



## Exklusiv: blau direkt über KI-Agenten und autonome Prozesse „Der Vermittler von 2030 ist kein Datenverwalter mehr“

Michael Fiedler

**Viele Makler nutzen heute bereits KI-gestützte Assistenten. Für Hans-Peter Wolf, Chief Product & Technology Officer von blau direkt, ist das jedoch erst der Anfang. Im Interview erklärt er, warum klassische Plattformen und KI-Copiloten nur Zwischenschritte sind, welche Aufgaben autonome KI-Agenten künftig übernehmen sollen und weshalb der Vermittler trotzdem die zentrale Figur im Beratungsprozess bleibt.**

Hans-Peter Wolf: Eine klassische Maklerplattform ist im Grunde eine digitale Ablage und Verwaltung, sie reagiert nur, wenn der Mensch klickt. Ein KI-Copilot geht einen Schritt weiter: Er übernimmt auf Befehl bereits komplexe, operative Einzelschritte. Genau wie unser AMEISE COPILOT, der Vermittler schon heute im Alltag hervorragend unterstützt, indem er beispielsweise vollautomatisch Kunden anlegt, Maklervollmachten rechtssicher verschickt oder den Vermittler strukturiert auf das nächste Kundengespräch vorbereitet. Er benötigt aber für die darauffolgenden Zwischenschritte im Gesamtprozess meist noch einen manuellen Anstoß oder eine Freigabe. Eine Agentic-Operating-Plattform ist die nächste Evolutionsstufe dieses Prinzips. Hier arbeiten spezialisierte KI-Agenten im Hintergrund proaktiv und verknüpfen diese Einzelschritte zu einer geschlossenen, logischen Kette. Sie erkennen Handlungsbedarf, steuern komplexe Datenströme und bereiten Prozesse von Anfang bis Ende schlüsselfertig vor.

Der fundamentale Unterschied und der direkte Maklernutzen ist der Sprung von der assistierenden Unterstützung bei einzelnen Aufgaben hin zu einer vollautomatisierten, mitdenkenden Hintergrundorganisation, die dem Makler den Rücken freihält.

Welche konkreten Prozesse sollen in den kommenden zwei Jahren durch autonome KI-Agenten gesteuert oder vorbereitet werden?

Wir reden hier nicht über eine vage Zukunftsvision, sondern über Technologie, die bei uns bereits im produktiven Einsatz ist. Um das Potenzial der kommenden zwei Jahre zu verstehen, muss man zwischen dem unterscheiden, was heute schon geräuschlos im Hintergrund läuft, und dem, was wir jetzt direkt auf die Plattform in den täglichen Workflow des Vermittlers bringen. Was heute schon Realität ist: Wir haben das technologische Fundament gebaut. Unsere Plattform liefert den maßgeblichen Datenbestand

