



Betrugserkennung und Schadensteuerung mit IBM WODM (JRules)

IBM BPM Symposium 2012
Wiesbaden, 19. September 2012

Dr. Eberhard Fähnrich, Leiter Claims Management Services



- > **Vorstellung der General Reinsurance AG**
- > Automatisierte Steuerung der Schadenbearbeitung mit ISP*
- > Aufbau von ISP* und Struktur des Regelwerks
- > Vorteile von WODM
- > Fragen / Diskussion

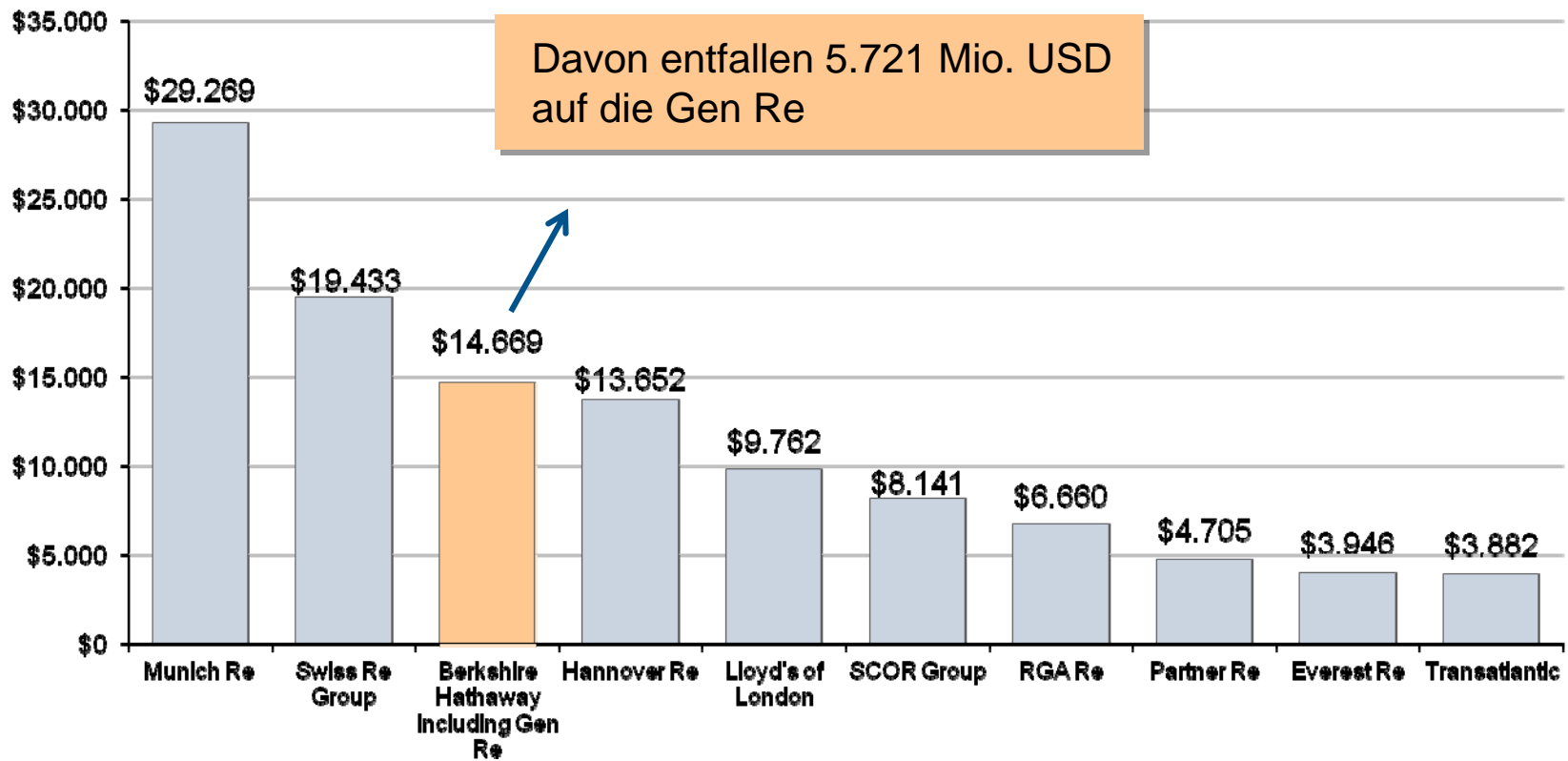
* ISP (Intelligente Schadenprüfung)



- 1842 Feuer in Hamburg zerstört große Teile der Stadt
- 1846 Erteilung der Konzession an die Kölnische Rück
- 1852 Aufnahme des Geschäfts
- 1921 Gründung der General Reinsurance Corp. in den USA
- 1994 Strategische Allianz: General Re und Kölnische Rück
- 1998 Akquisition der General Re durch Berkshire Hathaway
- 2003 Einführung der Marke „Gen Re“ für das direkte Rückversicherungsmodell der Gruppe
- 2010 Aus Kölnische Rückversicherungs-Gesellschaft AG wird General Reinsurance AG



