



Intelligente Werkstattsteuerung unter Verwendung von SAS Intelligent Decisioning

Vortrag SAS Insurance Circle am 06.02.2024

Köln | Ansprechpartner: Tobias Renner (HUK-COBURG)

Vortrag: Intelligente Werkstattsteuerung unter Verwendung von SAS Intelligent Decisioning



Name: Tobias Renner

Email: Tobias.Renner@huk-coburg.de

Jobtitel: Business Koordinator Data Analytics Schaden

Ausbildung: Certified Actuarial Data Scientist (DAV)



1. Das HUK Werkstattnetz als Erfolgsfaktor der HUK-COBURG

2. Die Idee und der Weg zu einem intelligenten Werkstattvorschlag

3. Umsetzung des intelligenten Werkstattvorschlags mit SAS Intelligent Decisioning

4. Ergebnisse und Erkenntnisse aus der Umsetzung des Werkstattvorschlags

Agenda

Die HUK-COBURG betreibt ein Werkstattnetz. Das leistungsstarke und bundesweit flächendeckende Werkstattnetz ist Basis für ein erfolgreiches Schadenmanagement.

Großes und engmaschiges Werkstattnetz mit freien und herstellergebundenen K&L-Betriebe

Partnerschaftliche Beziehung mit den Werkstätten auf Basis individ. Zusammenarbeitsmodelle (mit/ohne Volumenzusage)

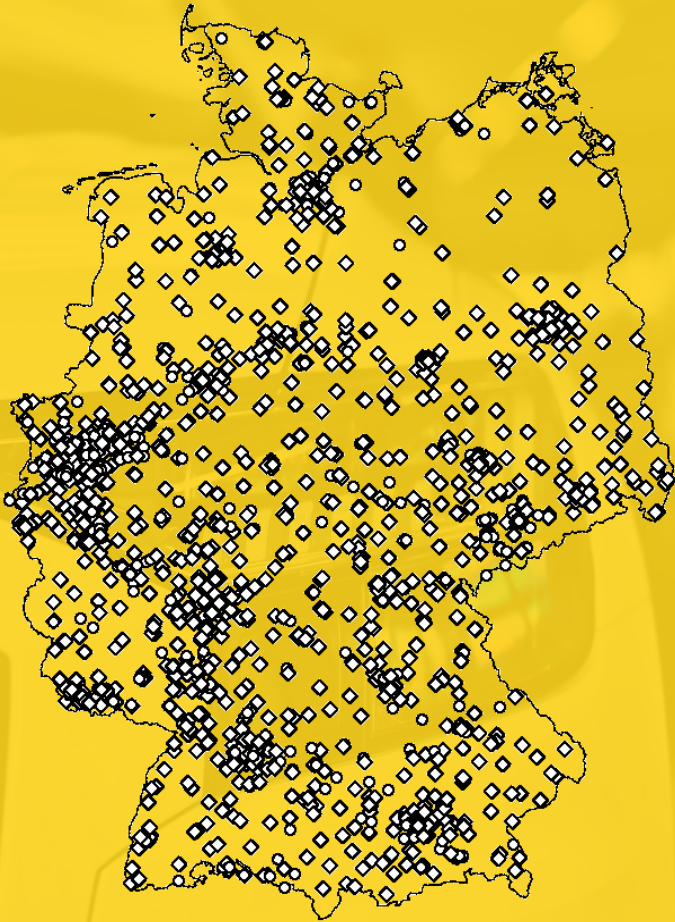
Hohe Reparatur- und Servicequalität durch festgelegte Standards



Leistungsstarkes Werkstattnetz sichert hohe **Kundenakzeptanz** für **Werkstattbindungsprodukte** und gute Nutzung ohne Werkstattbindungstarif

Effiziente Reparaturen zur Sicherstellung von günstigen Versicherungsbeiträgen

Das HUK Werkstattnetz soll auch in Zukunft ein Erfolgsfaktor für die HUK-COBURG sein.



Das **Werkstattnetz** der HUK-COBURG hat maßgeblich zu dem Erfolg der HUK-COBURG im Bereich der KFZ-Versicherung beigetragen.



