



Quelle: Redaktion experten.de / KI-generiert

Wenn das Erfahrungswissen in Rente geht: Versicherer kämpfen gegen den drohenden Wissensverlust

Michael Fiedler

Tausende Beschäftigte der Versicherungswirtschaft stehen kurz vor dem Ruhestand. Gleichzeitig fehlen Nachwuchskräfte und viele traditionelle Lernwege verschwinden durch Automatisierung. Branchenexperten warnen deshalb vor einem oft unterschätzten Risiko: dem Verlust von Erfahrungswissen.

Wissen steckt oft in den Köpfen der Mitarbeiter

Das Problem betrifft dabei nicht nur die Zahl der Beschäftigten. Mit jedem Ruhestand droht auch wertvolles Erfahrungswissen verloren zu gehen. Viele Entscheidungen in der Versicherungswirtschaft beruhen nicht ausschließlich auf Regelwerken oder Prozessen. Sie basieren auf Erfahrungen, Marktkenntnis und dem Wissen langjähriger Mitarbeiter. Wie wird ein ungewöhnliches Risiko bewertet? Welche Besonderheiten müssen bei bestimmten Schadenbildern berücksichtigt werden? Welche Warnsignale deuten auf problematische Entwicklungen hin? Antworten auf solche Fragen finden sich häufig nicht in Handbüchern oder Datenbanken, sondern in den Köpfen erfahrener Fachkräfte.

Warum klassische Lernwege verschwinden

Hinzu kommt ein weiterer Trend. Viele Versicherer automatisieren zunehmend standardisierte Tätigkeiten. Dadurch entstehen zwar Effizienzgewinne, gleichzeitig

verschwinden jedoch klassische Einstiegspositionen, über die Nachwuchskräfte früher Schritt für Schritt Erfahrungen sammeln konnten. Auch neue Arbeitsformen verändern den Wissenstransfer. Während früher vieles im persönlichen Austausch zwischen erfahrenen und jüngeren Kollegen vermittelt wurde, arbeiten Teams heute häufig standortübergreifend oder remote. Der spontane Griff zum Telefon oder der kurze Austausch im Büro werden seltener.

Wenn Wissensverlust zum Geschäftsrisiko wird

Die Folgen reichen weit über Personalfragen hinaus. Fehlendes Wissen kann zu längeren Bearbeitungszeiten, uneinheitlichen Entscheidungen und höherem Abstimmungsaufwand führen. Unternehmen werden stärker von einzelnen Experten abhängig, deren Ausfall oder Ausscheiden kritische Lücken hinterlassen kann. Damit entwickelt sich Wissensverlust zunehmend zu einem operativen Risiko. Für Versicherer steht dabei nicht nur die

Effizienz auf dem Spiel. Auch die Servicequalität und die Kundenzufriedenheit können darunter leiden.

KI soll Wissen verfügbar machen

Vor diesem Hintergrund gewinnt modernes Wissensmanagement an Bedeutung. Zunehmend setzen Unternehmen auf digitale Plattformen, die Informationen aus unterschiedlichen Quellen bündeln und Mitarbeitern zentral zur Verfügung stellen. Dabei spielt Künstliche Intelligenz eine wachsende Rolle. KI-gestützte Systeme können Dokumente, Handbücher, Prozessbeschreibungen und historische Informationen durchsuchen und in Sekunden relevante Antworten liefern. Mitarbeiter müssen nicht mehr verschiedene Datenbanken durchsuchen oder lange nach Informationen suchen. Stattdessen können sie Fragen in natürlicher Sprache stellen und erhalten passende Antworten direkt im Arbeitskontext.

Mehr als ein Effizienzprojekt

Die Bedeutung solcher Systeme reicht nach Einschätzung von Experten jedoch über reine Produktivitätsgewinne hinaus. Wissensmanagement schafft Transparenz darüber, wie Entscheidungen tatsächlich getroffen werden. Unternehmen können besser erkennen, wo Wissenslücken entstehen, welche Prozesse unterschiedlich gehandhabt werden und an welchen Stellen zusätzlicher Schulungsbedarf besteht. Damit wird Wissensmanagement zunehmend zu einer strategischen Führungsaufgabe.

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4950373/Wenn-das-Erfahrungswissen-in-Rente-geht-Versicherer-kaempfen-gegen-den-drohenden-Wissensverlust/>