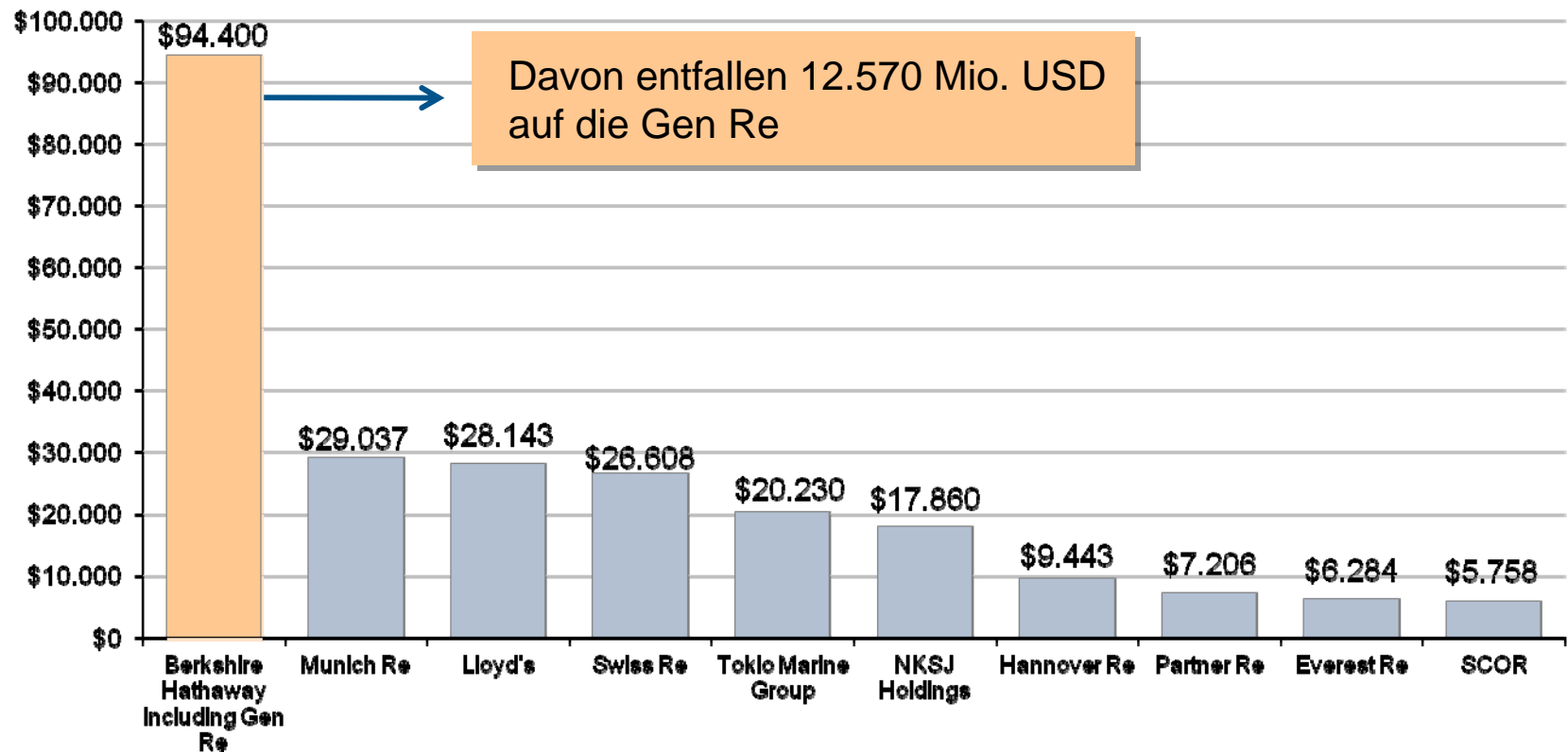
Die 10 führenden Rückversicherungskonzerne weltweit nach der gezeichneten Nettoprämie 2010



Source: Standard & Poor's, Global Reinsurance Highlights 2011
(Amounts in U.S. \$ millions)



Die 10 führenden Rückversicherungskonzerne weltweit nach dem Eigenkapital 2010



Source: Standard & Poor's, Global Reinsurance Highlights 2011
(Amounts in U.S. \$ millions)



- > Vorstellung der General Reinsurance AG
- > **Automatisierte Steuerung der Schadenbearbeitung mit ISP***
- > Aufbau von ISP* und Struktur des Regelwerks
- > Vorteile von WODM
- > Fragen / Diskussion

* ISP (Intelligente Schadenprüfung)