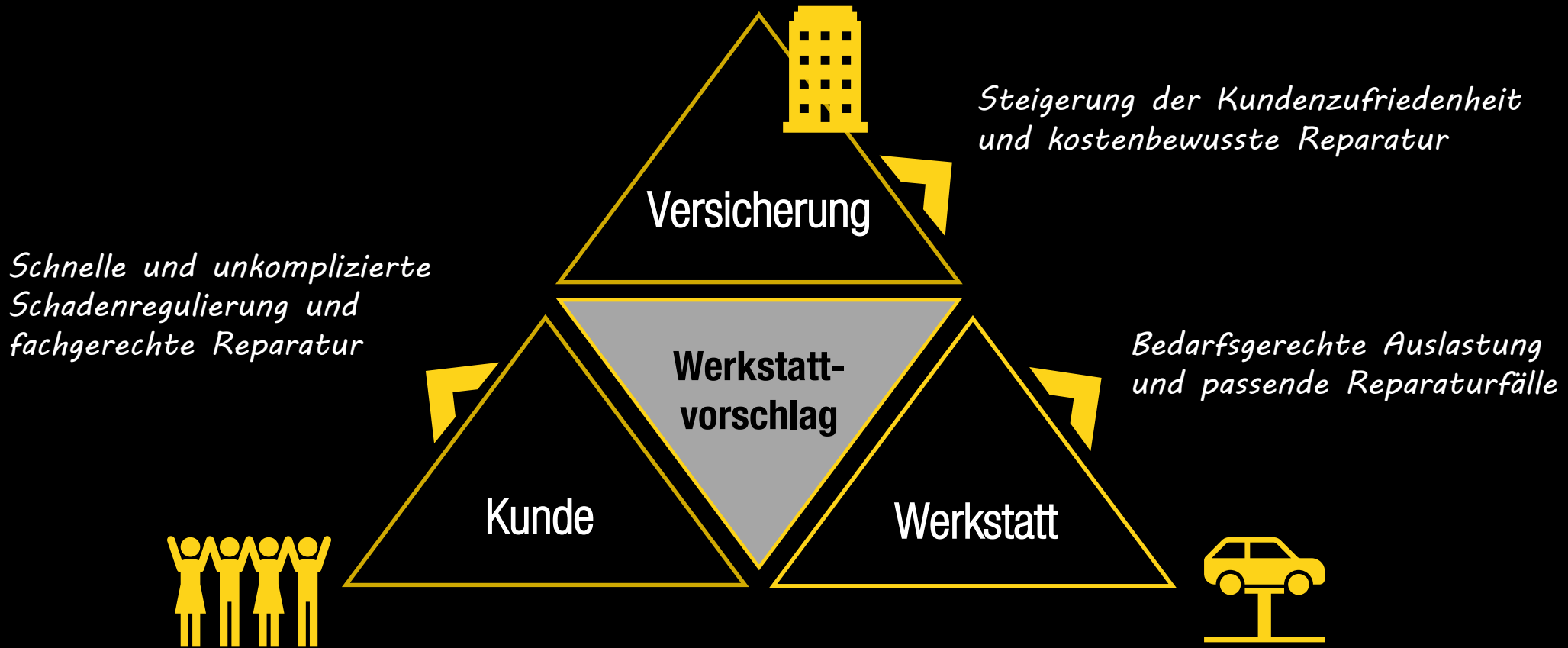
Das Ziel ist es, im **Schadenmanagement** mit der **Digitalisierung** den nächsten Schritt zu gehen, um die Vorteile des zentralen Erfolgsbausteins Reparatursteuerung für die Zukunft abzusichern.



