

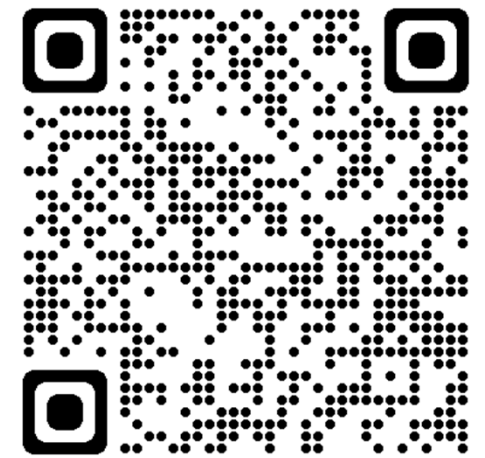
Digitalisierung im Maklerbüro

Bildungstag 15.02.2024

Fachgruppe Wien der Versicherungsmakler
und Berater in Versicherungsangelegenheiten



Ing. Michael Selb



Entstehungsgeschichte fidesda



Ganner & Partner
Versicherungsmakler



ZM3



FIDESDA

Umfrage Kundenverwaltungsprogramm

Welches Kundenverwaltungsprogramm verwenden Sie?

● CCA9 (Together CCA)	25
● Ameise (ARISECUR)	2
● VERA (MAKLERNET)	4
● aB Agenta (artBase! Software)	4
● All in One (wefox)	0
● WORKBASE (BasicSystems)	4
● Anderes	23
● Keines	10



Übersicht

- Digitalisierung
- OMDS 2.x
- OMDS 3.0
- Passwörter
- Multi-Faktor-Authentifizierung (MFA)
- Leitfaden digitaler Vertrieb
- Makler als Post-Bevollmächtigter
- KI / GPT ... (Streifschuss)
- Der europäische Artificial Intelligence Act
- Nützliche Tools
- Anwendungsbeispiele CCA9



Was versteht man unter Digitalisierung?

Wikipedia

Die Digitalisierung als Erstellung digitaler Repräsentationen hat den Zweck, **Informationen digital zu speichern und für die elektronische Datenverarbeitung verfügbar zu machen**. Sie begann historisch meist mit einem analogen Medium (Photonegativ, Diapositiv, Tonband, Schallplatte).

Was versteht ChatGPT unter Digitalisierung?

ChatGPT

Unter Digitalisierung versteht man den Prozess der Umwandlung analoger Informationen, Daten und Prozesse in digitale Formate. Dies kann verschiedene Aspekte umfassen, darunter:

- 1. Digitalisierung von Daten:** Die Umwandlung von physischen Informationen, wie zum Beispiel Papierdokumenten, in digitale Formate wie Textdateien, PDFs oder Datenbanken.
- 2. Digitalisierung von Prozessen:** Die Automatisierung von manuellen oder papierbasierten Abläufen durch den Einsatz digitaler Technologien, wie zum Beispiel **Workflow-Management-Systemen oder digitalen Workflows.**

Was versteht ChatGPT unter Digitalisierung?

ChatGPT

3. **Digitalisierung von Kommunikation:** Die Verwendung digitaler Medien und Technologien zur Kommunikation und Interaktion, wie zum Beispiel E-Mails, soziale Medien, Videoanrufe und Messaging-Apps.
4. **Digitalisierung von Produkten und Dienstleistungen:** Die Integration digitaler Technologien in physische Produkte und Dienstleistungen, um deren Funktionalität, Effizienz oder Benutzererlebnis zu verbessern. Beispiele hierfür sind vernetzte Geräte im Internet der Dinge (IoT) oder digitale Plattformen für Dienstleistungen wie Online-Banking oder E-Commerce.
5. **Digitalisierung von Bildung und Wissen:** Die Nutzung digitaler Technologien zur Bereitstellung, Verwaltung und Nutzung von Bildungsinhalten und Wissensressourcen, wie zum Beispiel E-Learning-Plattformen, Online-Kurse und digitale Bibliotheken.

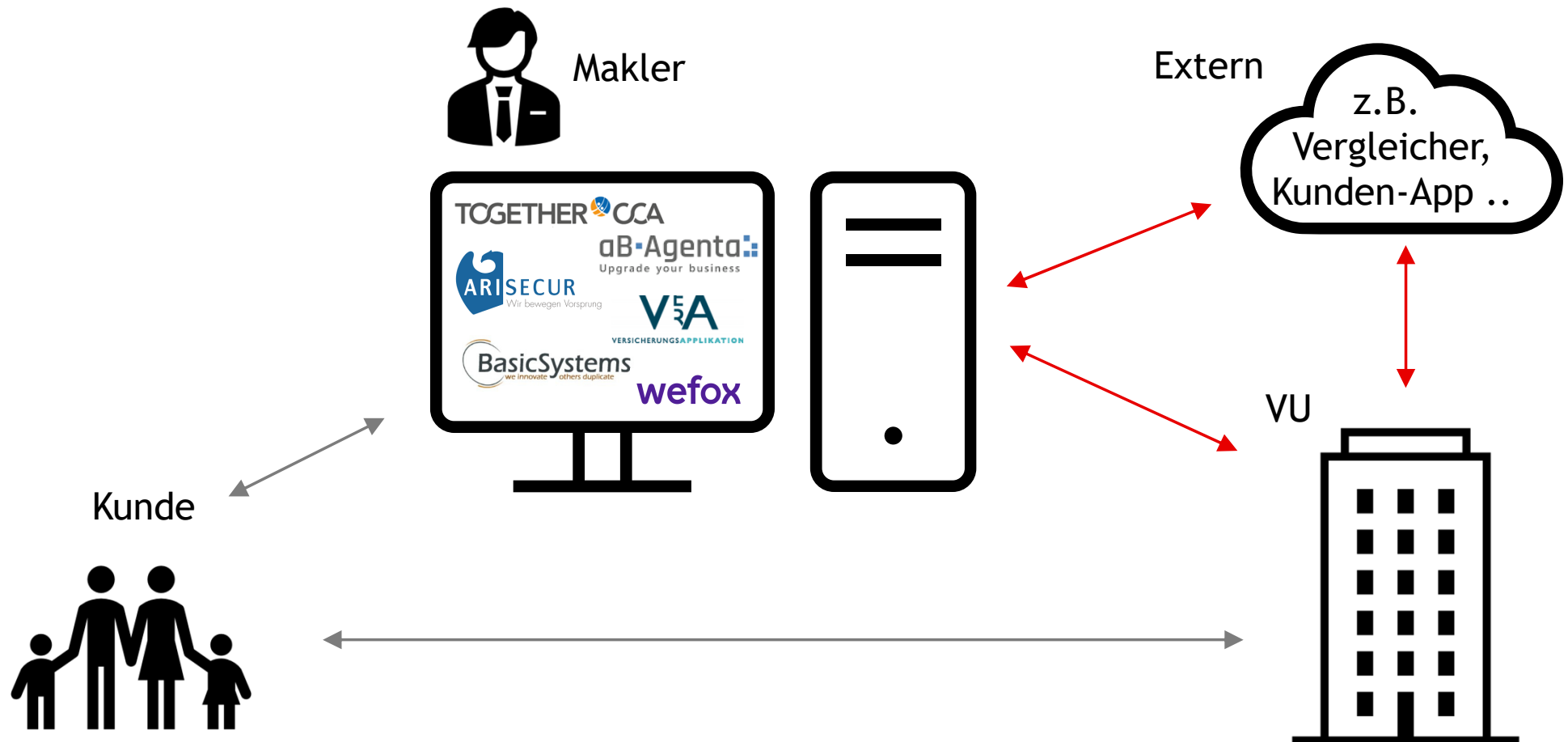
Digitalisierung im Maklerbüro

Ich verwende den Begriff Digitalisierung im Maklerbüro als Überbegriff für die **Automatisierung und Rationalisierung** von Prozessen im Maklerbüro unter Zuhilfenahme von digitalen Technologien.