ISP ist seit 1999 der Marktführer in der automatischen Betrugserkennung



ASA | SVV

Schweizerischer Versicherungsverband
Association Suisse d'Assurances
Associazione Svizzera d'Assicurazioni

CH: CC-Info



CH: KH, Kasko



D: KH

RheinLand
VERSICHERUNGEN

D: KH



CH: Kasko
D: KH, Kasko, Sach



I: KH



D: KH, Kasko, Sach

ERGO

D: KH, Kasko, PHV, Sach



D: KH, Kasko, PHV, Sach



D: KH



D: KH



D: KH



US: M Col, M Th, M BI, MPhD



D: KH, Kasko, Sach



Wozu hat man Freunde

A: KH, Kasko, Sach



D: KH



- > Je früher auffällige Schadenfälle erkannt werden, desto einfacher sind sie abzuwehren
 - Vollständige Erfassung und Dokumentation der relevanten Sachverhalte
 - Zeitnahe und umfassende Sicherung von Beweisen durch Gutachter und Sachverständige (falls erforderlich)
 - Je näher am Schadenzeitpunkt, desto weniger Verfälschungen
 - Kostengünstige Abwehr von Amateurbetrüger
 - Ermöglicht, bei auffälligen Schadenfällen NICHT zu zahlen



Braucht man dafür ein EDV-System?

> Ja, weil ..

- .. „händische“ Verfahren heute nicht mehr funktionieren
 - Hohe Arbeitsbelastung / Zielsetzung: Durchsatz
 - „Zahlen schafft Frieden“
 - Informationen zum Schaden häufig über mehrere System verteilt
 - Zunehmend Mitarbeiter mit begrenzter Erfahrung
- .. alle Schäden mit gleich hoher Qualität überprüft werden
 - Nach einheitlichen Kriterien
 - 24 / 7 an allen Standorten
 - Wichtig für Einhaltung von aufsichtsrechtlichen Vorgaben

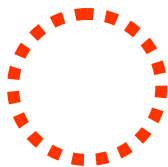
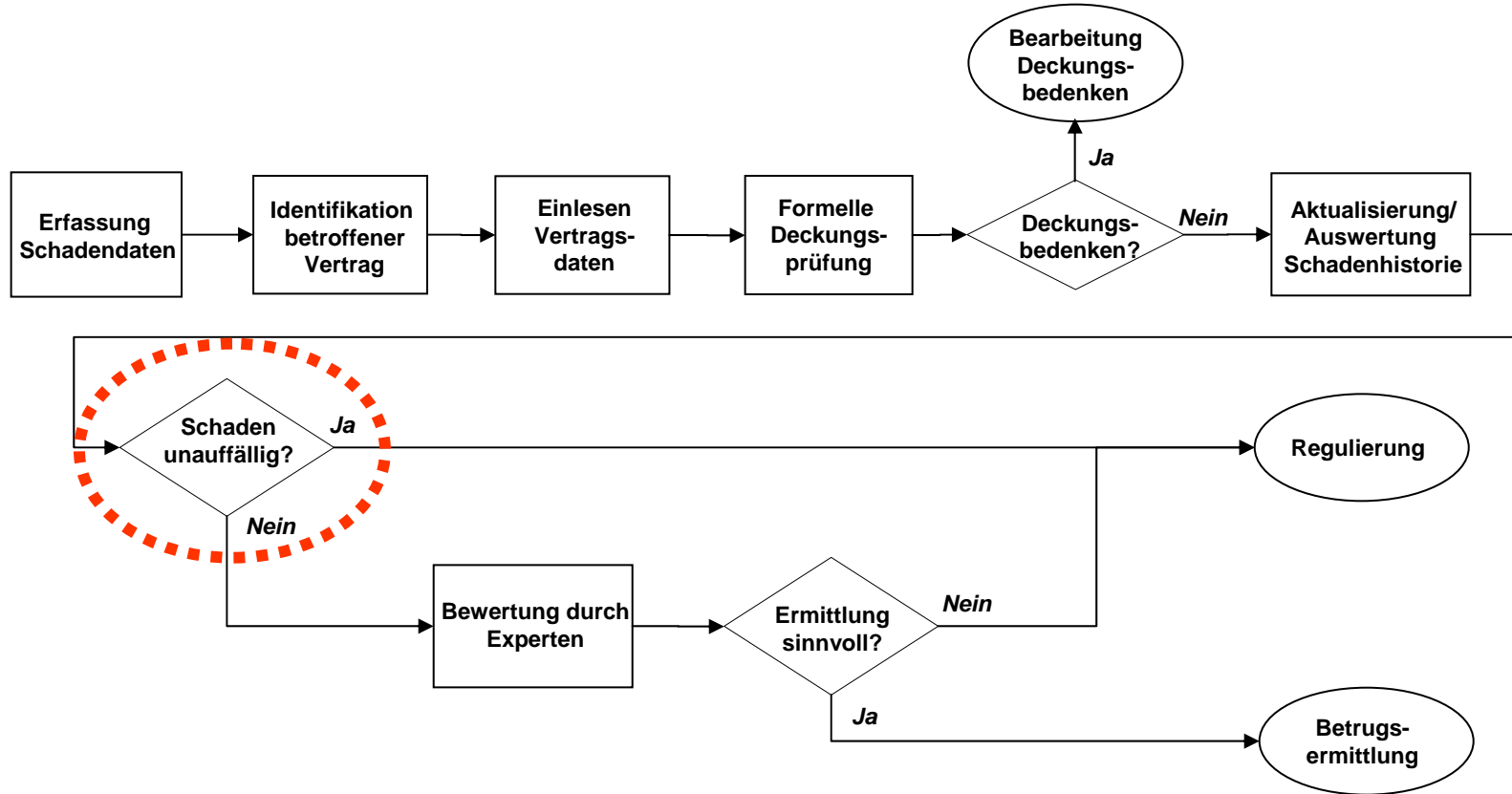