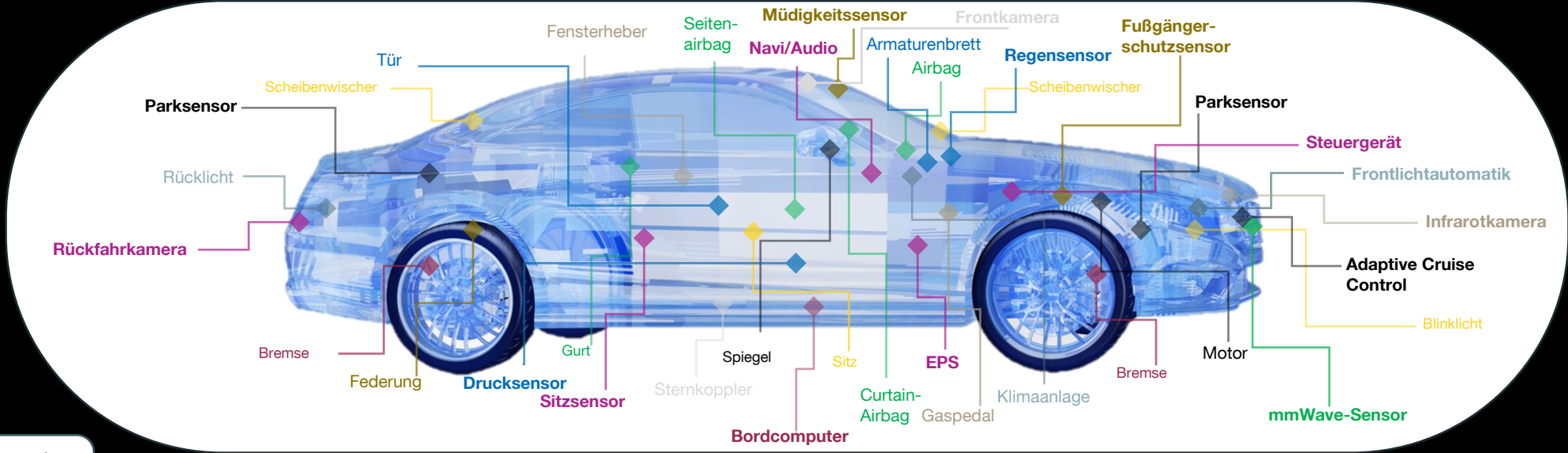
Die Herausforderung wird es sein, die Automatisierung der Schadenmanagementprozesse zu intensivieren. Dabei muss stets die maßgeschneiderte Antwort auf die Bedürfnisse der **Kunden** unter Berücksichtigung **wirtschaftlicher** Aspekte sowie immer **komplexerer** Fahrzeugtechnologien im Fokus stehen.



Ein intelligenter Werkstattvorschlag muss die Bedarfe der Kunden, der Versicherung und auch der Werkstätten berücksichtigen.

