



KI-Netzwerk der V.E.R.S.: Versicherungsbranche bereitet sich auf die nächste Entwicklungsstufe vor

Michael Fiedler

Künstliche Intelligenz ist in der Versicherungswirtschaft längst mehr als ein Experiment. Mit dem Einstieg von adesso als Fokuspartner im KI-Netzwerk der V.E.R.S. Leipzig rücken zunehmend konkrete Anwendungsfälle in Vertrieb, Marketing und Service in den Mittelpunkt. Dabei zeichnet sich bereits die nächste Entwicklungsstufe ab: agentische KI-Systeme.

Von der Theorie in die Umsetzung

Das Netzwerk verfolgt dabei einen praxisnahen Ansatz. Grundlagenformate und Befragungen schaffen zunächst eine gemeinsame Wissensbasis. Ergänzend finden Webinare, Austauschrunden und Arbeitsgruppen statt, in denen konkrete Fragestellungen vertieft werden. Ziel ist es, Erfahrungen aus der Praxis zusammenzuführen und die Anwendung von KI in der Versicherungswirtschaft voranzutreiben. Für adesso steht dabei nach eigenen Angaben nicht nur die Weitergabe von Wissen im Mittelpunkt. Ebenso wichtig sei die Rückmeldung aus der Branche, um zu verstehen, welche Herausforderungen Versicherer aktuell beschäftigen und welche Anforderungen sie an KI-Lösungen stellen.

Agentische Systeme rücken in den Fokus

Die Anwendungsfelder entwickeln sich inzwischen deutlich über klassische Automatisierung hinaus. „Künstliche Intelligenz verändert die Versicherungswirtschaft grundlegend – in der Tarifierung, der Schadenbearbeitung

und im Kundenservice. Dieser Wandel hat längst begonnen und wird sich mit der Verbreitung agentischer Systeme weiter beschleunigen“, sagt Mark Lohweber, Vorstandsvorsitzender der adesso SE. Der Begriff „agentische Systeme“ taucht derzeit immer häufiger in der Branche auf. Gemeint sind KI-Anwendungen, die nicht nur einzelne Aufgaben unterstützen, sondern komplexere Prozesse eigenständig koordinieren und verschiedene Arbeitsschritte miteinander verbinden können.

Schadenbearbeitung und Vertrieb als Treiber

Besonders intensiv wird derzeit über Einsatzmöglichkeiten in der Schadenbearbeitung, im Kundenservice und im Vertrieb diskutiert. Zu den häufig genannten Anwendungsfeldern gehören:

- automatisierte Dokumentenverarbeitung,
- Conversational-AI-Lösungen im Kundenservice,
- digitale Antragsstrecken,
- intelligente Prozessautomatisierung,

- KI-gestützte Vertriebsunterstützung.

Die Versicherungswirtschaft gehört damit zu den Branchen, in denen KI bereits heute in zahlreichen operativen Prozessen erprobt wird.

Regulierung wird zum Erfolgsfaktor

Parallel zum technologischen Fortschritt gewinnt die Regulierung an Bedeutung. Mit dem EU AI Act entstehen neue Anforderungen an Transparenz, Dokumentation und Risikomanagement. Versicherer stehen damit vor der Aufgabe, Innovation und regulatorische Anforderungen miteinander zu verbinden. Gerade deshalb gewinnen Netzwerke und Austauschplattformen an Bedeutung. Sie ermöglichen es Marktteilnehmern, Erfahrungen frühzeitig zu teilen und gemeinsame Standards zu diskutieren.

KI wird Teil der Brancheninfrastruktur

Die Partnerschaft zwischen adesso und dem KI-Netzwerk der V.E.R.S. Leipzig steht damit exemplarisch für eine größere Entwicklung. KI wird in der Versicherungswirtschaft zunehmend von einzelnen Pilotprojekten zu einem festen Bestandteil der Brancheninfrastruktur. Die Frage lautet vielerorts nicht mehr, ob KI eingesetzt wird, sondern in welchen Prozessen und unter welchen regulatorischen Rahmenbedingungen. Für Versicherer dürfte damit eine neue Phase beginnen: Nach den ersten Experimenten rückt nun die systematische Integration von KI in Vertrieb, Marketing, Service und Schadenmanagement in den Vordergrund.

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4950212/KI-Netzwerk-der-VERS-Versicherungsbranche-bereitet-sich-auf-die-naechste-Entwicklungsstufe-vor/>