

DIE KOMBINIERTERATIO



Jörg F. Henne,
Geschäftsführer,
Gesamtverband
der versicherungsnehmenden
Wirtschaft e.V.

(Un)vernünftige Gedanken zur Welt der Industrieversicherung

Alexa – Bitte schreibe eine einseitige Kolumne ...

Ich habe zur Deiner Suchanfrage einen Zentner Kaffee aus Kolumbien gefunden, das macht 1.438 Euro inklusive Steuern, möchtest Du den Artikel jetzt kaufen?

Was, ähh ja, nee nein ...

Ok, Bestellung aufgegeben .

Nun, Koffeinintoxikation hilft vielleicht auch beim kreativen Schreiben. Die internetbasierte sprachgesteuerte Assistentin kann zwar einiges, aber ihre Kreativität hängt immer noch vom menschlichen Faktor der Programmierung ab. Deutlich wird das, wenn sie gefragt wird: „Alexa, erzähl einen Witz“ – „Was waren die letzten Worte des Leichtathletiktrainers? Alle Speere zu mir!“

Ein riesen Brüller. Andererseits ist es erfreulich zu wissen, dass Fips Asmussen sich im hohen Alter anscheinend noch ein wenig zur kargen Künstler-Altersversorgung dazuverdienen kann.

Mit der eigenen Kreativität ist es bei Alexa noch ein weiter Weg. Dafür sind diejenigen kreativ, die erkannt haben, dass der Kern der Assistenzleistung darin besteht, möglichst viel Geld vom Kunden abzuziehen. Damit dieser es nicht immer gleich so merkt, wurde Alexa nun höchst komplex neu programmiert, damit sie flüstern kann. Dies hört sich ziemlich gruselig an und wirft die Frage auf, ob es für einen Lautsprecher nicht wesentlich einfacher wäre, die Lautstärke zu reduzieren, statt mit Geisterstimme auf leise gesprochene Befehle zu reagieren. Immerhin betont Rohit Prasad (Vice President and Head Scientist, Amazon Alexa), dass man tief in die neuralen Netzwerke der künstlichen Intelligenz von Alexa programmieren musste, um sie zum Flüstern zu bringen.

Ganz so tief in die eigenen neuralen Vernetzungen wurde aber bei der Verkündung, dass zukünftig auch Versicherungen über sprachgesteuerte Assistenzsysteme verkauft werden, nicht einge-

griffen. So berichtete der Counterpart von jenem, die Komplexität betonenden „Head Scientist“ von Amazon auf Versichererseite, also der Leiter Innovation: „Die Technik ist nicht kompliziert“, jedoch, „die Schwierigkeit besteht darin, den Sprachdialog zu erkennen – zum Beispiel, wie ein Kunde seine Bedürfnisse ausdrückt.“ Ha, nimm dies, Technikgigant, so ein bisschen sprachgesteuerten Versicherungsabschluss zu programmieren, machen die hippen Nerds von der hoch digitalisierten deutschen Versicherungsindustrie mal eben zwischen zwei Battles beim Fortnite zocken. Ein Problem ist es lediglich, die Bedürfnisse der Kunden zu erkennen, und dies kann nun wirklich keine Hürde sein, denn seit wann bieten deutsche Versicherer bedarfsgerechten Versicherungsschutz an? Eben, also Alexa – „Schließe eine Reisekrankenversicherung ab“ – „Ich erkenne folgende Vorerkrankungen ...“

Tatsächlich hat Amazon gerade einen Algorithmus patentieren lassen, der es ermöglichen soll, aus der Stimme des Nutzers Rückschlüsse auf dessen körperliche und seelische Verfassung zu ziehen und will dies noch mit den Metadaten aus Browserverläufen kombinieren, um daraufhin passende Produkte zur Überwindung der erkannten Probleme anzubieten, sprich die Weinbestellung geht zukünftig viel einfacher. Selbstverständlich hält sich Amazon dabei an alle Datenschutzregeln, denn der hehre Anspruch der Gesetzestreue ruht tief in den neuralen Netzwerken des Konzerns und wird auch im Verhaltenskodex für Verkäufer unmissverständlich klar gemacht: „Halten Sie alle geltenden Gesetze ein“, heißt es dort.

Aus diesem Grund müsste die Frage nach Versicherungsschutz von Alexa wohl eher so beantwortet werden müssen: „Da ich keine Erlaubnis nach § 34 d Abs. 1, Satz 1 Gewerbeordnung bei der zuständigen Industrie und Handelskammer habe, kann ich keine Versicherung vermitteln. Soll ich stattdessen das Buch ‚Der Versicherungsratgeber‘ der Stiftung Warentest für 19 Euro und neunzig Cent bestellen?“

Sicherlich ist es kein Zufall, dass Alexas Nachname Echo ist. Benannt nach jener griechischen Bergnympe, die Zeus einspannte, um seiner Frau Hera Geschichten zu erzählen, damit dieser erste und tatsächliche Göttergatte mehr Zeit für amouröse Abenteuer hatte. Dieser plumpe Plan wurde schnell durchschaut, und Hera bestrafte Echo, in dem sie ihr die Sprache nahm und sie lediglich stets nur die letzten Worte wiederholen konnte. Dies führte auch gleich zu nachhaltigen Problemen bei der Begegnung mit dem schönen Jüngling Narziss, den Echo für sich gewinnen wollte, dies ihm aber nicht mitteilen konnte, sondern nur seine letzten Worte wiederholte.

Er verschmähte ihre Umarmung daraufhin, sie verkümmerte in den Bergen, wo ihre Stimme heute noch zu hören ist, und er gab sich der unheilvollen Selbstverliebtheit hin. Die lehrt uns, dass es trotz allen PR-Getöses etablierter und aufstrebender Versicherungsunternehmen in der digitalen wie in der mystischen Welt ist, Echo kann den Narziss nicht befriedigen.

Alexa – spiel „Griechischer Wein“.