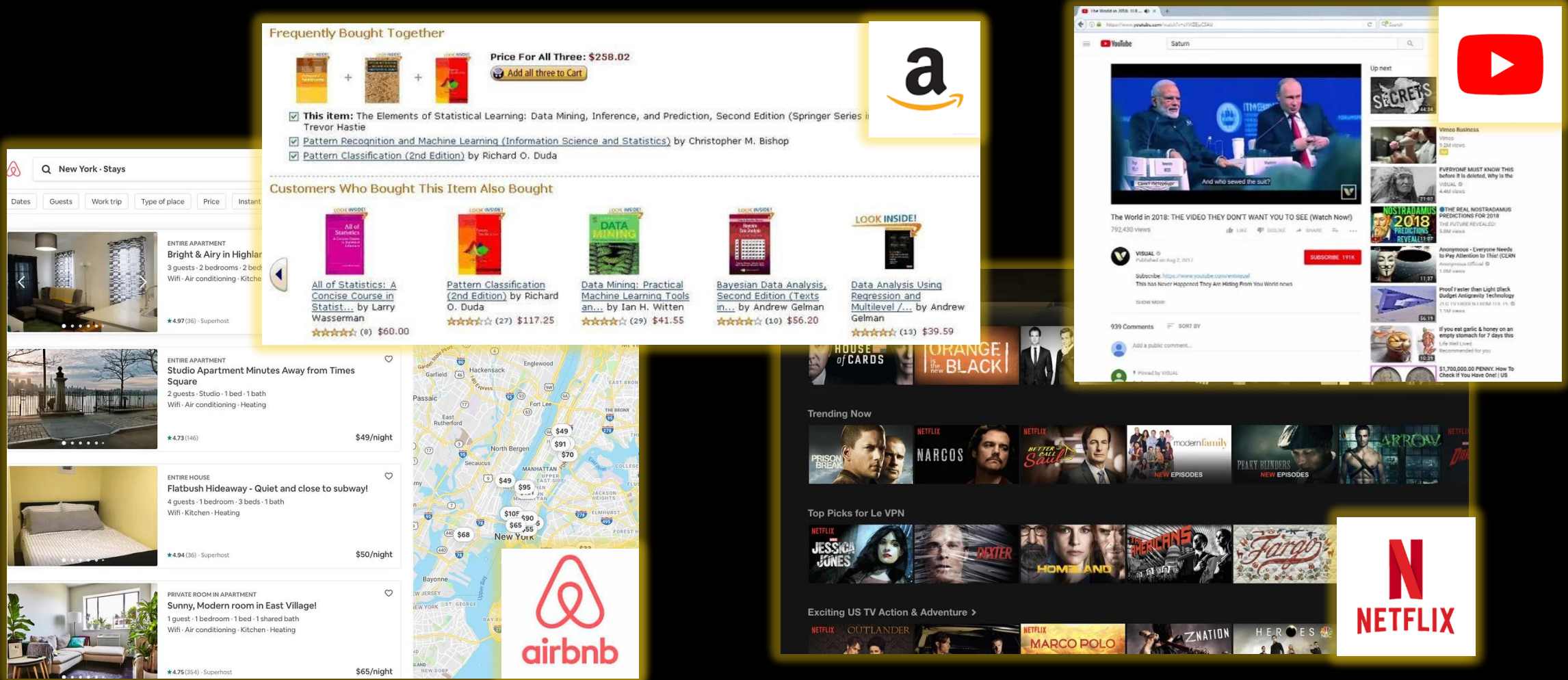


Die Komplexität der Fahrzeuge im Hinblick auf Technologie und Alleinstellungsmerkmale der OEMs stellt eine immense Herausforderung bei den benötigten Kompetenzen einer Werkstatt dar.



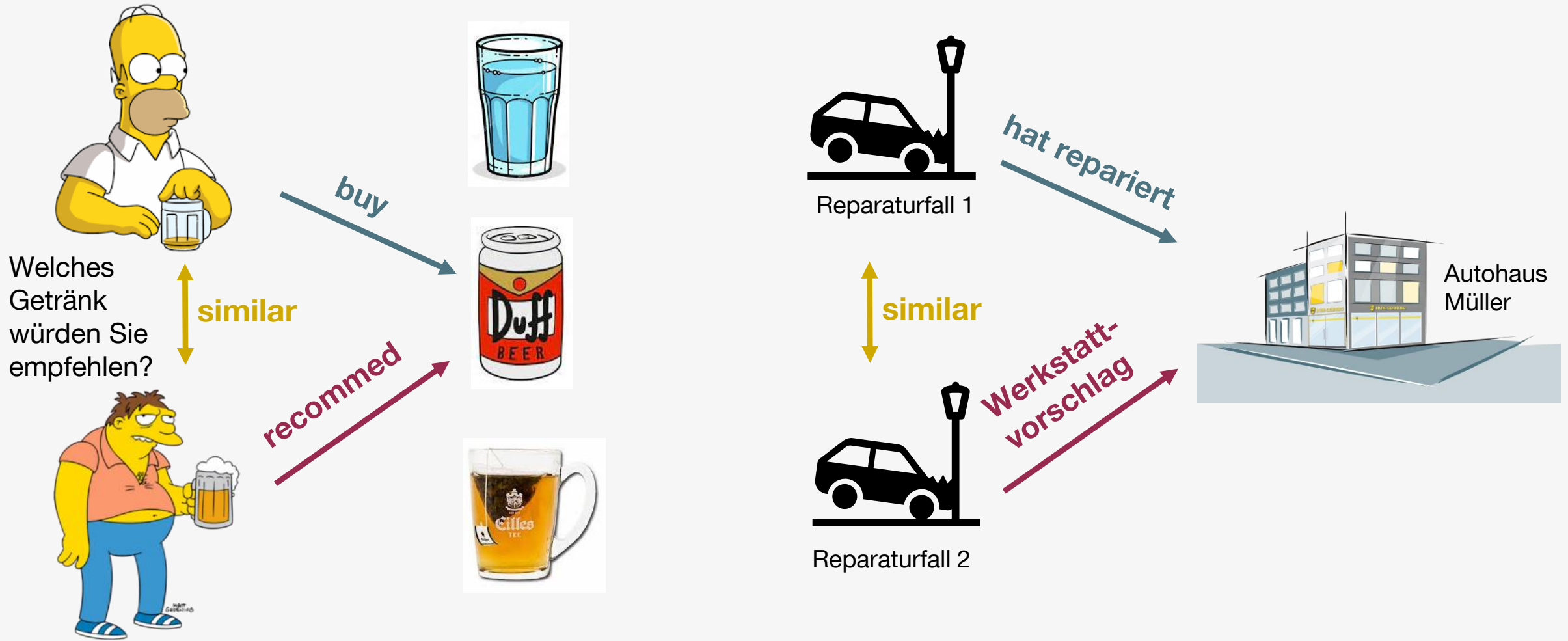
2. Die Idee und der Weg zu einem intelligenten Werkstattvorschlag