Kann ein EDV-System so etwas?

> Ja, wenn ..

- .. die richtige Technologie zum Einsatz kommt
- .. das System sorgfältig auf den Kunden abgestimmt wird
- .. eine Mindestanzahl von Daten verfügbar ist
 - Strukturiert
 - Relevant, korrekt und aktuell

Ziel von ISP ist es, Dubiosfälle rechtzeitig zu erkennen



ISP Stufe 1

Aktuelle Entwicklung: Erweiterung des Entscheidungsbereichs



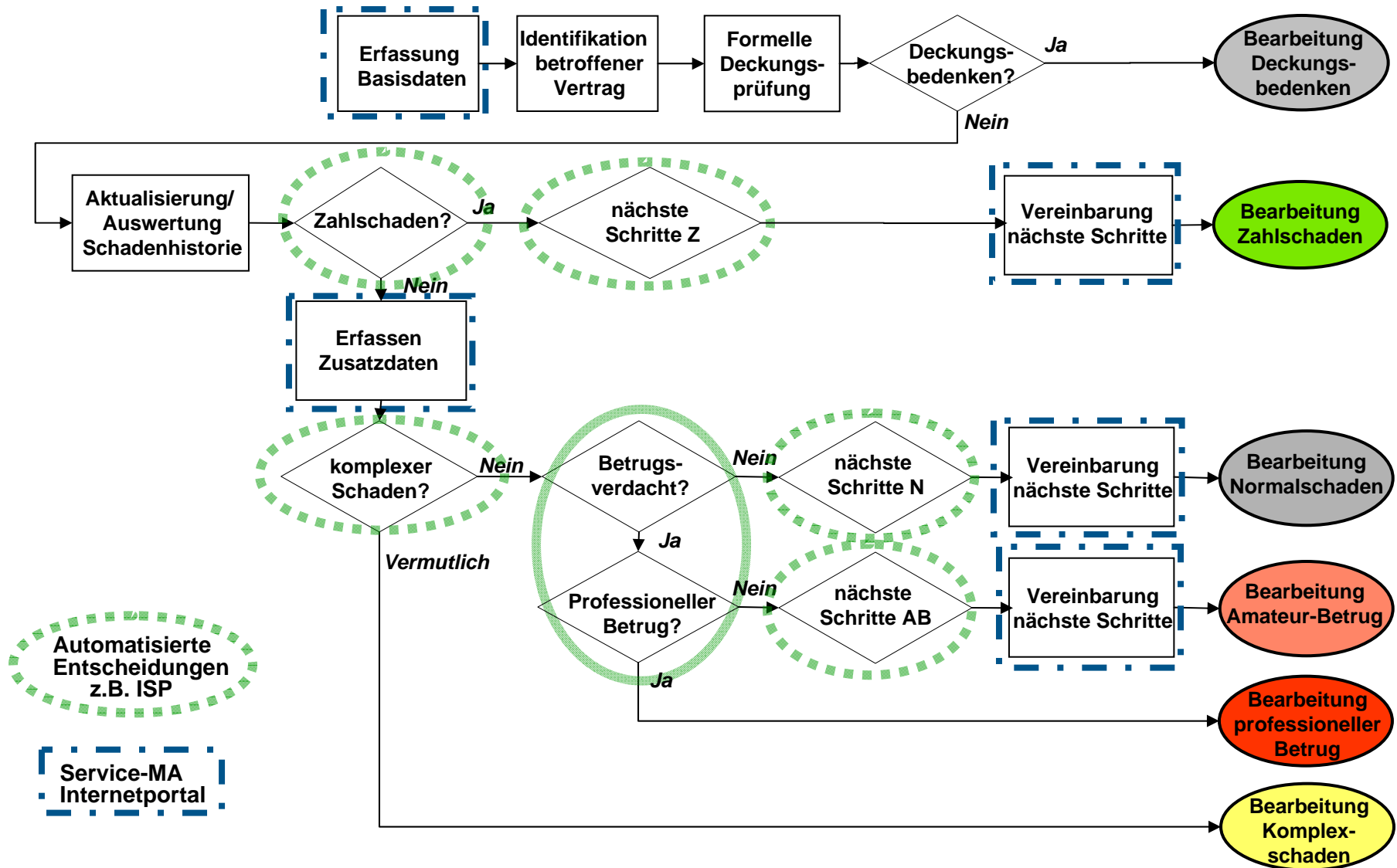
Ziele:

