



# Versicherer setzen verstärkt auf KI in Bestandsverwaltung und Schadenmanagement

Michael Fiedler

**Künstliche Intelligenz gewinnt für die Versicherungsbranche an strategischer Bedeutung. Eine aktuelle Studie der PPI AG zeigt: Vor allem Bestandsverwaltung und Schadenmanagement stehen im Fokus, doch viele Institute kämpfen mit veralteten Kernsystemen.**

## Strategische Rolle von KI

Laut dem aktuellen Marktüberblick „Neue Trends im Standardsoftwaremarkt“ der PPI AG sehen 81 Prozent der befragten Versicherer in der Nutzung von KI eine strategische Bedeutung – insbesondere in der Bestandsverwaltung und im Schadenmanagement. Befragt wurden 26 Versicherer und 19 Softwarehersteller, die Systeme für den gesamten Kompositbereich anbieten.

Die Unternehmen versprechen sich vor allem Effizienzgewinne. Potenziale identifizieren sie in der Kundenkommunikation, der Betrugserkennung, der Datenanalyse und der automatisierten Schadenregulierung. Dabei setzen große Versicherer mit mehr als 5.000 Mitarbeitenden verstärkt auf KI-gestützte Verarbeitung großer Datenmengen. Kleinere Institute fokussieren dagegen auf den Einsatz im Posteingangsrouting und in der Betrugserkennung.

## Hersteller reagieren mit neuen Modulen

Auch die Anbieter von Standardsoftware reagieren auf die wachsende Nachfrage. 17 der 19 untersuchten Hersteller haben mindestens ein KI-Modul im Portfolio. Besonders häufig vertreten sind Lösungen für Datenanalyse und Schadenmanagement. Zudem ermöglichen viele Systeme die Anbindung externer Module. Knapp die Hälfte der Hersteller plant, weitere KI-Funktionalitäten in anstehenden Releases zu integrieren.

„Institute, die KI jetzt systematisch einführen, werden in den kommenden Jahren im Vorteil sein“, erklärt Tobias Kohl, Partner bei der PPI AG. Nach Einschätzung der befragten Versicherer gehört der EU AI Act zu den wichtigsten regulatorischen Herausforderungen – direkt nach der Digital Operational Resilience Regulation (DORA).

## Herausforderungen durch gewachsene IT-Strukturen

Trotz der erkannten Chancen steht die Branche vor erheblichen Hürden. Viele Versicherungsunternehmen nutzen nach wie vor historisch gewachsene Kernsysteme

auf COBOL-Basis. Die Integration moderner Anwendungen erfolgt häufig über komplexe Netzwerke von Umsystemen. „Dieser Flickenteppich stößt irgendwann an seine Grenzen; insbesondere, wenn mittelfristig der KI-Fokus von reiner Effizienz hin zur Neugestaltung von Geschäfts- und Betriebsmodellen wechseln muss“, so Kohl.

Die Modernisierung der IT-Kernsysteme gilt daher als zentrale Aufgabe. Alle befragten Versicherer beschrieben die Komplexität ihrer bestehenden Systeme als Herausforderung, 92 Prozent nannten zudem den Mangel an internen IT-Ressourcen als Hemmnis.

Über die Studie: Die Untersuchung ist die fünfte aktualisierte Auflage der Reihe „IT-Plattformen für den Versicherungsbetrieb SHUK“ (SHUK 5.0). Sie vergleicht 19 Anbieter von Standardsoftware hinsichtlich Funktionen und Betriebsmodellen. Ein Schwerpunkt der Neuauflage liegt auf der erweiterten Befragung von Versicherungsunternehmen: 26 Institute nahmen teil, gegenüber sechs in der Vorgängerauflage. Eine gekürzte Fassung der Ergebnisse stellt die PPI AG online zur Verfügung.

Versicherungs- und Finanznachrichten

# expertenReport



<https://www.experten.de/id/4946070/Versicherer-setzen-verstaerkt-auf-KI-in-Bestandsverwaltung-und-Schadenmanagement/>