



Vom KI-Copiloten zum autonomen Schadenfall: adesso übernimmt omni:us

Michael Fiedler

Künstliche Intelligenz unterstützt Versicherer längst bei Dokumentenanalyse, Schadenaufnahme und Entscheidungen. Mit der Übernahme von omni:us durch adesso zeichnet sich nun die nächste Entwicklungsstufe ab: KI-Agenten sollen einfache Schadenfälle vom Eingang bis zur Auszahlung eigenständig bearbeiten – und direkt in die Kernsysteme der Versicherer einziehen.

KI soll nicht mehr neben dem Kernsystem arbeiten

Künstliche Intelligenz im Schadenmanagement entwickelt sich vom Assistenzsystem zum ausführenden Akteur. Der IT-Dienstleister adesso übernimmt den Berliner Schaden-KI-Spezialisten omni:us und integriert dessen Technologie in die Versicherungsplattform in|sure Ecosphere seiner Tochtergesellschaft adesso insurance solutions. Damit geht es um mehr als die Erweiterung einer bestehenden Softwareplattform. Die Technologie von omni:us soll Teil des sogenannten Agentic Layer der in|sure Ecosphere werden. KI-Agenten können innerhalb definierter Rahmenbedingungen Informationen interpretieren, Daten miteinander verbinden und Transaktionen ausführen. Bei einfachen Schadenfällen soll die Technologie den Prozess von der ersten Meldung bis zur Auszahlung eigenständig bearbeiten können. In komplexeren Fällen unterstützt sie Mitarbeiter als KI-Copilot.

Vom Assistenten zum Agenten

Damit wird eine Entwicklung konkret, die sich im Schadenmanagement seit einiger Zeit abzeichnet. KI wird bislang vor allem eingesetzt, um Dokumente auszulesen, Informationen zu strukturieren, Betrugsmuster zu erkennen oder Entscheidungen vorzubereiten. Eine Analyse von Assekurata zeigte zuletzt, wie stark die Technologie bereits in die Schadenprozesse vordringt. Gleichzeitig blieb dabei ein Grundsatz erhalten: Die Entscheidungshoheit liegt bei den Mitarbeitern. [experten.de](#) hat diese Entwicklung im Beitrag [„KI im Schadenmanagement: Wenn der Schaden zuerst mit einer KI spricht“](#) eingeordnet. Agentische Systeme verschieben diese Grenze. Sie sollen nicht lediglich Informationen liefern, sondern innerhalb vorgegebener Regeln selbst Prozessschritte auslösen und vollständige Vorgänge bearbeiten. Genau diese nächste Entwicklungsstufe hatte sich bereits im [KI-Netzwerk der V.E.R.S. Leipzig abgezeichnet](#). Dort ist adesso seit diesem Jahr als Fokuspartner beteiligt. Im Mittelpunkt stehen

zunehmend konkrete KI-Anwendungen für Versicherer – einschließlich agentischer Systeme.

omni:us bringt zehn Jahre Schaden-KI mit

Für adesso ist die Übernahme deshalb vor allem ein Technologiezukauf für einen zentralen Versicherungsprozess. omni:us entwickelt seit rund zehn Jahren KI-Lösungen speziell für die Versicherungswirtschaft. Nach Unternehmensangaben wurden die eingesetzten Modelle mit mehreren Millionen annotierten Schadenfällen und mehr als 80 Millionen Versicherungsdokumenten trainiert. Zu den Anwendern der Technologie zählen nach Angaben der Unternehmen unter anderem Allianz, UNIQA und MS Amlin. omni:us beziffert die bei Kunden erreichten Effizienzsteigerungen auf bis zu 35 Prozent und Verbesserungen der Schaden-Kosten-Quote auf bis zu vier Prozentpunkte. Diese Werte sind Anbieterangaben. Sie zeigen jedoch, woran sich die nächste KI-Generation im Versicherungsgeschäft messen lassen muss: nicht mehr allein an technologischen Möglichkeiten, sondern an Auswirkungen auf Bearbeitungszeiten, Kosten und operative Kennzahlen. Mark Lohweber, CEO der adesso SE, sieht genau darin die Bedeutung der Übernahme: „In der Versicherungswirtschaft zeigt sich besonders deutlich, was KI heute schon leisten kann, wenn sie in den Kernprozessen eines Unternehmens verankert ist. Mit omni:us gewinnen wir eine Lösung, die sich im Tagesgeschäft bereits bewährt hat.“

