



Schadenmanagement: „KI macht unsere Teams wirksamer“

Michael Fiedler

Künstliche Intelligenz soll Schadenprozesse beschleunigen und Kundenanliegen effizienter steuern. Doch der Einsatz bleibt komplex. Wie Versicherer KI konkret nutzen – und wo die Grenzen liegen – zeigt ein aktuelles Praxisbeispiel der HUK-COBURG.

KI als Antwort auf Skalierungsprobleme

Im Schadenmanagement stoßen klassische Prozesse zunehmend an ihre Grenzen – insbesondere bei Großereignissen. Tausende Schadenmeldungen innerhalb kurzer Zeit sind keine Ausnahme mehr. Die HUK-COBURG setzt daher verstärkt auf KI-gestützte Prozesse, etwa bei der strukturierten Aufnahme von Schäden. „Unser Prinzip in der HUK ist die Kombination von Menschen mit Technologie: KI macht unsere Teams wirksamer, weil wir Anliegen unserer Kunden früher erkennen und entweder automatisiert lösen oder gezielt bei der Lösung begleiten können“, sagt Klaus-Jürgen Heitmann, Vorstandssprecher der Versicherungsgruppe HUK-Coburg.

Automatisierung im Alltag angekommen

Ein zentraler Hebel liegt in der Bearbeitung großer Anfragevolumina. Gerade im digitalen Geschäft zeigt sich das Potenzial deutlich. So werden bei der Digitalmarke HUK24 jährlich rund 900.000 Kundenanfragen verarbeitet. Ein virtueller Assistent übernimmt dabei einen erheblichen

Teil der Kommunikation und reduziert das Anfragevolumen um mehr als 30 Prozent. Das entspricht rund 300.000 Fällen pro Jahr, die automatisiert gelöst werden.

KI entlastet – ersetzt aber nicht

Trotz wachsender Automatisierung bleibt die Rolle des Menschen zentral. Gerade in emotional geprägten Situationen stoßen rein digitale Prozesse an Grenzen. „Insbesondere in der Kundenkommunikation bleiben menschliche Fähigkeiten und emotionale Intelligenz weiterhin relevant – vielleicht sogar mehr denn je“, so Heitmann. Der Ansatz: Routine wird automatisiert, komplexe Fälle bleiben beim Menschen.

Technologie braucht Struktur

Neben einzelnen Anwendungen gewinnt die technische Infrastruktur an Bedeutung. Mit sogenannten AI-Plattformen versuchen Versicherer, KI systematisch zu skalieren. Bei der HUK-COBURG erfolgt dies über eine cloudbasierte Umgebung, die flexible Rechenleistung und schnelle

Anpassungen ermöglicht – etwa bei saisonalen Spitzen wie dem Jahreswechsel oder Extremwetterereignissen.

Wettbewerbsvorteil durch Daten und Größe

Ein entscheidender Faktor für den KI-Einsatz ist die verfügbare Datenbasis. Größere Versicherer können ihre Modelle schneller trainieren und skalieren. „Investitionen in Künstliche Intelligenz oder Telematik benötigen eine gewisse Unternehmensgröße und damit auch einhergehende Datengrundlage“, sagt Heitmann. Damit wird KI auch zu einer Frage der Marktstruktur.

Erfolgsfaktor Organisation

Neben Technologie entscheidet vor allem die Organisation über den Erfolg von KI-Projekten. „Der Einsatz von KI ist nicht nur ein Technologie-, sondern vor allem auch ein People-Thema“, so Heitmann. Entscheidend sei die Zusammenarbeit von Fachbereichen, IT und Datenexperten in interdisziplinären Teams. Zudem setzt die HUK auf iterative Entwicklung: KI-Anwendungen werden schrittweise getestet, angepasst und skaliert.

Zwischen Effizienz und Kundenerwartung

Der Einsatz von KI im Schadenmanagement zeigt ein Spannungsfeld, das sich durch die gesamte Branche zieht. Auf der einen Seite stehen Effizienzgewinne und Skalierbarkeit. Auf der anderen Seite bleiben Erwartungen an persönliche Betreuung und Transparenz bestehen. Die Herausforderung liegt darin, beide Welten miteinander zu verbinden.

Hinweis: Der Beitrag basiert auf einem Interview mit Klaus-Jürgen Heitmann im Vorfeld der [insureNEXT 2026](#). Die Kongressmesse für Innovation in der Versicherungswirtschaft findet am 20. und 21. Mai 2026 in Köln statt.

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4949329/Schadenmanagement-KI-macht-unsere-Teams-wirksamer/>