Grundvoraussetzungen

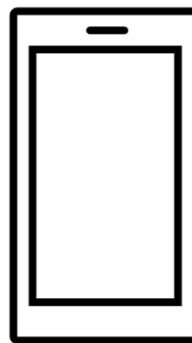
- Digitale Daten (E-Mail, PDF, Datensätze usw.)
- Datenbank und Verwaltungssoftware
- Datenkommunikation (Schnittstellen)
- Host-Systeme (VU, Vergleicher, Kundenapp usw.)

Übersicht Maklerbüro



Umfrage OMDS Daten

Verwenden Sie OMDS Daten monatlich zum Abgleich in Ihrem Kundenverwaltungsprogramm?



Entstehung Österreichischer MaklerDatenSatz OMDS 2.x



Der OMDS (Oesterreichischer Makler Datensatz) ist ein genormter MaklerDatenSatz zur Datenübertragung, der zwischen dem österreichischen Versicherungsverband und dem Bundesgremium für Versicherungsmakler und Versicherungsagenten per 12.12.1995 definiert wurde. Der OMDS stellt eine neutrale Lösung zum Datenaustausch zwischen Versicherungsunternehmen und Makler dar. Die Struktur, also welche Daten zwischen Versicherungsanstalt und Makler ausgetauscht werden konnten, legte der EDV-Ausschuss des Bundesgremiums der Versicherungsmakler (www.vvo.at) fest.

Im Jahr 2004 wurde vom Versicherungsverband die aktuell gültige OMDS-Version 2.0 verabschiedet, die gegenüber der Version 1.1 viele Vorteile aufweist. Unter anderem konnten neben den Grund-Vertragsdaten (z.B. Polizzenummer, Prämie) viele zusätzliche Informationen (Freitexte, Klauseltexte, bessere Abbildung von Risiken und Objekten, etc.) abgebildet werden.

Österreichischer MaklerDatenSatz OMDS 2.x

Der Österreichische Maklerdatensatz (OMDS 2.x) ist ein standardisiertes Datenformat zum Zwecke des spartenübergreifenden Informationsaustausches zwischen Versicherungsunternehmen und dem freien Vertrieb.

Umfang

- Personendaten
- Vertragsdaten
- Inkassodaten
- Schadensdaten
- Provisionsdaten
- Fondsdaten
- Klauseln und Bedingungen

Initiative Österreichischer MaklerDatenSatz

Technik

Format XML Extensible Markup Language - abgekürzt XML.

Formales

- Initiative des Versicherungsverbandes Österreichs und der österreichischen Versicherungsunternehmen
- Arbeitskreis zusammengesetzt aus Vertretern der Versicherungsunternehmen, verschiedener Softwareunternehmungen und der Maklerschaft - offene Mitarbeitsmöglichkeit
- Kostenlos - Die Normen und Standards stehen der ganzen Branche kostenlos zur Verfügung.

Versionen (aktuell 2.16)

Die jährlich überarbeiteten und weiterentwickelten Versionen des Datensatzes werden auf der Website des Versicherungsverbandes veröffentlicht

Normierter Datensatz Schwächen

Schwächen

- **Mangelnde Validität** - Datensatz muss nicht nur technisch, sondern auch inhaltlich valide sein
- **Fehlende Durchgängigkeit** - Nicht alle Versicherungsunternehmen stellen OMDS 2.x Daten zur Verfügung
- **Lieferintervalle** - Noch nicht alle Versicherungsunternehmen liefern in kurzen Intervallen
- **Zu langsame Umsetzung neuer Versionen**
- **Spielräume** - Um den unterschiedlichen IT-Systemen der Lieferanten Rechnung zu tragen lässt der OMDS 2 Interpretationsspielräume zu. Viele Daten sind optional, das heißt sie müssen nicht unbedingt geliefert werden.
- **Fehlende zentrale Stelle** - schwierige Beschaffung der OMDS 2-Daten

Vorteile OMDS 2.x

- Zeitersparnis (Reduzierung händischer Eingaben)
- Aktuelle Daten (ist bspw. für den Einsatz einer Kunden-App unabdingbar)
- Veränderungsmanagement (neu, geändert, storniert usw.)
- Erstellung von Provisionsabrechnungen / Provisionskontrolle
- Kauf eines Maklerbüros (Einfache Unternehmensbewertung, Import von Vertrags- und Kundendaten)

→ Risiko Reduzierung von Haftungsfällen

OMDS 2.x vs OMDs 3.0

Ist der OMDs 3.0 der große Bruder bzw. die neue Version vom OMDs 2.x?

OMD**S** 2.x Österreichischer MaklerDaten**Satz**
OMD**S** 3.0

Nein!

OMD**S** 2.x = Maklerdatensatz

OMD**S** 3.0 = Schnittstelle

Warum OMDS 3.0

Im Herbst 2016 beauftragten die österreichischen Versicherungen den Versicherungsverband ...

- mit der Ausarbeitung eines Standards für die Abwicklung von Geschäftsprozessen, die direkt zwischen Maklersystemen und Versicherungssystemen ablaufen
- der Datenaustausch und die Abwicklung von Geschäftsprozessen zwischen Versicherungsunternehmen und Vertriebspartnern soll langfristig auf Grundlage standardisierter digitalisierter Geschäftsprozesse erfolgen

Auch wie beim OMDS-Datensatz sollen die OMDS 3.0-Services für alle Marktteilnehmer frei zugänglich sein

Projektverlauf

- Auf Grundlage einer Evaluierung im Markt, wurde als Ausgangsbasis für OMDS 3.0 die „Generali-Schnittstelle“ herangezogen
- Die Generali übergab dem Versicherungsverband ihre Schnittstelle zur Weiterentwicklung in deren Verantwortung
- Vertreter der Versicherungen, Maklersonftware-Hersteller und der Fachverband erarbeiten fortan unter Führung des VVO die Spezifikationen für den OMDS 3.0 Standard
- Die Projektgruppe im VVO unterstützt Marktteilnehmer bei der Umsetzung in deren Systemen

Elementare Grundlage für OMDS 3.0 ist die Datenbasis des OMDS Maklerdatensatzes

Übergabe der Generali Schnittstelle im Jahr 2016 in Großpetersdorf im Rahmen der EDV Tage



Österreichischer MaklerDatenService OMDS 3.0

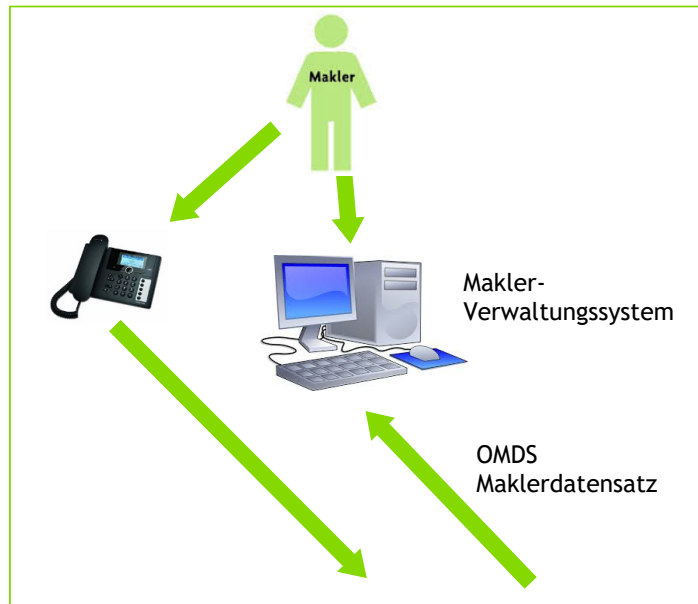
OMDS 3.0 ist eine Arbeitsplattform der Versicherungswirtschaft in Österreich, die dem Zweck dient, die internetbasierten API-Schnittstellen zu Geschäftsprozesse zwischen Versicherungsunternehmen und Maklern bzw. Herstellern von Maklersoftware zu definieren und zu vereinheitlichen.

