25 YEARS

sollers

Unter der Oberfläche

KI in der Versicherung
- Erkenntnisse und Erfahrungen

INHALT

Inhalt 02

Vorwort 03

Zusammenfassung 05

- **Kernaussagen zur KI-getriebenen Transformation** 05
- **Die wichtigsten Erkenntnisse aus der KI-Umfrage von Sollers** 10

Über die Studie 16

Umfrageergebnisse 19

01 Die Auswirkungen von KI auf die Wettbewerbsfähigkeit auf dem Versicherungsmarkt 20

02 KI-gesteuerte Prozessautomatisierung: **Ein Überblick** 23

03 KI-gestützte **Chatbots** 24

04 KI-Unterstützung für **Callcenter** 25

05 KI-Unterstützung für **Online- und Mobil-Kanäle** 27

06 KI-Unterstützung für **Versicherungsvertreter** 31

07 KI in der **Marketing-Automatisierung** 33

08 Intelligente **Dokumentenverarbeitung und Datenextraktion** 34

09 KI-gesteuerte **Automatisierung der Schadenbearbeitung** 39

10 KI für die Automatisierung von Inspektionen in der Schadenregulierung 40

11 KI-gestützte **Tarifierung** 42

12 KI im Underwriting: **Den Experten weiterentwickeln, nicht ersetzen** 44

13 KI-Unterstützung für die **Bearbeitung von Versicherungsverträgen** 46

14 Verwendung von **generativer KI / LLMs** 48

15 KI in Aktion: **Revolutionierung von Entwicklung, Prüfung und Test** 50

16 Transformation der **IT-Sicherheit durch KI** 52

17 **IT-Architektur** 54

18 Governance - Kompetenzbereiche zur Unterstützung der KI-gestützten Automatisierung 57

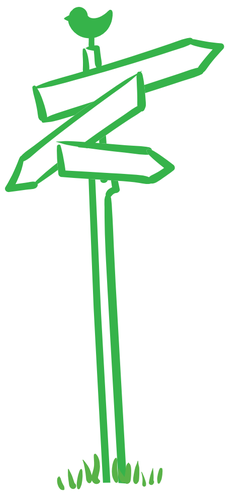
19 Governance - Organisatorische Voraussetzungen für KI 59

20 Herausforderungen und Risiken der KI-gesteuerten Automatisierung 63

21 Lehren aus der KI-Automatisierung 65

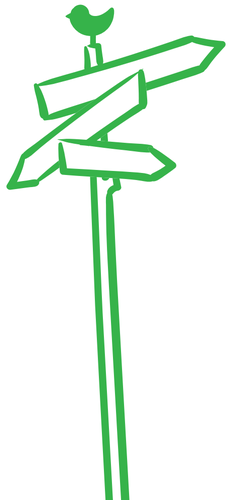
Über Sollers Consulting 71

Imprint 73



© 2025 Sollers Consulting. Alle Rechte vorbehalten.

VORWORT



VORWORT

KI ist allgegenwärtig geworden - sie ist für jeden zugänglich und bietet Vorteile, die weit über die Domäne einiger weniger spezialisierter Experten hinausgehen. Infolgedessen stellen sich die Führungskräfte der Versicherungsbranche heute nicht mehr die Frage, ob KI die Branche verändern wird, sondern wann und wie. Aufbauend auf unserer umfangreichen Erfahrung bei Sollers haben wir diese KI-Umfrage gestartet, um verwertbare Erkenntnisse zu gewinnen, die den Versicherern helfen, diesen Wandel zu bewältigen.

Herausforderungen des Versicherungsmarktes

Im Allgemeinen setzt jeder Versicherer entweder KI ein oder erforscht ihr Potenzial für die Prozessautomatisierung. Dennoch gibt es noch erhebliche Hürden:

- **KI-Wissenslücke vs. Entscheidungsfindung**
  Vielen Unternehmen fehlt ein klares Verständnis der KI-Fähigkeiten und sie haben Schwierigkeiten, strategische Entscheidungen über KI-Initiativen und Automatisierungspläne zu treffen. In solchen Fällen können Unternehmen mit Initiativen zur Befähigung der Organisation beginnen, die sich auf die Entwicklung einer KI-gesteuerten Kultur, die Bereitstellung von Schulungen und das Angebot praktischer Lernmöglichkeiten konzentrieren.