- > Zusätzlich Abwehr von „Amateurbetrug“
- > Unterstützung effektiver Betrugsbearbeitung

Ansatz:

- > Bestmögliche Nutzung der verfügbaren Fähigkeiten und Kapazitäten
 - durch flexible, fallbezogene Steuerung von Schäden
 - bei der Schadenanlage
 - in differenzierte Bearbeitungswege

Ziel der aktuellen Entwicklung: Unterstützung der erweiterten Schadenanlage



Gen Re bietet die komplette Lösung: Beratung, Software und Schulung



Beratung

- Vorbereitende Untersuchungen (Demonstrator; Workflow Anpassung; Datenverfügbarkeit)
- Proof of Concept
- Regelwerke mit Anpassung an Bedürfnisse / Daten der Kunden (in enger Abstimmung mit Experten und Managern des Kunden)
- (Teil-) Projektmanagement

Software

Lösungsangebot

- PC-basierte Demo-, Analyse- und Entwicklungskomponenten
- Laufzeit Server-Komponente

Schulung der Betrugsexperten und -analytiker des Kunden

- Analyse der Entscheidungsqualität (und neuer Betrugsmuster)
- Pflege und Weiterentwicklung der Betrugsregeln
- Definition und Test neuer Betrugsregeln

Differenzierung



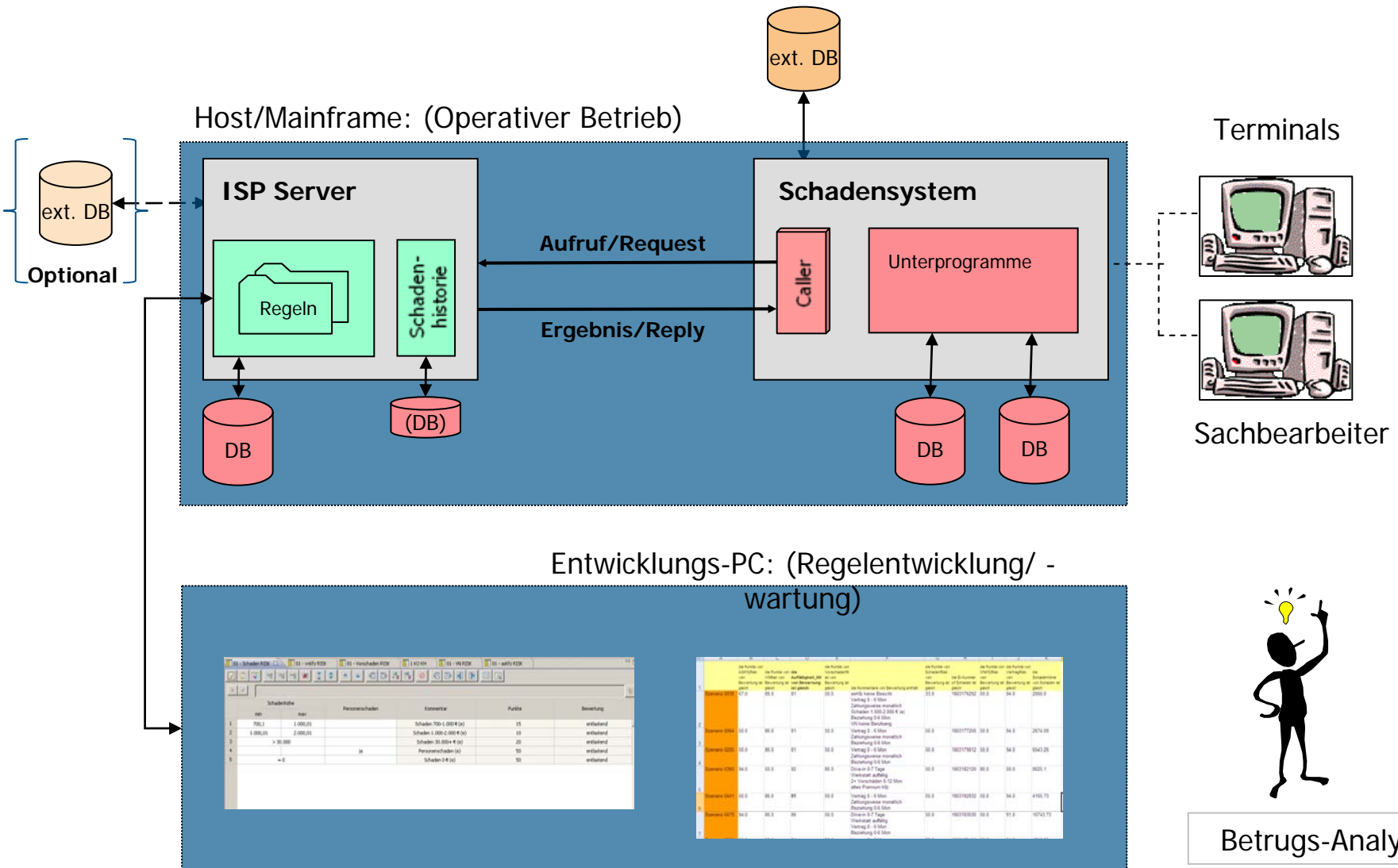
- > Vorstellung der General Reinsurance AG
- > Automatisierte Steuerung der Schadenbearbeitung mit ISP*
- > **Aufbau von ISP* und Struktur des Regelwerks**
- > Vorteile von WODM
- > Fragen / Diskussion