Ziel ist es, Standards für die Abwicklung von Geschäftsprozessen zwischen Versicherungen und Maklern zu erarbeiten und den Marktteilnehmern entsprechende Dokumentationen und Arbeitsgrundlagen in Form von „Normen“ zur Verfügung zu stellen.

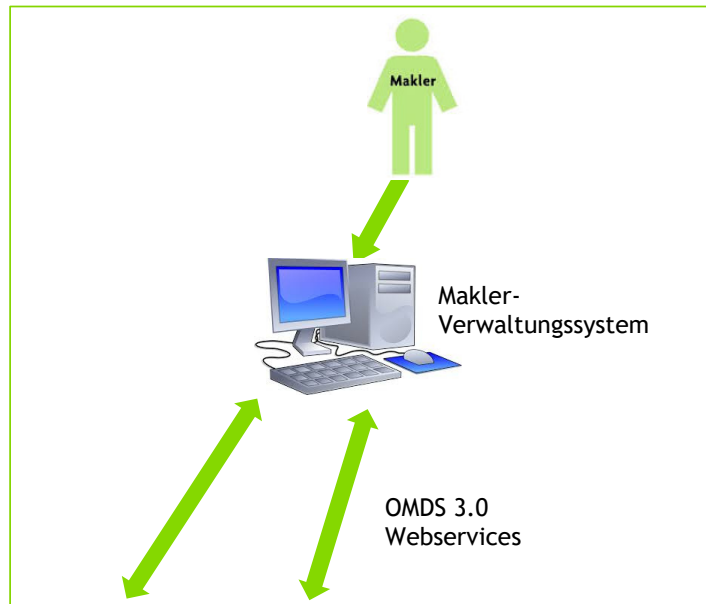
Die OMDS 3.0 Normen beschreiben demnach standardisierte Webservices, mit denen Geschäftsprozesse zwischen Versicherungssystemen und Maklersoftware abgewickelt werden können.

Was ist der OMDS 3.0

OMDS 2.x



OMDS 3.0



muki



Allianz

HDI

**WIENER
STÄDTISCHE**
VIENNA INSURANCE GROUP

NV Die Niederösterreichische
Versicherung

onau
VIENNA INSURANCE GROUP

Erste Task-Force KFZ B/O/A

Eine spezielle Arbeitsgruppe setzt die OMDS 3.0 Webservices für die KFZ Berechnung-, Angebots- und Antragserstellung um



muki®



VERSICHERUNGSAPLIKATION



Courtage Control

Consulting GmbH



Willensbildung der OMDS 3.0 Normierung

Die Erarbeitung von Normen bzw. Änderung oder Erweiterung bestehender Normen wird in Form einer Projektorganisation bewältigt. Das operative Projektmanagement wird vom Versicherungsverband geleistet. Die Steuerung der Normierungsprozesse wird von mehreren Gremien organisiert.

- a. **Steuerkreis** OMDS 3.0 Der Steuerkreis ist das zentrale Gremium des OMDS 3.0 und besteht aus Vertretern der Versicherungsunternehmen, Vertretern des Fachverbandes der Versicherungsmakler sowie aus Vertretern der Maklersonftwarehersteller. Aufgabe des Steuerkreises ist es, Ergebnisse der fachlichen Arbeitsgruppen (Fachausschuss, siehe nachfolgend) zu diskutieren und zu überprüfen, neue Themen zur Bearbeitung in Fachausschüssen zu beauftragen oder Ergebnisse zur Freigabe an den Lenkungsausschuss weiterzuleiten.

Willensbildung der OMDS 3.0 Normierung

- b. Fachausschuss** Fachausschüsse sind die operativen OMDS 3 Einheiten, um jeweils themenspezifische Aufgabenstellungen zu bearbeiten. Fachausschüsse werden vom Steuerkreis beauftragt und sind mit entsprechenden Experten aus Versicherungen, Maklertextwareherstellern und dem Fachverband der Maklerschaft besetzt. Ergebnis eines Fachausschusses ist ein Normentwurf, der in einem Konsensprozess gemeinsam erarbeitet wurde.
- c. Lenkungsausschuss** Der Lenkungsausschuss ist das letztverantwortliche Gremium im OMDS 3.0 Normierungsprozess, welches die Entscheidung über die Veröffentlichung von Normen erteilt. Der Lenkungsausschuss besteht aus einer Delegation von Versicherungsvorständen der österreichischen Versicherungen sowie einem Vertreter des Fachverbandes der Versicherungsmakler.

Stakeholder im Normierungsprozess

a) Versicherungsverband

Der Versicherungsverband Österreich vertritt die Interessen aller in Österreich tätigen privaten Versicherungsunternehmen.

Als zentrale Kommunikationsdrehscheibe ist der Versicherungsverband bestens geeignet, die Organisation und Steuerung der OMDS 3.0 Aktivitäten zu übernehmen. Der Versicherungsverband (VVO) hat das operative Management zur Entwicklung und Definition sowie Verwaltung der Normen des OMDS 3.0 über. Der VVO stellt den Nutzungsberechtigten die Normen zur Verfügung und organisiert neue Anforderungen der Marktteilnehmer oder Änderungswünsche an bestehenden Normen.

Stakeholder im Normierungsprozess

b) Fachverband der Versicherungsmakler Der Fachverband der Versicherungsmakler ist die Interessenvertretung der Berufsgruppe und kümmert sich um die **Interessenwahrnehmung** seiner Mitglieder. In dieser Funktion hat der Fachverband im Rahmen des OMDS 3.0 die optimale Verzahnung seiner Geschäftsprozesse mit den Systemen der Versicherungsunternehmen im Blick.

c) Hersteller von Maklerverwaltungssoftware Makler setzen für die Verwaltung Ihrer Kunden spezielle Maklerverwaltungssysteme ein. Diese Systeme sind primär auf die Unterstützung der maklerseitigen Geschäftsprozesse ausgerichtet. Im Rahmen der OMDS 3.0 Normen müssen diese Systeme auch in der Lage sein, Geschäftsprozesse abwickeln, die mit den Systemen Ihren Versicherungspartner interagieren. Maklersoftwarehersteller sind daher interessiert, ihre technischen Prozesse zu den Systemen der Versicherungen auszubauen und zu optimieren und ebenfalls wichtige Mitspieler in der OMDS 3.0 Normierung.

Projektantrag

Anträge an den OMDS 3.0 können über das Portal des VVO mit Hilfe eines Formulars von allen Marktteilnehmern eingebracht werden und unterliegen einem Mindeststandard. Anträge an OMDS 3.0 umfassen obligatorisch

- a. Beschreibung der Zielsetzung des Service
- b. Grobe Beschreibung des Anwendungsfalles; Im Rahmen der Behandlung des Antrages im Steuerkreis werden bei Bedarf entsprechende Fachausschüsse mit Experten gebildet und mit der Ausarbeitung beauftragt;

Die Ausarbeitung folgt im Wesentlichen den Punkten:

- i. Einbettung in OMDS 3.0 Normenarchitektur (möglichst kompatibel)
- ii. Nutzenaspekte
- iii. Terminnotwendigkeiten (Priorisierung)

Ein Blick nach Deutschland

In Österreich sind auch Anwendungen im Einsatz die auf den deutschen BiPro Normen basieren.