Auf Basis von Konzepten von Recommendation Engine erfolgt die Entwicklung eines intelligenten Werkstattvorschlags.



Die Datenquelle der dargestellten Bilder sind die Webseiten der Anbieter (Amazon, Airbnb, YouTube und Netflix)

Auf Basis von historischen Daten werden durch Recommendation Engine Muster erkannt und über Ähnlichkeiten Empfehlungen ausgegeben.



IT'S ALL ABOUT DATA – Grundlage für einen intelligenten Werkstattvorschlag sind Daten, Daten, Daten...

Daten zu **Kunden-
erwartungen und
präferenzen**

Daten zum
**Reparaturverhalten
von Werkstätten**

Daten zu den
**Merkmale eines
Schadens**

Daten zu
**Kompetenzen von
Werkstätten**

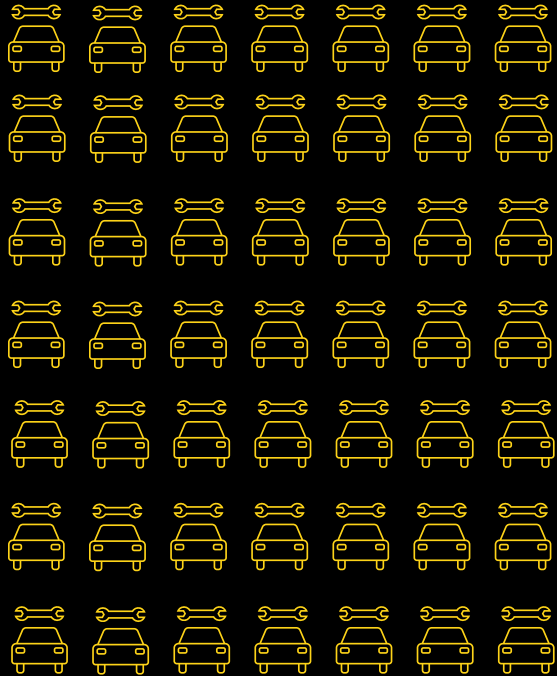
Daten zur **Strategie
einer Versicherung**

**Geoinformations-
daten**

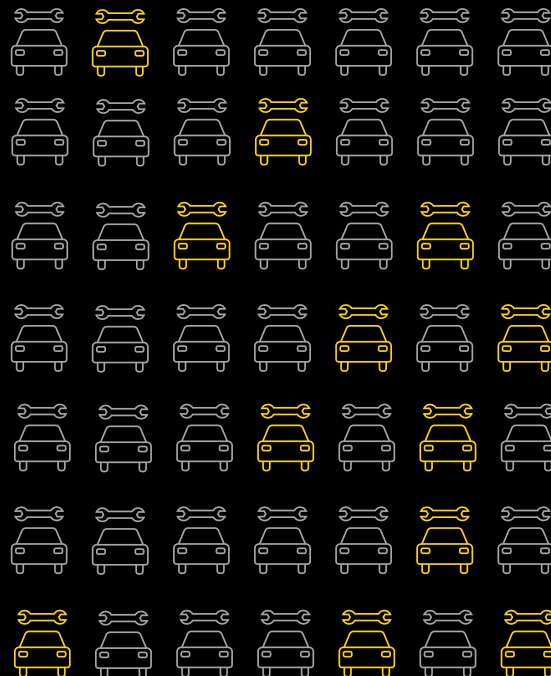
Daten zu ...

