

Künstliche Intelligenz verändert unser Leben: Aber Menschen bleiben Menschen

Interview. Michael Miskarik, Niederlassungsleiter von HDI LEBEN Österreich, wirft einen Blick in die Zukunft der Versicherungsbranche und erklärt, warum sich in einer zunehmend digitalisierten Welt vieles, aber nicht alles ändert

Neu entwickelte KI-Tools wie ChatGPT haben nicht nur auf unsere Arbeitswelten massive Auswirkungen, sondern auch auf unseren Alltag. Was bedeutet das für die Versicherungsbranche?

Michael Miskarik: Die rasch fortschreitende Digitalisierung wird unser Leben, unser Arbeiten und unsere Serviceanforderungen in vielerlei Hinsicht verändern. Auch in der Versicherungsbranche werden die Herausforderungen in Zukunft komplexer und die Prozesse dynamischer werden. Wir stehen hier am Anfang einer spannenden Reise, deren Ziel nur vage zu erkennen ist. Das verunsichert Führungskräfte wie Mitarbeitende mitunter. Aber meiner Meinung nach gibt es dazu keinen Anlass, denn in einer digitalisierten Welt ändert sich vieles, aber nicht alles.

Wo siehst Du in Zukunft die größten Veränderungen durch den Einsatz von Künstlicher Intelligenz?

Künstliche Intelligenz lässt Maschinen Aufgaben bewältigen, die bislang der menschlichen Intelligenz vorbehalten waren. Damit kann diese Technologie etwa eine wertvolle Unterstützung im Servicebereich bieten, indem sowohl die Geschwindigkeit als auch die Qualität der Dienstleistungen verbessert werden. Darüber hinaus kann die maschinelle Sprachverarbeitung die Effizienz im Arbeitsalltag um ein Vielfaches erhöhen. Oder denken wir an die großen Datenmengen, die über die Jahrzehnte von Lebensversicherungen angesammelt wurden. Über eine zielgerichtete Analyse der Daten könnten umfangreiche Risikoberechnungen



Künstliche Intelligenz kann Alltag und Arbeit unterstützen, doch Computer werden nie den Menschen ersetzen

angestellt werden, die eine raschere und bessere Entscheidungsfindung ermöglichen. Durch Simulationen könnten darüber hinaus Problemlösungen und Handlungsempfehlungen abgeleitet werden, die man den Menschen zur Verfügung stellen kann. Davon profitieren nicht zuletzt die Kundinnen und Kunden.

Wird Künstliche Intelligenz am Ende des Tages menschliche Arbeit ersetzen?

Ich würde diese Frage mit einem klaren Nein beantworten. Künstliche Intelligenz macht zwar große Fortschritte und wir stehen



Michael Miskarik, Direktor von HDI LEBEN Österreich

erst am Beginn dieser Entwicklung, aber die Letztentscheidung wird auch in Zukunft der Mensch treffen. Computer nutzen zum Lernen Daten aus der Vergangenheit, um darin mit

statistischen Methoden nach Mustern zu suchen, die sie dann für die Zukunft verwenden können. Aber diese Maschinen werden von Menschen programmiert.

Wo sind die Grenzen der KI im alltäglichen Einsatz?

Künstliche Intelligenz ist da gut aufgehoben, wo es ausreichend Zahlen, Daten und Fakten gibt, die als Basis für einen digitalen Analyseprozess herangezogen werden können. Dabei muss sichergestellt sein, dass jeder Mensch, der dieser digitalen Methode folgt, auf dasselbe Ergebnis kommt. Konkret bedeutet

das: Das Ergebnis einer Maschine, die Schrauben auf Fehlerhaftigkeit untersucht und aussortiert, kann jederzeit überprüft und auf seine Qualität hin bewertet werden. Aber Werturteile und insbesondere singuläre Entscheidungen, wie sie in der Schule, in der Politik und in vielen anderen Bereichen unseres täglichen Lebens gang und gäbe sind, können nicht von Maschinen übernommen werden. Hier braucht es auch in Zukunft menschliche Intelligenz.

Du hast Dir während der Pandemie, die unser Leben von einem Tag auf den

anderen radikal verändert hat, den Ruf als ausgezeichnete Krisen-Manager erworben. Gibt es so etwas wie ein Erfolgsgeheimnis im Umgang mit Krisen?

Veränderung ist die zentrale Konstante, die unser Leben und unsere Entwicklung bestimmt. Es ist nur die Frage, wie wir als menschliche Spezies damit umgehen. In der Evolutionstheorie von Charles Darwin heißt es: Es ist nicht die stärkste Spezies, die überlebt, auch nicht die intelligenteste, sondern diejenige, die am besten auf Veränderungen reagiert. Es liegt also an uns, neue Rahmenbedingungen nicht als Problem, sondern als Chance zu sehen. Henry Ford sagte einmal: Wer immer tut, was er schon kann, bleibt immer das, was er schon ist.

Wie gehst Du persönlich mit Krisen und Veränderungen um?

Ich versuche, den Mut nicht zu verlieren und positiv in die Zukunft zu blicken. Eine Krise ist für mich persönlich immer auch eine Chance für eine Veränderung hin zum Besseren. Auch während der Pandemie habe ich darauf geachtet, dass ich meinem Team aber auch unseren Kund:innen haltbare Perspektiven und Zuversicht vermittele.

Tipp: Orientierung finden Interessierte online unter: www.hdi-leben.at

Im nächsten KURIER-Schwerpunktthema am 24. August beschäftigen wir uns mit den LEBENSWERTEN Aspekten des Sommers.

HDI LEBEN
macht das Leben lebenswert

14 Tage LEBENSWERT

Versichern Sie, was sich im Leben lohnt.

www.hdi-leben.at | www.lebenswert.at | facebook.com/HDI.Lebenswert | linkedin.com/company/hdileben | instagram.com/hdi_leben