sowie die regulierte Berechtigungs- und Ausführungsschicht. Darüber steuern und koordinieren wir heute schon über eine Orchestrierungsschicht eine Vielzahl spezialisierter KI-Agenten in klar definierten Workflows. Die Ergebnisse sprechen für sich: Über 70 % der Bestandsübertragungen laufen heute schon vollautomatisch im Hintergrund. Unsere Daten zeigen: Allein durch diese enorme Beschleunigung des Prozesses realisieren unsere Makler im Schnitt rund 3.000 € p.a. an zusätzlichem Umsatz. Und wo früher Antragsrückfragen mühsam manuell sortiert werden mussten, strukturieren unsere KI-Agenten heute über 90 % dieser Anfragen komplett autonom. Aktuell heben wir diese Orchestrierung auf die nächste Stufe: Der Übergang von vordefinierten Workflow-Pfaden hin zu echtem Reasoning, also logischem Denken, ist voll im Gange. Das bedeutet: Die Agenten der nächsten Generation entscheiden, welche Schritte nötig sind, planen dynamisch über mehrere Stufen und korrigieren sich bei Fehlern selbst. Wie konkret das schon ist, zeigt ein aktuelles Pilotprojekt: Gemeinsam mit Maklern testen wir bereits sogenannte Onsite Agents. Diese Helfer unterstützen direkt in der Inbox des Maklers bei täglichen Aufgaben und kommunizieren nahtlos im Hintergrund mit unserer Plattform. Weil wir hier enormes Potenzial sehen, bereiten wir aktuell den zeitnahen Rollout für alle unsere Makler vor. / Was in den kommenden zwei Jahren direkt beim Vermittler passiert: Diese enorme Power bringen wir in den kommenden zwei Jahren direkt in den täglichen Workflow des Vermittlers. KI-Agenten werden somit zunehmend komplexe, mehrstufige Vorgänge zwischen Vermittlern, uns als Pool und den Gesellschaften im Hintergrund ausführen. Wir arbeiten aktuell an einer neuen Lösung, die eine Vielzahl spezialisierter KI-Agenten für Cross- und Upselling unter einer einzigen Oberfläche vereint. Vermittler sollen hier künftig auch eigene Agenten flexibel nach Maß konfigurieren können. Nach einfachen Regeln arbeiten diese Helfer autonom Hand in Hand: Sie scannen den Bestand, erkennen Wechselanlässe, starten Marktvergleiche und ergänzen fehlende Kundendaten automatisiert z. B. über digitale Fragebögen, um am Ende das fertige Angebot im Dashboard zu präsentieren. Für unsere Partner bedeutet diese Entwicklung eine radikale Reduzierung administrativer Tätigkeiten und deutlich schnellere Abwicklungszeiten. Wenn die Plattform solche komplexen Prozesse unbemerkt im Hintergrund regelt, gewinnt der Vermittler das wertvollste Gut zurück: Zeit. Zeit für das Wesentliche – die persönliche Beratung und das strategische Wachstum des eigenen Unternehmens, ganz ohne den sonst üblichen administrativen Overhead.

Wo ziehen Sie die Grenze zwischen automatisierter Entscheidungsvorbereitung und menschlicher Verantwortung des Vermittlers?

Hier müssen wir genau zwischen unserem Backoffice und der Schnittstelle zum Kunden unterscheiden. Im Backoffice, wo es um reine Daten- und Routineprozesse geht, arbeitet die KI bereits hochgradig autonom. Bei den erwähnten Dunkelverarbeitungsquoten von über 70 % trifft die KI innerhalb eines strikt vorgegebenen Regelwerks die operative Entscheidung, etwa ob ein Dokument vollständig ist oder ein Datensatz korrekt übertragen wurde. Menschliche Verantwortung greift hier als Kontrollinstanz: Unsere Spezialisten übernehmen sofort, wenn das System Anomalien oder unvollständige Daten meldet. Die harte Grenze zur menschlichen Verantwortung liegt dort, wo es um die Existenz und die Absicherung von Menschen geht, also direkt in der Beratung beim Vermittler. Stand heute gilt: KI haftet nicht, KI berät nicht und KI ersetzt nicht das menschliche Urteilsvermögen. Ein KI-Agent kann komplexe Tarifdaten in Sekundenschnelle strukturieren und Optionen perfekt aufbereiten. Aber die finale Abwägung im Sinne des Kunden, die Risikoeinschätzung und die rechtsverbindliche Entscheidung liegen und bleiben zu 100 Prozent beim Vermittler.

Welche regulatorischen Hürden sehen Sie beim Einsatz zunehmend autonomer Systeme im Versicherungsvertrieb?

Wir sehen Regulierung nicht als Bremse, sondern als notwendige Leitplanke, die für das Vertrauen in digitale Ökosysteme unverzichtbar ist. Dafür bringen wir das passende Fundament mit: Als einziger Pool in Deutschland sind wir ISO-zertifiziert. Das hat uns über viele Jahre hinweg darin diszipliniert, mit unseren Daten absolut sauber und verantwortungsvoll umzugehen, genau die Grundvoraussetzung, um KI heute sicher zu betreiben. Die größte regulatorische Herausforderung liegt aktuell in der Operationalisierung des EU AI Acts und den engen Vorgaben der BaFin zur KI-Governance. Konkret betrifft uns das an zwei wesentlichen Stellen: Erstens der lückenlosen Nachvollziehbarkeit. Ein autonomes System im Backoffice darf keine Blackbox sein; wir müssen jederzeit nachvollziehen und dokumentieren können, warum eine KI ein Dokument auf eine bestimmte Weise klassifiziert oder eine Datenanomalie meldet. Zweitens: Datenqualität und Fehlerprävention. Wenn unsere Agenten im Hintergrund Verträge oder Dokumente auswerten, müssen die Systeme so instruiert und orchestriert sein, dass sie unabhängig von Formatierungs-Unterschieden oder komplexen Textstrukturen fehlerfreie Daten liefern. Unser technologisches Sicherheitsnetz ist