* ISP (Intelligente Schadenprüfung)

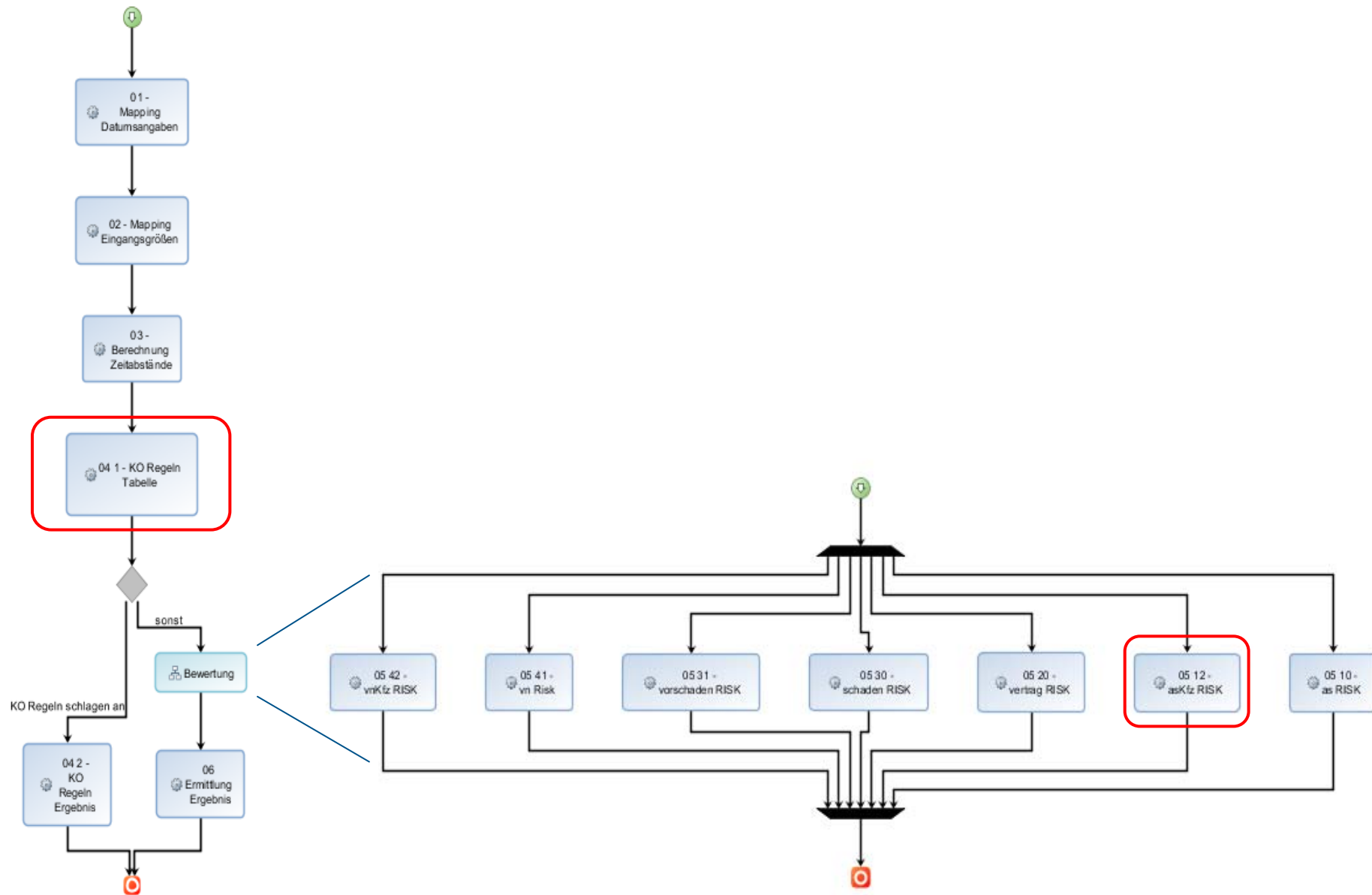


- > Add-on Modul für die nahtlose Integration in bestehende EDV-Systeme, z.B. Schaden-Verwaltungssysteme
- > Automatische Online-Bewertung aller Schadenmeldungen: Jeder Schaden wird individuell geprüft mit extrem kurzer Antwortzeit
- > Jeder Schaden wird durch Abwägung von belastenden und entlastenden Fakten überprüft
- > Bewertung basiert auf vorhandenen Schaden-, Vertrags- und VN-Daten, ohne erneute oder zusätzliche Dateneingabe
- > Einflussgrößen und deren Zusammenhänge werden zusammen mit den Kunden individuell festgelegt
- > Ergebnis von ISP ist ein Wert für die Prüfwürdigkeit, der zwischen 0 und 100 liegt (0 = nur entlastende; 100 = nur belastende Fakten)
- > Wert dient für weitere Workflowsteuerung der Schäden
- > Zusätzlich: Datenbasis + Analysewerkzeug

Integration der ISP - Komponenten



Beispiel KH-PoC: Überblick Regelarchitektur



Beispiel KH-PoC: Regeltabelle KO-Regeln



Definition-Spalten

Aktion - Spalten

Schadenhöhe		vnKfz.Hersteller ⚠	ver:EndeDeckungsfrei	vn.Geschlecht ⚠	KOKommentar	KO Schwarz	KO Weiss	KO Super Schwarz
min	max							
1	700				Schaden unter 700 €		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Bus			Bus		<input checked="" type="checkbox"/>	
		LKW			LKW		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Wohnwagen_Mobil			Wohnwagen		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Anhänger			Sattelaufleger		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Scooter			Scooter	<input checked="" type="checkbox"/>		
			0	≠ juristische_P...	0 Tage seit Ende Deck...			