2. Die Idee und der Weg zu einem intelligenten Werkstattvorschlag

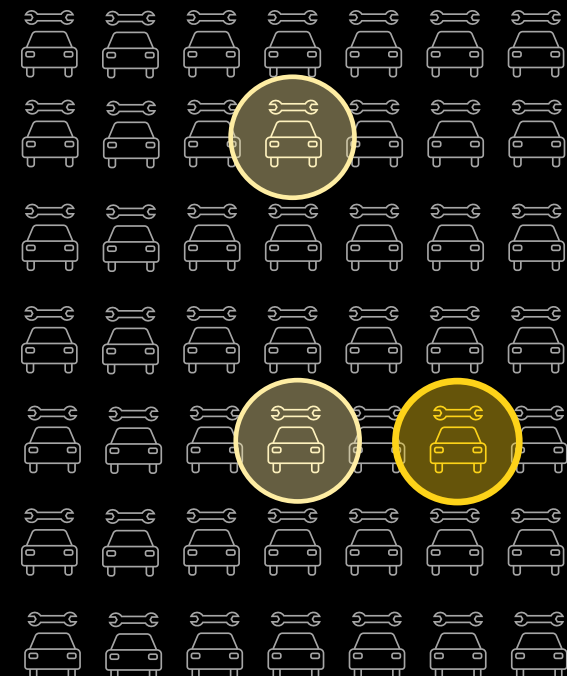
Der datenbasierte Werkstattvorschlag hat die Zielsetzung, den Kunden und Sachbearbeitern ein bedarfsgerechtes, Schadenfall spezifisches Werkstatt-Set zur Reparaturvermittlung zur Verfügung zu stellen.



Alle potenziellen
Werkstätten



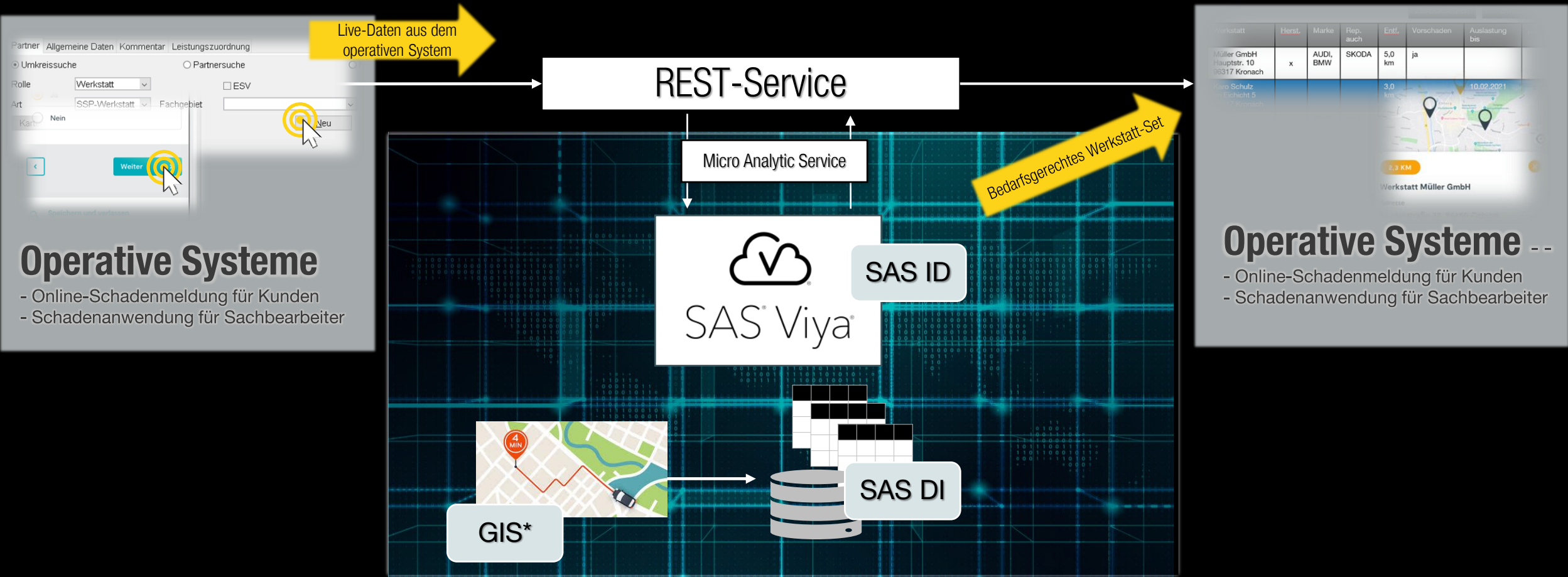
Auf Basis von „harten“ Regeln
werden Werkstätten
ausgefiltert