Übersicht

Art	Österreich	Deutschland
Maklerdatensatz	OMDS 2.x	GDV
Schnittstelle	OMDS 3.0	BiPRO

Vor dem Start und der Umsetzung des OMDS 3.0 Services gab es mehrere Überlegungen die BiPRO Standards auch in Österreich zu übernehmen.

16. Nov 2021 in Großpetersdorf: Software-Bündnis (chegg.net, Maklernet - Maklersoftware VERA, Proagent Versicherungsservice GmbH, Together CCA)
→ Entscheidung für den OMDS 3.0 (aus Kostengründen)

Veröffentlichte Normen

OMDS 3.0 - Servicelandschaft

Allgemeine (Basis-) Services

- Authentifizierung
- Datenabholung OMDS 2
- Deep-Link
- Listenservice z.B. für Berufe, Betriebsarten

Antragsservices - Berechnung/Offert/Antrag B/O/A

- KFZ
- Sach privat (Haushalt/Eigenheim)
- Unfall
- Rechtsschutz
- Leben
- Kranken
- Gewerbe (KMU)
- Qualifizierte Deep-Links
- Konvertierung / Änderung /Storno - im Prozess gemeinsam mit der Konvertierungshilfe anwendbar (optional)

Dokumentenservices

- GetArclImage
- GetArclImageInfos (vertragsbez. Dokumente)
- GetDocumentsOfObject
- GetDocumentsOfPeriod
- **Postservice**

Schaden

- Schadenmeldung
- Schadennachmeldung
- Deckungsauskunft und Belegeinreichung

Ergänzende Services

- elektronische Versicherungsbestätigung
- Geschäftsfall-Log

Vertragsänderung

- Konvertierungshilfe
- Inkassodatenänderung
- Änderung d. Zustelladresse

Vorteile Services OMDS 3.0

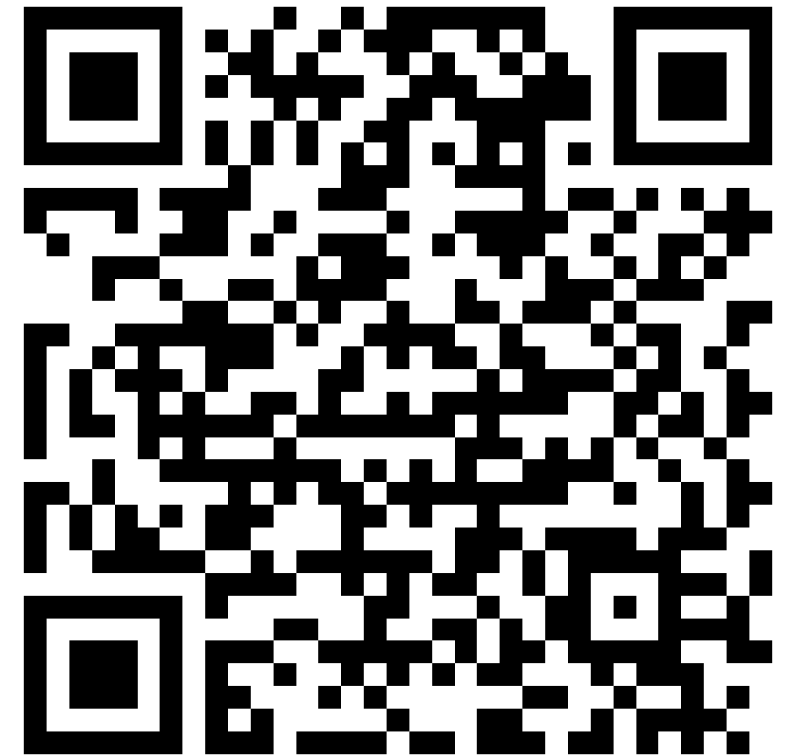
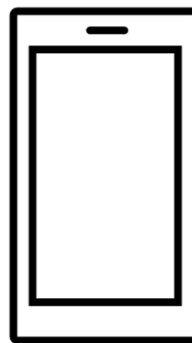
- Zeitersparnis durch Digitalisierung der Prozesse
- Deep-Link: Sprung direkt in das Portal der VU (Vertrag, Schaden ..)
- Ansteuerung von Vergleichsportalen und anderen Berechnungen (IGV Manager, chegg.net, Varias Rechner usw.)
- Gewährleistung der Maklerpflichten nach dem VersVG § 28 Abs. 1 u. 3 und IDD § 3 (Risikoanalyse, Deckungskonzept und best advice)
- Dunkelpolizierung

**In Österreich einzigartig: Zusammenarbeit
Versicherungsunternehmen,
Softwarehäuser und Versicherungsmakler**

Umfrage Multi Faktor Authentifizierung (MFA)

Verwenden Sie beim externen Einstieg in Ihre Verwaltungssoftware bzw. in Ihr E-Mailsystem eine Multi Faktor Authentifizierung (MFA)?

- JA 27
- Nein 25



Big Data - Daten sind das neue Gold

Und vor allem sind unsere Daten einzigartig!

... **und daher müssen diese um jeden Preis geschützt werden!**

- Auch interessant - Darknet Preise:
 - Gehackter Facebook-Account: 65 Dollar
 - Gehackter Gmail-Account: 80 Dollar
 - Geklonte Mastercard/Visa mit Pin: 25 Dollar
 - Kreditkartendetails: 150 Dollar bis 240 Dollar

Die zehn größten Konzerne im MSCI World

Der MSCI World enthält Aktien von rund 1.500 Unternehmen aus 23 Industrieländern.

Aktie	Börsenwert in Mrd. Euro	Indexgewicht	Branche
Apple	2.654	4,7 %	IT
Microsoft	2.583	4,6 %	IT
Nvidia	1.399	2,5 %	IT
Amazon.com	1.327	2,4 %	Konsumgüter
Meta	798	1,4 %	IT
Alphabet A ¹	765	1,4 %	IT
Alphabet C	682	1,2 %	IT
Tesla	493	0,9 %	Automobil
Broadcom	482	0,9 %	IT
Eli Lilly	480	0,9 %	Gesundheit

Passwörter

Generell gilt: Jedes Kennwort kann irgendwann geknackt werden!

Warum benötigt man ein sicheres Passwort? Und wie gelangt ein Passwort in falsche Hände.

Gängige Methoden (nicht abschließend)

- Passwort-Hacking
 - Brute-Force-Angriff
 - Wörterbuchangriffe
- Aneignen von Passwörtern
 - Data Breach
 - Social Engineering
 - Malware (Schadprogramme)
 - Shoulder-Surfing

Brute-Force-Methode

So schnell lässt sich ein Passwort knacken



Folgende Tabelle zeigt, wie schnell ein Passwort entsprechend seiner Länge und Zeichendiversität von einer Brute-Force-Attacke ermittelt werden kann. Basis hierfür ist eine mögliche Erstellung von 170.424.973 Keys (mögliche Passwörter) pro Sekunde:

Passwortlänge in Zeichen (mögliche Zeichen)	5	6	7	8
Kleinbuchstaben (26)	0,069 s	1,8 s	47,1 s	20 min 24 s
Klein- & Großbuchstaben & Ziffern (62)	5,4 s	5 min 30 s	5 h 42 min	14 d 19 h
Klein- & Großbuchstaben, Ziffern & Sonderzeichen (95)	45,4 s	1 h 48 min	4 d 17 h	1 Jahr 2 m 12 d

Die schnellsten modernen Rechner können über 2 Billionen Schlüssel pro Sekunde erstellen. Umgekehrt sind die Raten bei älteren Computern geringer als die anvisierten 170 Millionen.