			1	≠ juristische_P...	1 Tag seit Ende Decku...			
			2	≠ juristische_P...	2 Tage seit Ende Deck...			
			3	≠ juristische_P...	3 Tage seit Ende Deck...			
			4	≠ juristische_P...	4 Tage seit Ende Deck...			
			5	≠ juristische_P...	5 Tage seit Ende Deck...			
			6	≠ juristische_P...	6 Tage seit Ende Deck...			
			7	≠ juristische_P...	7 Tage seit Ende Deck...			

Ausschnitt aus PoC-Regeltabelle:

Regeltabellen im Produktionssystem enthalten deutlich mehr Regeln



Definition-Spalten

Aktion - Spalten

	askfz.Besichtigungstage		askfz.Besichtigungsort	askfz.Kostenschätzung		askfz.GutachtenAn...	askfz.Regulierung	askfz.Werkstattq...	Kommentar	Punkte	Bewertung
	min	max		min	max						
1	< 0								askfz keine Besicht.	10	belastend
2	14	21							askfz Besicht. 14-21 Tage (e)	10	entlastend
3	≥ 21								askfz Besicht. 21+ Tage (e)	15	entlastend
4	0	8	Drive_in						Drive-in 0-7 Tage	70	belastend
5						> 10			askfz 10+ Gutachten	10	belastend
6							sonstige		askfz sonst Reg.	10	belastend
7					≥ 3.000		sonstige		askfz sonst Reg. 3.000+ €	30	belastend
8					≥ 7.500		sonstige		askfz sonst Reg. 7.500+ €	10	belastend
9								belastend	Werkstatt auffällig	15	belastend
10											
11											

- „Lockere“ Kopplung von Einzelregeln und Regeltabellen erlaubt effiziente Automatisierung komplexer Entscheidungen / Abwägungen

„Wirkliche“ Einbeziehung der Fachabteilung durch

- Konzentration „änderungsbedürftiger“ Regeln in Regeltabellen
- Verständlichen Aufbau der Regeltabellen
- Umgangssprachliche Regeln und Kommentare
- Anzeige der Kommentare auf Bildschirm des Sachbearbeiters