hierbei ein System aus digitalen Leitplanken. Unsere Agenten arbeiten hochgradig autonom, sind aber rechtlich und fachlich strikt eingezäunt. Sobald ein Prozess diesen rein operativen Korridor verlässt, etwa weil Daten unvollständig oder widersprüchlich sind, greift sofort das gesetzlich geforderte Prinzip der menschlichen Aufsicht ('Human-in-the-loop'). Der Fall wird gestoppt und nahtlos an unsere Backoffice-Spezialisten übergeben. Wer diese Brücke zwischen Technologie und Regulatorik sauber baut, für den ist Compliance kein Hindernis, sondern ein echter Wettbewerbsvorteil.

Wenn Sie auf das Jahr 2030 blicken: Wie wird sich der Arbeitsalltag eines Vermittlers auf Ihrer Plattform von heute unterscheiden?

Im Jahr 2030 wird der Arbeitsalltag eines Vermittlers radikal befreit sein von dem, was heute die meiste Energie raubt: der Administration. Der Vermittler von 2030 ist kein Datenverwalter mehr, sondern ein fast reiner Beziehungsmanager und strategischer Berater. Klassische, zeitraubende Bildschirmarbeit wird im Grunde nichtig sein, weil die Plattform im Hintergrund autonom für ihn arbeitet und Ergebnisse liefert, statt Eingaben zu verlangen. Drei Dinge werden sich fundamental unterscheiden:

- 1. Vom Suchen zum Finden lassen: Heute verbringen Vermittler Stunden mit dem Sichten von Tarifen, dem Vergleichen von Bedingungen und dem Aufarbeiten von Bestandshistorien. 2030 bereiten autonome Agenten im Hintergrund das Kundengespräch komplett vor. Der Vermittler öffnet die Plattform und sieht oder hört sofort die drei exakt passenden Handlungsoptionen für die spezifische Lebenssituation seines Kunden, maßgeschneidert und datenbasiert.
- 2. Die unsichtbare Sachbearbeitung: Administrative Kettenreaktionen – von der Adressänderung über die Schadenmeldung bis zur komplexen Bestandsübertragung – laufen zu fast 100 Prozent vollautomatisch ab. Wenn ein Kunde ein neues Auto kauft, regelt die Plattform den Wechsel geräuschlos im Hintergrund mit dem Versicherer. Der Vermittler wird nur noch bei echten Härtefällen oder komplexen Grauzonen als finale Kontrollinstanz aktiv.
- 3. Proaktiver statt reaktiver Vertrieb: Die Plattform der Zukunft agiert vorausschauend. Sie wartet nicht, bis der Vermittler eine Lücke sucht, sondern meldet sich proaktiv: Das Kind von Kunde X wird in drei Monaten 18 Jahre alt, wodurch der Kindertarif

bei der Krankenzusatzversicherung ausläuft – hier ist das perfekt passende Konzept für die nahtlose Weiterversicherung.

Kurz gesagt: Technologie wird 2030 vollständig unsichtbar sein. Sie ist das lautlose Kraftwerk im Hintergrund. Dadurch gewinnt der Vermittler das zurück, was kein Algorithmus der Welt jemals ersetzen kann: Empathie, tiefes Vertrauen und Zeit für das echte, persönliche Gespräch von Mensch zu Mensch.

Versicherungs- und Finanznachrichten

# expertenReport



<https://www.experten.de/id/4950475/Der-Vermittler-von-2030-ist-kein-Datenverwalter-mehr/>