Empfehlung 1: Passwortmanager

- Verwahren von Passwörtern und Benutzernamen mittels Verschlüsselung
- Unterstützung bei der Passwortvergabe durch die Generierung starker Kombinationen und Kennzeichnung schon verwendeter oder schwacher Begriffe bzw. Kennwörtern
- Warnung vor gefährdeten Websites und möglichen Phishing-Attacken
- Synchronisieren auf mehreren Geräten (wie Computer und Smartphone mit unterschiedlichen Betriebssystemen)
- Teilen von Passwörtern mit unterschiedlichen Gruppen und Rechten
- Teilweise mit integriertem Authenticator

Hinweis: Ausscheiden von Mitarbeitern

Empfehlung 2: Multi-Faktor-Authentifizierung (MFA)

Die Multi-Faktor-Authentifizierung (MFA), ist eine Verallgemeinerung der Zwei-Faktor-Authentifizierung, bei der die Zugangsberechtigung durch mehrere unabhängigen Merkmale (Faktoren) überprüft wird.

Vier Arten von Faktoren?

1. Wissen: etwas, das der Benutzer weiß (Passwort oder sonstiges ..)
2. Besitz: etwas, das der Benutzer hat (Mobiltelefon)
3. Biometrische Identifizierung: etwas, das der Benutzer ist (Fingerabdruck ..)
4. Standort: irgendwo, wo der Benutzer ist

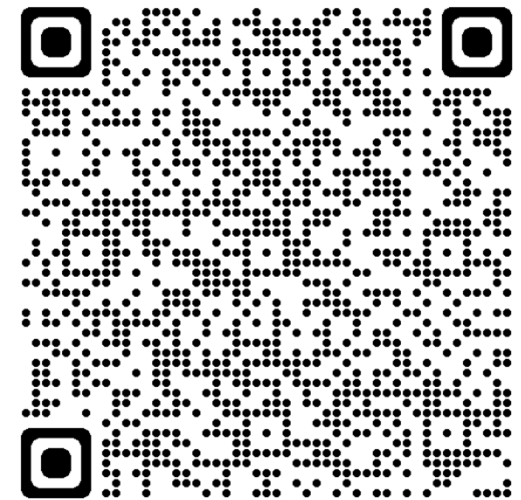
Kein „nice to have“ sondern ein „must-have“

Leitfaden digitaler Vertrieb

WKO-Leitfaden | Stand Jänner 2021 umfasst 88 Seiten

Digitale Handlungsformen und Datenschutz (Teil 1)

- Webseite
- Chatkommunikation
- Die eigene App
- Rechtliche Vorgaben beim Einsatz von Fernkommunikation
- Der Vertragsabschluss und das digitale Signieren
- Barrierefreiheit
- Digitale Medien und Online-Dienste



Leitfaden digitaler Vertrieb

Der Digitale Vertrieb (Teil 2)

- Allgemeiner Kundenkontakt
- Beratungs- und Vermittlungsprozess
- Vertragsverwaltung
- Schadenabwicklung

Makler als Post-Bevollmächtigter

Achtung: Mitunter bequem, aber auch problematisch.
Gibt es eine Originalpolizze im digitalen Bereich?

Mögliche Problemfelder:

- Prämienverzug VersVG § 38, 39
- Qualifizierte Ablehnung VersVG § 12 Abs. 3
- Billigungsklausel VersVG § 5
- Rücktrittsrecht im Speziellen VersVG § 5c
- Gefahrenerhöhung VersVG 24 Abs. 2
- Kündigung vom Versicherer (Ablaufkündigung, aber auch im Zusammenhang Schadenkündigung nach VersVG § 96)
- Unverzügliche Zurückweisungspflicht einer unwirksamen Kündigung

Künstliche Intelligenz (KI)

DUDEN Intelligenz

Bedeutungen

1. Fähigkeit [des Menschen], abstrakt und vernünftig zu denken und daraus zweckvolles Handeln abzuleiten
2. Gesamtheit der Intellektuellen, Schicht der wissenschaftlich Gebildeten
3. vernunftbegabtes Wesen; intelligentes Lebewesen

Eine Million Nutzer in fünf Tagen

Wie lange brauchen Online-Dienste, um eine Million Menschen zu erreichen



Algorithmen und keine Magie

- Die Technik hinter ChatGPT und anderen LLM (Large Language Models) ist keine Magie, sondern Mathematik.
- Um mit dem Text sinnvoll umgehen zu können wird der Text in kleine Stücke „Tokens“ zerlegt.
- Die Modelle lernen mit tausenden Seiten an Text wie diese Textstücke miteinander verbunden sind und welches Token am wahrscheinlichsten auf ein anderes folgt.
- Zu jedem dieser Token gibt es in einer Datenbank einen Zahlenwert, der dem jeweiligen Textstück entspricht.

OpenAI Tokenizer

Beispiel OpenAI Tokenizer: <https://platform.openai.com/tokenizer>

GPT-3.5 & GPT-4 GPT-3 (Legacy)

```
Ich empfehle jedem Versicherungsmakler sich mehr mit den digitalen  
Technologien auseinanderzusetzen.
```

Tokens	Characters
30	101

```
Ich empfehle jedem Versicherungsmakler sich mehr mit den digitalen Techn  
ologien auseinanderzusetzen.
```

```
[41469, 8654, 1897, 71, 273, 95985, 25187, 29164, 2234, 3647, 587, 1565,  
9267, 19028, 5568, 3453, 7528, 268, 7146, 1640, 3675, 264, 817, 258,  
8363, 89, 18686, 5797, 13, 220]
```

ChatGPT 3.5 vs 4.0

Unterschiede zwischen Gratisversion 3.5 und ChatGPT-Plus (= Version 4)

Der Prompt für diese Tabelle in ChatGPT-4 lautete:

„Erstelle eine komplette Liste der Unterschiede zwischen der kostenlosen ChatGPT-3.5 Version und ChatGPT-plus mit Stand Dezember 2023. Gib mir das Ergebnis in einer Tabelle aus. Nutze dazu das Internet.“

ChatGPT-4 besteht Abitur mit besseren Noten als die Version 3.5.“

KI-Abitur:
"So viel besser war GPT4"

Fach:	Abi 2022 / ChatGPT 3.5	Abi 2023 / ChatGPT 4
Deutsch	5 +	2 -
Mathematik	4 -	2-
Informatik	5	2
Ethik	4 -	2 -
Geschichte	3 +	2



KI und Halluzinationen

Anwalt blamiert sich vor Gericht mit Fällen, die von ChatGPT erfunden wurden

Der Anwalt Steven A. Schwartz hatte ChatGPT gebeten, entsprechende Präzedenzfälle zu finden und bekam rasch eine entsprechende Auflistung, die überzeugend klang. Inhaltlich überprüft hatte der Jurist die Angaben des Bots nicht, ihn aber laut Eigenangabe sehr wohl gefragt, ob die Antwort wirklich korrekt sei – eine Frage, die von ChatGPT bejaht wurde. Überzeugend wirkten die Fälle auch, weil ChatGPT auch Details wie Namen von Gerichten und den an den Klagen beteiligten Parteien sowie diverse Paragraphen nannte.