KI zieht in die Versicherungsplattform ein

Strategisch besonders interessant ist, wo die Technologie künftig sitzt. Versicherer sollen die Schaden-KI nicht als zusätzliche, isolierte Anwendung neben ihren bestehenden Systemen einsetzen. Sie wird direkt in die InSure Ecosphere integriert. Die cloudfähige Plattform bildet zentrale Versicherungsprozesse von der Bestandsführung bis zum Schadenmanagement ab. Damit verschiebt sich auch die IT-Architektur hinter dem KI-Einsatz. Statt Daten aus dem Kernsystem an ein separates KI-Werkzeug zu übergeben und Ergebnisse anschließend wieder zurückzuführen, soll die KI selbst Bestandteil der operativen Prozesslandschaft werden. Andreas Nolte, Sprecher der Geschäftsführung der adesso insurance solutions GmbH, beschreibt diesen Ansatz so: „Künstliche Intelligenz wird nicht einfach dadurch zum Teil des Versicherungskerns, indem sie als zusätzliche Anwendung daneben gestellt wird. Sie muss in den Prozesskern und damit in die Systeme, Daten und Kontrollmechanismen verankert werden, über die Versicherer ihr Geschäft steuern.“ Für bestehende Kunden soll die zusätzliche Funktionalität

innerhalb ihrer bisherigen Systemumgebung verfügbar werden, ohne dass dafür ein Wechsel des Kernsystems notwendig ist.

Autonomie braucht Leitplanken

Je weiter KI in die eigentliche Schadenentscheidung vordringt, desto wichtiger wird allerdings die Frage nach Kontrolle und Verantwortung. adesso und omni:us nennen Erklärbarkeit, menschliche Aufsicht, operative Zuverlässigkeit und Nachvollziehbarkeit ausdrücklich als Leitplanken ihrer gemeinsamen Produktstrategie. Die KI soll also nicht außerhalb bestehender Governance-Strukturen agieren, sondern innerhalb definierter Entscheidungs- und Kontrollmechanismen. Gerade im Schadenmanagement ist diese Abgrenzung relevant. Hier entscheidet Technologie nicht nur über interne Prozessschritte, sondern kann unmittelbar die Leistung gegenüber dem Versicherungsnehmer betreffen. Dass Kunden dieser Entwicklung keineswegs uneingeschränkt folgen, zeigte bereits eine Doppelbefragung der Versicherungsforen Leipzig. Während Versicherer Geschwindigkeit und Digitalisierung im Schadenmanagement vorantreiben, wünschen sich Kunden insbesondere finanzielle Sicherheit und persönliche Ansprechpartner. 59 Prozent der Befragten wollten die finale Entscheidung im Schadenfall nicht einer KI überlassen. [experten.de berichtete darüber im Beitrag „Schadenmanagement: Kunden wollen Geld und Menschen – Versicherer setzen auf Tempo und KI“](#). Die technische Möglichkeit zur Automatisierung beantwortet damit noch nicht die Frage, an welchen Stellen Versicherer sie tatsächlich einsetzen sollten.

Die Grenze zwischen Copilot und Autonomie verschiebt sich

Thomas Hauschild, CEO von omni:us, sieht gerade den Einsatz unter realen Bedingungen als entscheidenden Maßstab: „Im Schadengeschäft muss Künstliche Intelligenz beweisen, dass sie unter realen finanziellen, regulatorischen und operativen Bedingungen zuverlässig arbeitet. Diese Zuverlässigkeit ist das Ergebnis jahrelanger Entwicklungsarbeit.“ Gemeinsam mit adesso soll die Technologie künftig einem größeren Versicherungsmarkt zugänglich gemacht und perspektivisch auch auf weitere Versicherungsprozesse übertragen werden. omni:us bleibt nach Abschluss der Transaktion unter seinem bisherigen Markennamen und mit der bestehenden Geschäftsführung Teil der adesso Group. Auch

Bestandskunden sollen weiterhin in ihren bisherigen Produkt- und Technologieumgebungen betreut werden.

Schadenmanagement wird zum Testfeld für Agentic AI

Die Übernahme zeigt damit exemplarisch, wie sich die Diskussion über Künstliche Intelligenz in der Versicherungswirtschaft verändert. Die erste Phase drehte sich um die Frage, welche Tätigkeiten KI unterstützen kann. Danach folgte die Integration von Copiloten, die Informationen aufbereiten und Entscheidungen vorbereiten. Mit agentischen Systemen beginnt nun eine weitere Stufe: KI erhält innerhalb definierter Grenzen die Möglichkeit, selbst zu handeln. Das Schadenmanagement dürfte dafür zu einem der wichtigsten Testfelder werden. Standardisierte Prozesse und große Datenmengen bieten erhebliche Automatisierungspotenziale. Gleichzeitig berühren Entscheidungen unmittelbar Leistungsansprüche und damit das Vertrauen der Kunden. Die entscheidende Frage lautet deshalb künftig weniger, ob KI Schadenfälle bearbeiten kann. Technisch wird diese Grenze bereits verschoben. Entscheidend wird sein, welche Entscheidungen Versicherer ihren KI-Agenten tatsächlich überlassen – und an welcher Stelle der Mensch wieder ins Spiel kommt.

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4951357/Vom-KI-Copiloten-zum-autonomen-Schadenfall-adesso-uebernimmt-omnius/>