

Expertensysteme im Gespräch

Die Vorteile bei der Anwendung von Expertensystemen im Bereich von Banken und Versicherungen standen im Mittelpunkt der *Erfa-Tagung des bifego – Betriebswirtschaftliches Institut für empirische Gründungs- und Organisationsforschung* am 16. und 17. November 1989 in Dortmund.

Den Computern bei der Lösung von komplexen Problemen einsetzen, dieses Ziel steht hinter der Entwicklung von Expertensystemen. Ihr Einsatz bei Banken und Versicherungen ist besonders interessant, da gerade in diesem Dienstleistungsbereich noch große Einsatzpotentiale zu erwarten sind.

Erfa bedeutet Erfahrungsaustausch. Entwickler und Anwender von Expertensystemen berichten auf Einladung des *bifego* über Anwendungsbereiche und Einsatzmöglichkeiten dieser speziell für den Finanzbereich entwickelten Computerprogramme. Unter Leitung von *Professor Dr. Detlef Müller-Böling*, Direktor des *bifego*, und *Dr. Heinz-Theo Fürtjes*, Provinzial-Versicherungsanstalten, wurde der Einsatz von modernen Kommunikationstechniken in den sensiblen Bereichen Finanzvergabe und Versicherungsplanung diskutiert, ihre Grenzen aufgezeigt und bereits erfolgreich laufende Systeme vorgestellt.

Im Schadenbereich von Versicherungen ist der Prototyp „ESE“ in der Erprobungsphase. Wie *Ulrich Markmann* von den LVM-Versicherungen in Münster in seinem Referat darstellte, soll hier vor allem die Schadenberechnung im Bereich der Personenschäden erleichtert werden. Schwierig ist vor allem die Festlegung von Schmerzensgeldern, die

großes Erfahrungswissen voraussetzt, das mit Hilfe von ESE allen Sachbearbeitern vor Ort zugänglich gemacht werden kann.

Die Möglichkeit der Risikoabschätzung und Risikoabsicherung mit Hilfe eines Expertensystems stand im Mittelpunkt des Referates von *Dr. Christian Netzel*, Aachener Rückversicherungs AG. Zumindest in weniger schwierigen Fällen kann der Computer die Einschätzung des Lebensrisikos bei Abschluß einer Lebensversicherung unterstützen. Dabei fragt das System nach sogenannten Erschwernissen, die ein erhöhtes Risiko für den Versicherer begründen können, und berücksichtigt auch das Zusammenwirken dieser Faktoren.

Dr. Adrian von Hammerstein vom Anwendungszentrum für Informationstechnologie, Digital Equipment GmbH, stellte ein Programm zur Verwendung in der Kundenberatung vor. Schwerpunkt hierbei war der Bereich Baufinanzierung, in dem mit Hilfe des Computers aus der Vielzahl von Angeboten das günstigste Paket speziell für den jeweiligen Kunden herausgefiltert werden kann.

Auch *Monika Ulrich* von der Gothaer Versicherungsbank VVaG in Köln stellte ein Pilotprojekt vor. Das „wissensbasierte System“, kurz WBS genannt, ist auf den Bereich Krankenversicherung spezialisiert. Ziel des Systems ist es, dem Benutzer einen umfassenden Überblick über die verschiedenen Variationsmöglichkeiten beim Abschluß von Krankenversicherungen zu geben. Allein bei der Gothaer Versicherungsbank in Köln sind das etwa 6 000 mögliche Variationen, die es zu beherrschen gilt. Dabei ist ein lernfähiges

und dialogorientiertes System eine gute Hilfe für den Kundenberater bei der Erstellung von Angeboten.

Manfred Lange von der Unternehmensberatung Brühl stellte ein System vor, das dem Außendienstmitarbeiter einer Versicherung zur Verfügung gestellt werden kann. Das Expertensystem soll dem Mitarbeiter ermöglichen, Wissen vor Ort ständig parat zu haben und so die Beratung qualitativ zu verbessern.

Um im Bereich Banken und Versicherungen die Diskus-

sion über den Einsatz von EDV weiter in Gang zu halten und aktuelle Entwicklungen und neue Möglichkeiten an die Mitarbeiter von Finanzdienstleistungsunternehmen weiterzugeben, werden die *Erfa-Tagungen* auch im neuen Jahr fortgesetzt.

Nächster Termin: 10. und 11. Mai 1990.

Informationen sind über das *bifego*-Sekretariat, Susanne Götze, Universität Dortmund, Postfach 500 500, 4600 Dortmund 50 zu beziehen.