Large Language Models (LLMs) wie ChatGPT sind keine Suchmaschinen, sondern Textbots. Und das bedeutet, dass sie manchmal Antworten geben, die zwar überzeugend formuliert, aber inhaltlich falsch sind. Dieser Fehler wird gemeinhin als "Halluzinieren" bezeichnet.

NEU: Copilot für Microsoft 365

Copilot für Microsoft 365 ist ein KI-gestütztes Produktivitätstool, das große Sprachmodelle (LLMs) verwendet und Ihre Daten in die Microsoft Graph- und Microsoft 365-Apps und -Dienste integriert.

Es funktioniert zusammen mit den Microsoft 365-Apps wie Word, Excel, PowerPoint, Outlook, Teams und mehr. Microsoft 365 Copilot bietet intelligente Unterstützung in Echtzeit, sodass Benutzer ihre Kreativität, Produktivität und Fähigkeiten verbessern können.

Copilot nutzt das große Sprachmodell GPT-4 von OpenAI mit Microsoft Graph, um Benutzer bei einer Reihe von Aufgaben zu unterstützen.



Der europäische Artificial Intelligence Act (AI Act) KI-Verordnung



- Abgesehen von allgemeinen Rechtsgebieten wie beispielsweise dem Datenschutz oder dem Strafrecht unterliegen KI-Systeme derzeit keinem KI-spezifischem Regelwerk
- Der Vorschlag für eine Verordnung zur Festlegung harmonisierter Vorschriften über künstliche Intelligenz (KI-Gesetz) ist Teil der digitalen Strategie der EU.
- Der Vorschlag zielt darauf ab, den Entwicklern, Anwendern und Nutzern von KI klare Anforderungen und Verpflichtungen in Bezug auf bestimmte Anwendungen von KI zu schaffen.
- Im Dez. 2023 gab es eine politische Einigung zwischen der Europäischen Kommission, dem Europäischen Parlament und dem Europäischen Rat
- Der finale Text ist noch nicht veröffentlicht, vieles steht jedoch schon fest. Es wird erwartet, dass die KI-Verordnung noch Anfang 2024 verabschiedet wird.

Anwendungsbereich

- Das KI-Gesetz ist sektorübergreifend und gilt sowohl für öffentliche als auch für private EU- und Nicht-EU-Akteure, die die KI-Systeme in der EU in Verkehr bringen oder in Betrieb nehmen. Es gilt auch für die Nutzer von KI-Systemen, in der EU.
- Das KI-Gesetz gilt für die professionelle Nutzung von KI-Systemen.
- **Es würde für Versicherungsvermittler gelten, die ein KI-System im Rahmen ihrer Tätigkeit einsetzen.**

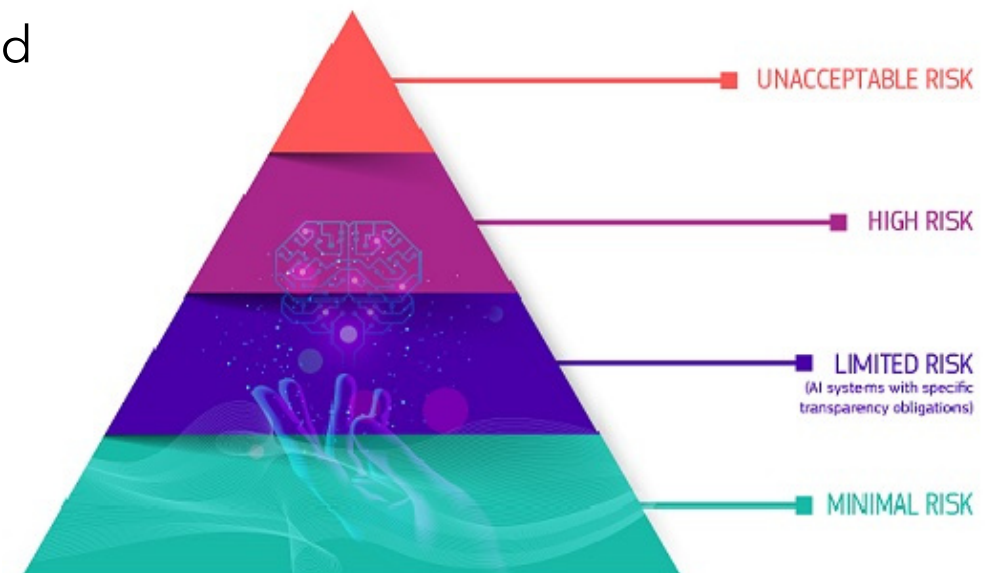
Definition von KI-Systemen

- Artikel 3 Absatz 1 des Kommissionsvorschlags definiert KI-Systeme als "Software, die mit einer oder mehreren der in Anhang I aufgeführten Techniken und Ansätze entwickelt wurde und die für eine gegebene Reihe von vom Menschen definierten Ziele
- Outputs wie Inhalte, Vorhersagen, Empfehlungen oder Entscheidungen generieren kann, in den Umgebungen, mit denen sie interagieren.
- Der allgemeine Ansatz des Rates grenzt die Definition auf Systeme ein, die durch maschinelle Lernansätze und logik- und wissensbasierte Ansätze entwickelt wurden.
- Im Bericht des EP wird die Definition an die der OECD angeglichen, d.h. "ein maschinenbasiertes System, das dazu bestimmt ist, mit unterschiedlichem Grad an Autonomie zu arbeiten, und das für explizite oder implizite Ziele, Vorhersagen, Empfehlungen oder Entscheidungen erzeugen kann, die physische oder virtuelle Umgebungen beeinflussen

Risikobasierter Ansatz

Das KI-Gesetz wählt einen **risikobasierten Ansatz** und definiert 4 Risikostufen.

1. **Inakzeptables Risiko:** Diese Systeme sind verboten.
2. **Hohes Risiko,** das unter anderem KI-Systeme umfasst, die in folgenden
3. **Begrenztes Risiko:** Diese Systeme unterliegen einfachen Transparenzanforderungen (Beispiel: Chatbots)
4. **Geringes Risiko:** Diese Systeme sind kostenlos und stellen die Mehrheit der KI-Systeme dar, die derzeit auf dem EU-Markt (z. B. KI-gestützte Videospiele, Spam-Filter)



Risikobasierter Ansatz

Inakzeptables Risiko (Risikostufe 1)

Alle KI-Systeme, die als eindeutige Bedrohung für die Sicherheit, den Lebensunterhalt und die Rechte von Menschen angesehen werden, werden verboten, von der sozialen Bewertung durch Regierungen bis hin zu Spielzeugen, die Sprachhilfe verwenden, die gefährliches Verhalten fördert.

Die allgemeine Ausrichtung des Rates umfasst in der Liste der **Hochrisikosysteme** "KI-Systeme, die für die Risikobewertung und Tarifierung in Bezug auf natürliche Personen im Falle von Lebens- und Krankenversicherungen, sieht aber eine Ausnahme für Systeme vor, die von Anbietern Kleinst- oder Kleinunternehmen sind genutzt werden.

Beispiele CCA

„a bisl KI“ oder doch nur ein **Workflow**?