PoC: Beispiel Analyse bekannter Betrugsfälle



	die Auffälligkeit_KH von Bewertung ist gleich	die Punkte von ASKfzRisk von Bewertung ist gleich	die Punkte von SchadenRisk von Bewertung ist gleich	die Punkte von VertragRisk von Bewertung ist gleich	die Punkte von VNRisk von Bewertung ist gleich	die Punkte von VNKfzRisk von Bewertung ist gleich	die Punkte von VorschadenRisk von Bewertung ist gleich
Szenario 0001	0	Schaden unter 700 € (e) KO Weiss	0	0	0	0	0
Szenario 0002	81	Drive-in 0-7 Tage Werkstatt auffällig VNKfz Wechsel 0-7 Tage	94,0	50,0	50,0	50,0	50,0
Szenario 0003	63	Vertrag 0 - 6 Mon VNKfz 0-6 Mon (e)	50,0	50,0	91,0	20,0	50,0
Szenario 0004	65	2+ Vorschäden 0-6 Mon	50,0	50,0	50,0	50,0	86,0
Szenario 0005	87	Drive-in 0-7 Tage Werkstatt auffällig Vertrag 0 - 6 Mon Beziehung 0-6 Mon altes Premium Kfz	94,0	50,0	91,0	86,0	80,0
Szenario 0006	56	Schaden 1,000-2,000 € (e) 2+ Vorschäden 6-12 Mon	50,0	33,0	50,0	50,0	80,0
Szenario 0007	0	Schaden unter 700 € (e) KO Weiss	0	0	0	0	0
Szenario 0008	73	Drive-in 0-7 Tage Werkstatt auffällig Schaden 1,000-2,000 € (e) VN 5+ Verträge (e)	94,0	33,0	50,0	33,0	50,0
Szenario 0009	77	Vertrag 0 - 6 Mon Beziehung 0-6 Mon	50,0	50,0	91,0	86,0	50,0
Szenario 0010	73	Drive-in 0-7 Tage Werkstatt auffällig Schaden 700-1,000 € (e)	94,0	25,0	50,0	50,0	50,0
Szenario 0011	81	Drive-in 0-7 Tage Werkstatt auffällig Schaden 1,000-2,000 € (e) VNKfz Wechsel 8-14 Tage	94,0	33,0	50,0	50,0	89,0



- > Vorstellung der General Reinsurance AG
- > Automatisierte Steuerung der Schadenbearbeitung mit ISP*
- > Aufbau von ISP* und Struktur des Regelwerks
- > **Vorteile von WODM**
- > Fragen / Diskussion

* ISP (Intelligente Schadenprüfung)



- > 2007 – 2009:
 - Einige ISP Kunden entscheiden sich für JRules
 - Erstes Kennenlernen von ILOG und JRules
 - Unsere Bewertung: Zu technisch, wenig „Sex-Appeal“
- > 2010:
 - Verstärktes Interesse am BRMS Konzept
 - Entwicklung / Test eines parallelen Showcases: SV-Beauftragung
- > 2011:
 - JRules als Basis für alle neuen ISP Projekte
 - Erster PoC mit JRules
- > 2012:
 - Februar: Abschlusspräsentation erster PoC



- > WODM ist zukunftssicher
 - Erster Schritt (Bestandteil) eines umfassenden BRMS
 - Zahlreiche Anwender in der Versicherungswirtschaft
 - Kostengünstige Integration und Regelwartung
 - Risikominimierung für Kunden
- > WODM erfüllt zentrale Anforderungen der Regelentwicklung
 - Integriertes Werkzeug für Datenaufbereitung und Regeldesign
 - Gute Darstellung / Handhabung von Entscheidungsregeln
 - Hohe Flexibilität durch frei wählbaren Ablauf der Regeln
 - Anzeige der angeschlagenen Regeln für Nutzer
 - Spezielles Werkzeug für Fachabteilung zur Unterstützung einer kooperativen Regelentwicklung
- > Qualifizierter und engagierter Support durch WODM-Team



- > Vorstellung der General Reinsurance AG
- > Automatisierte Steuerung der Schadenbearbeitung mit ISP*
- > Aufbau von ISP* und Struktur des Regelwerks
- > Vorteile von WODM
- > **Fragen / Diskussion**

* ISP (Intelligente Schadenprüfung) / ISS (Intelligente Schadensteuerung)



Ich freue mich auf weitere Fragen

Dr. Eberhard Fährnich
Leiter Claims Management Services
General Reinsurance AG
email: faeh@genre.com
Telefon: +49 221 9738 484



Diese Präsentation ist urheberrechtlich geschützt. Alle hierin enthaltenen Informationen sind sehr sorgfältig recherchiert und nach unserem besten Wissen zusammengestellt. Dennoch können wir keine Haftung hinsichtlich ihrer Genauigkeit, Vollständigkeit oder Aktualität übernehmen. Insbesondere stellen diese Informationen keine Rechtsberatung dar und können auch nicht als Ersatz für eine solche Beratung dienen. Eine Vervielfältigung oder Weiterleitung ist nur mit vorheriger Zustimmung der Gen Re gestattet.