

POOLWORLD

Fachmagazin für Finanzdienstleister

Fehlende Unabhängigkeit der Vergleichsportale?

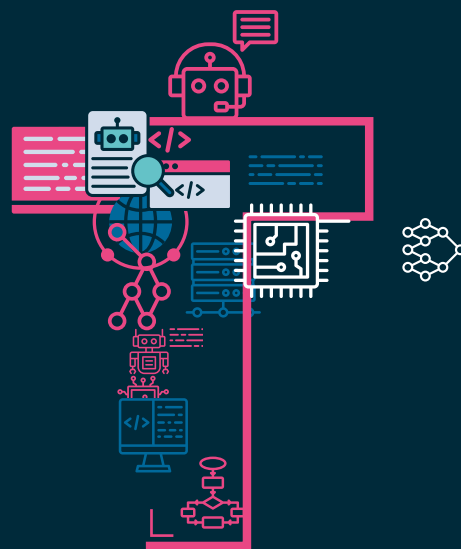
Wir tauchen für Sie tief
in den Vergleichsmarkt und liefern
einen umfassenden Marktcheck.

Im digitalen Fadenkreuz
So gehen KMU Cyber-
kriminellen garantiert nicht
ins Netz.

Schon jetzt ganz groß
Die MAXPOOL-Maklerrente
feiert ihr zweijähriges
Jubiläum.

Die Traumerfüller
Wir blicken zurück auf zehn Jahre
voller erfolgreich umgesetzter
Bauvorhaben.

Chat GPT



Schadenregulierung der Zukunft oder doch nur viel Lärm um nichts?



AZ

Das künstliche Intelligenz und digitale Lösungen Maklern bei alltäglichen Routineaufgaben unter die Arme greifen können, ist nichts Neues.

Ein klassisches Beispiel dafür ist die Suchfunktion, die lästiges Aktenwälzen durch die Eingabe einiger Begriffe obsolet macht. Von ChatGPT erhofft man sich jedoch weitaus mehr: Die KI soll nämlich nicht nur den Weg zum gesuchten Dokument verkürzen, sondern das gesuchte Dokument – also zum Beispiel ein Anschreiben zur Schadenregulierung – bestenfalls gleich selbst erstellen. Aber schafft sie das wirklich?

Ich persönlich bin da skeptisch. Denn so intelligent künstliche Intelligenz auch sein mag – wie ein Mensch denken kann sie nicht. Letztlich tut ChatGPT nichts anderes, als eine Unmenge an frei zugänglichen Daten und Informationen zu analysieren und dann Begriffe nach der Häufigkeit im Kontext des gemeinsamen Auftretens anzuordnen. Im Grunde errechnet die Software also nur Wahrscheinlichkeiten; ob sich dahinter auch ein Sinn verbirgt, kann sie selbst nicht beurteilen. In der Praxis kann dies etwa dazu führen, dass die KI inhaltlich nicht logische Texte erstellt, ohne sich dessen „bewusst“ zu sein.

Bleibt die digitale Revolution also aus? So einfach ist es auch wieder nicht. Denn ChatGPT hat durchaus seine Stärken – sofern man das Programm versteht und bereit ist, etwas Zeit zu investieren. Wer einen brauchbaren Text erhalten möchte, braucht in der Regel mehrere Anläufe und muss seinen „Input“ anhand der gelieferten Antworten immer weiter präzisieren. Bei Schadensarten, die häufig vorkommen und sich von Fall zu Fall gleichen, kann der Chatbot auf eine Vielzahl an vorhandenen Daten zugreifen, was die Brauchbarkeit des gelieferten Textes tendenziell erhöht; bei ungewöhnlichen Schadensarten wird es schon etwas komplizierter.

Noch wichtiger als die Quantität ist die Qualität der Daten: Wenn die Quelldokumente fehlerhaft sind, dann wird es der KI-erstellte Text auch sein. Man kommt also nicht umhin, die Inhalte aufmerksam zu lesen und selbst zu verstehen, bevor man sie nutzen kann. Mit ChatGPT verhält es sich also wie mit jeder anderen Technologie: Sie ist nur so gut, wie das Material, mit dem sie arbeitet, und wie die Menschen, die sie nutzen. ◀

Andreas Zak,
IT-Vorstand,
PHÖNIX MAXPOOL