- Vollmacht automatisch befüllen, mit Unterschrift, Barcode und automatischer Bezeichnung
- E-Mailvorlage mit automatisiertem Anhang und automatisiertem Betreff
- Dokumente durch Barcode automatisiert zum Kunden ablegen, Dokumentart zuweisen, automatisierter Bezeichnung und Vollmacht-Felder ausfüllen
- Nützliches Add-In

- CCA9-Desktop
- Person
- Adresse (1+3)
- Beziehung (0)
- Vertrag (10/0+7)
- Kfz-Risiko (4+2)
- Sach-Risiko (0)
- Vereinbarung (0)
- Schaden (1+1)
- Wiedervorlage (0+1)
- Dokument (10)
- Niederlassung (0)
- Inkasso (0)
- Bankkonto (1)
- Konto (0)
- Courtage (0)
- Courtage VM (0)
- Kontakt (0)
- Aufwand (0)
- Honorar (0)
- Geschäftsfall (0)
- Vertrag
- Schaden
- Zahlung 13.33
- Wiedervorlage

Person - Detail

Person Nr.: P0015514 Kunde seit: 10.06.2009
 Anrede: Firma Kundenstatus: Interessent
 Firmenname: Muster Gegründet: 01.01.1981
 Firmenname: Landwirt Land: A - Österreich
 Rechtsform: Vollmacht: Standard-Vermittler:
 Abteilung: Vollmacht Datum: Unternehmen: fidesda
 Branche: Hinweis:

A >> A-6850 Dornbirn
 Straße: Musterstrasse 12

Zusatzdaten Gewerbe Mitarbeiter Vermittler VU Legitimation VU-KdNr VU-Optionen Portal Visitenkarte Status

Kundeninfo (Zeitung) Kundenordner schmal: Kundenordner breit:
 Kundenschriften (fidesd) Unbekannte (falsche) Adresse Datenaktualisierung:
 Ausbildung und Fkt:
 Makler-/Servicevertrag ALT SP-Firma Service-Plus Kunde: Service-Plus €:

Adresse zu Person Muster Landwirt, Musterstrasse 12, 6850 Dornbirn

Land	Ort	PLZ	Straße	Sort.	TelefonArt	Vorw.Land	Vorw.Ort	Nummer	Info
Österreich	Dornbirn	6850	Musterstrasse 12	1					
				2	Privat Telefon			+43 5574 1234567	
				3	Privat Mobil			+43 660 2564666	
				4	Geschäft E-Mail			test@email.at	

- CCa9-Desktop
- Person
- Adresse (1+3)
- Beziehung (0)
- Vertrag (10/0+7)
- Kfz-Risiko (4+2)
- Sach-Risiko (0)
- Vereinbarung (0)
- Schaden (1+1)
- Wiedervorlage (0+1)
- Dokument (12)
- Niederlassung (0)
- Inkasso (0)
- Bankkonto (1)
- Konto (0)
- Courtage (0)
- Courtage VM (0)
- Kontakt (0)
- Aufwand (0)
- Honorar (0)
- Geschäftsfall (0)
- Vertrag
- Schaden
- Zahlung
- Wiedervorlage

Person - Detail

Person Nr.: Kunde seit: Weitere
 Anrede: Kundenstatus: Empfängerzeilen
 Firmenname: Gegründet:
 Firmenname: Land: Betreuer: <-B
 Rechtsform: Vollmacht: Standard-Vermittler: <-V
 Abteilung: Vollmacht Datum: Unternehmen:
 Branche: Hinweis:
 A >> **A-6850 Dornbirn**

Straße:

Zusatzdaten | Gewerbe | Mitarbeiter | Vermittler | VU | Legitimation | VU-KdNr | VU-Optionen | Portal | Visitenkarte | Status

Kundeninfo (Zeitung) Kundenordner schmal: Kundenordner breit:
 Kundenschriften (fidesd) Unbekannte (falsche) Adresse Datenaktualisierung:
 Ausbildung und Fkt:
 Makler-/Servicevertrag ALT
 SP-Firma Service-Plus Kunde: Service-Plus €:
 Service Plus

Dokument zu Person Muster Landwirt, Musterstrasse 12, 6850 Dornbirn

Name	Extensi	Symbol	Dokumentart	Titel	Anlagedatum	Dokumententyp	Betreff	Dateiname
Muster Landwirt	msg			Vollmacht zur Unterfertigung an Muster Landwirt	13.02.2024 21:06:01	Outlook E-Mail	Maklervollmacht fidesda an Muster Landwirt	3735125_Ma
Muster Landwirt	pdf		Vollmacht offen	Muster Landwirt	13.02.2024 21:02:55	Formular	Vollmacht fidesda zur Unterfertigung an Mu	3735124_Vol
Muster Landwirt	pdf		Überleitungsprotokoll	Überleitung.jpg.pdf	13.02.2024 20:13:43	Diverses	Vertrag 3/13/04040404 (Muster Landwirt)	3735123_Übe
Muster Landwirt	pdf		Vinkulierungen	Vinkulierung	13.02.2024 20:13:43	Diverses	Vertrag 3/13/04040404 (Muster Landwirt)	3735122_Xer
Muster Landwirt	eml		E-Mail	Test Mail von Michael Selb (michael.selb@fidesda.at) an Mich	13.02.2024 20:13:43	Outlook E-Mail	Vertrag 3/13/04040404 (Muster Landwirt)	3735121_Ver
Muster Landwirt	msg		Schadenmeldung	Einreichung zu Vertrag 3/51/02020202 VN=Muster Landwir	17.10.2023 11:39:33	Outlook E-Mail	Einreichung Schadenmeldung Vertrag 3/51	3651765_Ein
Muster Landwirt	msg		Schadenmeldung	Einreichung zu Vertrag 3/51/02020202 VN=Muster Landwir	16.10.2023 10:44:29	Outlook E-Mail	Einreichung Schadenmeldung Vertrag 3/51	3650846_Ein
Muster Landwirt	msg			Info Schadeneinreichung bei der UNIQA Vertrag 1807/11	14.10.2023 12:01:25	Outlook E-Mail	Info Schadeneinreichung bei der UNIQA	3650473_Inf
Muster Landwirt	msg			Info Schaden in Bearbeitung S1112332 VU=UNIQA Vertra	14.10.2023 11:58:19	Outlook E-Mail	Info Schaden in Bearbeitung S1112332 VU	3650472_Inf
Muster Landwirt	msg		Schadenmeldung	Einreichung zu Vertrag 1807/1111111 VN=Muster Landwirt	14.10.2023 11:54:14	Outlook E-Mail	Einreichung Schadenmeldung Vertrag 1807	3650455_Ein
Muster Landwirt	doc			Risikoanalyse	23.08.2009 14:48:57	Diverses	Worddokument	schrift_08CCF
Muster Landwirt	msg			Jahresvergleich Markus und Gloria Diem	16.04.2009 10:16:06	Outlook E-Mail	Importiertes E-Mail	email_78CAD

- CCA9-Desktop
- Person
- Adresse (1+3)
- Beziehung (0)
- Vertrag (10/0+7)
- Kfz-Risiko (4+2)
- Sach-Risiko (0)
- Vereinbarung (0)
- Schaden (1+1)
- Wiedervorlage (0+1)
- Dokument (13)
- Niederlassung (0)
- Inkasso (0)
- Bankkonto (1)
- Konto (0)
- Courtage (0)
- Courtage VM (0)
- Kontakt (0)
- Aufwand (0)
- Honorar (0)
- Geschäftsfall (0)
- Vertrag
- Schaden
- Zahlung
- Wiedervorlage

Person - Übersicht

Filiale	Unter	KU	VM	VU	MA	Firma	Anred	Pers.Nr.	Kunc akad	Name	Geburtsdat	Jahr	Straße	PLZ	Ort	Land	Familiens
Breger	fidesda	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Firma	P0015514	Inter	Muster Landwirt	01.01.1981	43	Musterstrasse 12	6850	Dornbirn	A	

