



Wenn KI im Maklerbüro beginnt, mitzudenken

Michael Fiedler

DEMV und Fonds Finanz entwickeln ihren Maklerverwaltungsagenten Professional Works X weiter – und verschieben damit die Rolle von KI im Maklerbüro. Statt nur zu reagieren, erkennt das System künftig eigenständig Aufgaben und stößt Prozesse an. Damit rückt KI näher an operative Entscheidungen heran.

Vom Assistenzsystem zum proaktiven Akteur

Mit der neuen Version arbeitet PWX nicht mehr ausschließlich auf Anweisung, sondern identifiziert eigenständig anstehende Aufgaben und bereitet entsprechende Arbeitsschritte vor. Damit verändert sich die Funktionslogik des Systems grundlegend: Aus einem reaktiven Tool wird ein proaktiv handelnder Bestandteil der Büroorganisation.

„Mit der neuen Version von PWX gehen wir den nächsten großen Schritt in Richtung Automatisierung und Effizienzsteigerung im Makleralltag. Was früher mehrere Tools, manuelle Eingaben und einiges an Zeit erforderte, erledigt der Maklerverwaltungsagent heute auf Zuruf – oder sogar selbstständig. Die Resonanz aus dem Markt zeigt: Die Zukunft der Vermittlerarbeit liegt in intelligent vernetzten Systemen wie Professional Works“, erklärt Norbert Porazik, Co-CEO der INFITECH Gruppe und Geschäftsführer der Fonds Finanz.

Bereits bei der Einführung im Oktober 2025 hatte sich PWX als eigenständige Lösung positioniert. Während generative KI-Systeme vor allem Inhalte erzeugen, greift der

Maklerverwaltungsagent direkt auf angebundene Software zu und setzt Prozesse eigenständig um.

Automatisierung komplexer Prozessketten

Mit dem Update wird die KI noch stärker in operative Abläufe integriert. Das System erkennt Handlungsbedarfe, priorisiert Aufgaben und stößt Prozesse selbstständig an. Damit verschiebt sich die Rolle von KI im Maklerbüro von einer unterstützenden Assistenz hin zu einem aktiv mitarbeitenden System. Im Fokus steht dabei weniger die Einzelfunktion als das Zusammenspiel verschiedener Komponenten: Analyse, Kommunikation und Prozessausführung werden in einem durchgängigen Ablauf verknüpft. Ziel ist es, nicht nur einzelne Arbeitsschritte zu automatisieren, sondern vollständige Prozessketten abzubilden.

Neue Funktionen in Bestand, Vertrieb und Administration

Die Erweiterungen betreffen unter anderem:

- Bestandsauswertungen
- Bestandsübertragungen

- Kampagnensteuerung
- Tarifierung per Sprach- oder Chatsteuerung

So lassen sich etwa Abfragen im gesamten Bestand per Spracheingabe durchführen, strukturieren und direkt weiterverarbeiten – beispielsweise für Mailkampagnen. Bei der Bestandsübertragung identifiziert das System Fremdverträge, prüft Vollmachten und initiiert – nach Freigabe – automatisiert die Kommunikation mit Versicherern. Auch größere Vertragsbestände können so parallel bearbeitet werden.

E-Mails und Dokumente als Ausgangspunkt für Prozesse

Ein zentraler Bestandteil der neuen Ausbaustufe ist die Verarbeitung eingehender Kommunikation. PWX analysiert E-Mails und BiPRO-Dokumente, erkennt mögliche Handlungsbedarfe und leitet daraus konkrete Maßnahmen ab. Dazu zählen beispielsweise Adressänderungen, Schadensmeldungen oder Beitragsrückstände. „Vermittler werden tagtäglich überhäuft mit E-Mails, Dokumenten, Anfragen – über verschiedenste Kanäle. Die Herausforderung liegt nicht im Mangel an Information, sondern darin, Relevantes herauszufiltern, alle erforderlichen Schritte abzuleiten und Potenziale zu erkennen. Genau hier setzt PWX an: Die KI sortiert vor, denkt mit, ordnet fachlich ein und übernimmt eigenständig Aufgaben. Damit wird PWX zum vollwertigen digitalen Assistenten und somit zu einer echten Entlastung für den Makler und dessen Mitarbeitende im Alltag“, sagt Fabian Fritz.

Vorstellung auf der MMM 2026

Einblicke in den erweiterten Funktionsumfang erhalten Vermittler auf der diesjährigen [MMM am 21. April 2026 in München](#). Dort stellen DEMV und Fonds Finanz das System im Rahmen mehrerer Vorträge sowie am gemeinsamen Messestand vor.

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4949224/Wenn-KI-im-Maklerbuero-beginnt-mitzudenken/>