Ermittlung der besten
Werkstätten durch ein
Scoring-Modell

3. Umsetzung des intelligenten Werkstattvorschlags mit SAS Intelligent Decisioning

Die technische Umsetzung des datenbasierten Werkstattvorschlags basiert auf einem REST-Service, der auf Basis von SAS Intelligent Decisioning entwickelt wurde.

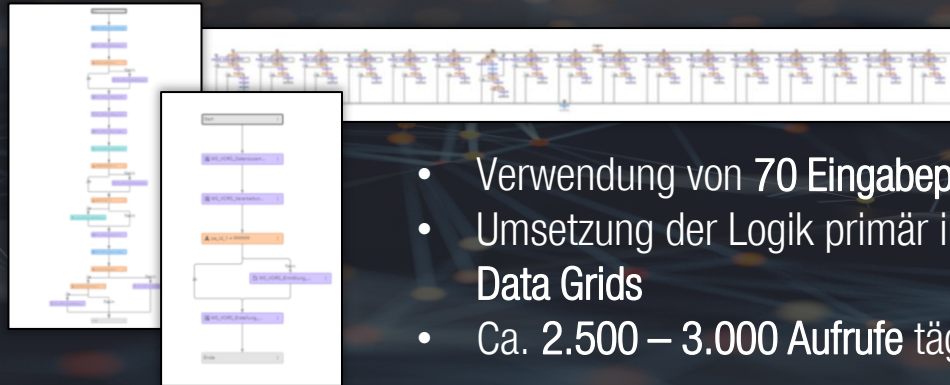


* GIS (Geographisches Informationssystem) der Firma Esri

Die Logik des Werkstattvorschlags und die Erzeugung der Datengrundlage wurde in SAS ID und SAS DI entwickelt.

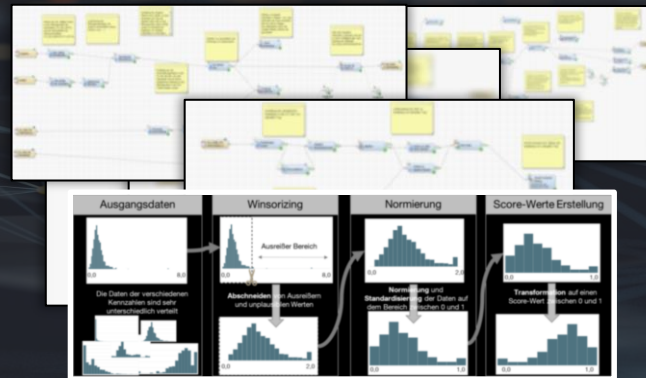


Entwicklung des Real-Time Scoring-Modells im SAS ID



- Verwendung von 70 Eingabeparameter
- Umsetzung der Logik primär in DS2-Code mit Verwendung von Data Grids
- Ca. 2.500 – 3.000 Aufrufe täglich

Entwicklung der ETL Jobs als Grundlage für den Werkstattvorschlag in SAS DI



- Entwicklung der ETL-Jobs auf Basis unterschiedlichster Datenquellen
- Abbildung der mathematischen Logik in SAS Code
- ETL Jobs laufen täglich, monatlich oder nach Bedarf

It's all about **DATA**

Vielfältige und saubere Daten sind die Voraussetzung

WIN-WIN-WIN Situation möglich für Kunden, Versicherungen und Werkstätten

Positive **Erfahrungen** in der Verwendung von SAS Intelligent Decisioning und SAS Viya

Anstieg **Vermittlungsquote** durch Steigerung der Annahmquote und Vermeidung von Stornos und Werkstattwechsel



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Ein sehr **spannender** und **vielschichtiger** Anwendungsfall

Kompetenzbasierte Steuerung möglich zur Vermeidung von unnötigen Kosten und Senkung der Versicherungsbeiträge