Dokument zu Person Muster Landwirt, Musterstrasse 12, 6850 Dornbirn

Name	Extensi	Symbol	Dokumentart	Titel	Anlagedatum	Dokumententy	Betreff	Dateiname
Muster Landwirt	pdf		Maklervollmacht	fidesda Muster Landwirt	13.02.2024 21:12:48	Diverses	Vollmacht fidesda Muster Landwirt	3735126_Vol
Muster Landwirt	msg			Vollmacht zur Unterfertigung an Muster Landwirt	13.02.2024 21:06:01	Outlook E-Mail	Maklervollmacht fidesda an Muster Landwirt	3735125_Mak
Muster Landwirt	pdf		Vollmacht offen	Muster Landwirt	13.02.2024 21:02:55	Formular	Vollmacht fidesda zur Unterfertigung an Mu	3735124_Vol
Muster Landwirt	pdf		Überleitungsprotokoll	Überleitung.jpg.pdf	13.02.2024 20:13:43	Diverses	Vertrag 3/13/04040404 (Muster Landwirt)	3735123_Übe
Muster Landwirt	pdf		Vinkulierungen	Vinkulierung	13.02.2024 20:13:43	Diverses	Vertrag 3/13/04040404 (Muster Landwirt)	3735122_Xer
Muster Landwirt	eml		E-Mail	Test Mail von Michael Selb (michael.selb@fidesda.at) an Mich	13.02.2024 20:13:43	Outlook E-Mail	Vertrag 3/13/04040404 (Muster Landwirt)	3735121_Ver
Muster Landwirt	msg		Schadenmeldung	Einreichung zu Vertrag 3/51/02020202 VN=Muster Landwir	17.10.2023 11:39:33	Outlook E-Mail	Einreichung Schadenmeldung Vertrag 3/51	3651765_Einr
Muster Landwirt	msg		Schadenmeldung	Einreichung zu Vertrag 3/51/02020202 VN=Muster Landwir	16.10.2023 10:44:29	Outlook E-Mail	Einreichung Schadenmeldung Vertrag 3/51	3650846_Einr
Muster Landwirt	msg			Info Schadeneinreichung bei der UNIQA Vertrag 1807/11	14.10.2023 12:01:25	Outlook E-Mail	Info Schadeneinreichung bei der UNIQA	3650473_Inf
Muster Landwirt	msg			Info Schaden in Bearbeitung S1112332 VU=UNIQA Vertra	14.10.2023 11:58:19	Outlook E-Mail	Info Schaden in Bearbeitung S1112332 VU	3650472_Inf
Muster Landwirt	msg		Schadenmeldung	Einreichung zu Vertrag 1807/11111111 VN=Muster Landwirt	14.10.2023 11:54:14	Outlook E-Mail	Einreichung Schadenmeldung Vertrag 1807	3650471_Einr
Muster Landwirt	doc			Birkeanalyse	22.08.2009 14:48:57	Diverses	Worddokument	schrift_08CC

Suchen

Datei Start Senden/Empfangen Ordner Ansicht Hilfe Acrobat
 Neue E-Mail Elemente Löschen Archivieren Antworten Allen antworten Weiterleiten In Teams teilen QuickSteps Verschieben Kategorien Gruppen durchsuchen

Personen suchen Adressbuch E-Mail filtern Laut vorlesen Übersetzen Add-Ins abrufen Anrufen E-Mail zuordnen Viva Insights

Favoriten
 Posteingang - michael.selb@fides... 1182
 Gesendete Elemente
 Entwürfe [22]
 Gelöschte Elemente 2018
 Posteingang - Schaden fidesda 6
 Posteingang - Office fidesda 10


michael.selb@fidesda.at
Vortrag 1
 ToDo->Office
 RSS-Feeds
 Posteingang 1182
 Entwürfe [22]
 Gesendete Elemente
 > Gelöschte Elemente 2018
 > Projekte
 Archiv
 Junk-E-Mail [8]
 Postausgang
 > Verlauf der Unterhaltung
 Suchordner

Gruppen
 Rechnung 35
 Schadenteam 11
 Polizze 85
 Info 14
 AIB:33 35
 Mehr...

Alle Ungelesen Nach Datum ↑
 Heute
Michael Selb
Vertrag 3/13/04040404 (Muster Landwirt) [CCA39880/2] 18:04

Vertrag 3/13/04040404 (Muster Landwirt) [CCA39880/2]
 Michael Selb
 An Michael Selb 18:03
 Xerox Scan_07122023154336.pdf 547 KB
 Überleitung.jpg.pdf 30 KB

Hallo Michael,
 anbei die gewünschten Unterlagen.
 Mit besten Grüßen
Ing. Michael Selb
 Geschäftsführer

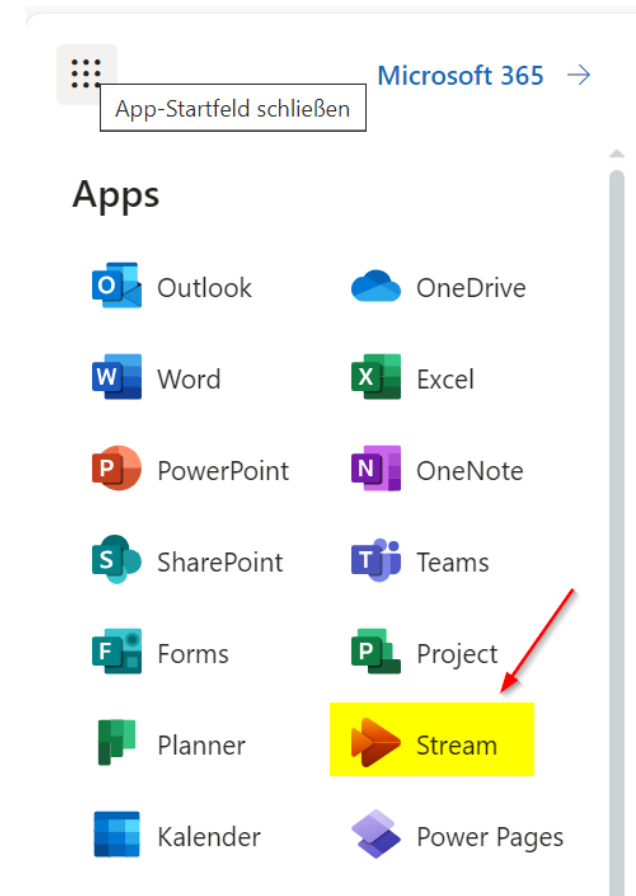
 **FIDESDA**
fidesda Versicherungsmakler GmbH
 Arlbergstrasse 103
 6900 Bregenz
 Tel +43 5574 77 666 - 30
 Mobil +43 660 6664444
 E-Mail michael.selb@fidesda.at
 Web www.fidesda.at

FN: 398547z | FB-Gericht: Landesgericht Feldkirch
 Sitz: Arlbergstrasse 103, 6900 Bregenz
[Informationspflicht lt. ECG und Mediengesetz WKO](#)

Der Schutz Ihrer Daten ist uns wichtig. Informationen zur Verarbeitung Ihrer Daten finden Sie unter www.fidesda.at/Datenschutz

Nützliche Tools / Gedanken

- Erklärvideo
- SMS aus Kundenverwaltungsprogramm
- DSGVO konforme WhatsApp Business API
- Tools für digitale Unterschrift (Together Sign, Varias Sign usw.)
- Online Schadenformulare auf Homepage
- Kunden-App
- Einholung Kundeninformationen über Onlineformular
- Stream von Microsoft (Bildschirmaufzeichnungen)



Vielen DANK für Ihre Aufmerksamkeit!

Ing. Michael Selb

<https://www.fidesda.at/employee/ing-michael-selb/>