- **Geschäftsumwandlung und Neugestaltung der Architektur**
  Echte KI-gesteuerte Automatisierung kann das gesamte Betriebsmodell eines Versicherers neu definieren - und erfordert oft eine komplette Neugestaltung der Architektur. Einige Versicherer sind sich dieses Umfangs möglicherweise nicht bewusst oder verfügen nicht über das nötige Fachwissen, um eine so umfassende Umgestaltung zu bewältigen.

Sollers' strategischer Fokus auf KI

Bei Sollers wurde KI nicht über Nacht eingeführt, sondern hat sich über viele Jahre hinweg durch Experimente an der Basis und durch die Unterstützung von Führungskräften entwickelt. Von internen Konzepterprobungen bis hin zu Kundenaufträgen ist KI zu einer unserer wichtigsten strategischen Ausrichtungen und Dienstleistungsangebote geworden. Dieses große Engagement veranlasste unseren Strategieausschuss, diese umfassende Umfrage in Auftrag zu geben.

Forschungsdesign auf der Grundlage von Fachwissen

Anstelle eines umfangreichen, oberflächlichen Fragebogens haben wir uns für ausführliche Online- oder persönliche Interviews entschieden. Obwohl dies unsere Stichprobengröße begrenzt, konnten wir so reichhaltige, zuverlässige Daten sammeln. Der strukturierte Fragebogen der Umfrage spiegelt unsere KI-Expertise wider und liefert nuancierte, praktische Erkenntnisse.

Expertenkommentar & Zusatznutzen

In diesem Bericht werden aggregierte Umfragedaten mit der Expertenanalyse von Sollers kombiniert. Diagramme allein erzählen nur einen Teil der Geschichte - unsere Kommentare liefern den Kontext, erklären die Auswirkungen und schlagen umsetzbare nächste Schritte vor.

Wir möchten von Ihnen hören

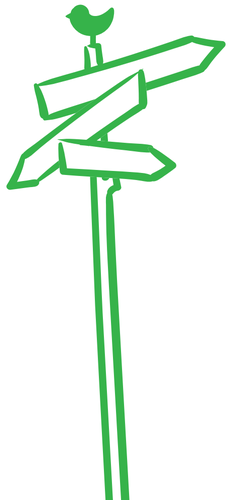
Wir hoffen, dass dieser Bericht Sie zu neuen Ideen für die KI-gesteuerte Automatisierung in Ihrem Unternehmen inspiriert. Wir würden uns sehr über Ihr Feedback freuen - welche Erkenntnisse haben Sie am meisten beeindruckt, und welche Bereiche sollten wir in zukünftigen Studien untersuchen

Piotr Kondratowicz
AUTHOR OF THE REPORT, BUSINESS ARCHITECT AT SOLLERS CONSULTING
piotr.kondratowicz@sollers.eu

© 2025 Sollers Consulting. Alle Rechte vorbehalten.

ZUSAMMENFASSUNG

KERNAUSSAGEN ZUR KI-GETRIEBENEN TRANSFORMATION



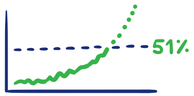
KERNAUSSAGEN ZUR KI-GETRIEBENEN TRANSFORMATION

Bevor wir die detaillierten Ergebnisse der Sollers-KI-Umfrage vorstellen, möchten wir einen Überblick über die wichtigsten Erkenntnisse aus unserer Forschung und Erfahrung geben.

STRATEGISCHE PERSPEKTIVE: WO STEHEN VERSICHERER HEUTE UND WAS IST ZU ERWARTEN?

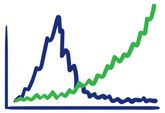
Wachsendes Interesse an KI und neue Herausforderungen

Mit KI zu experimentieren ist relativ einfach, sobald Unternehmen den Einstieg geschafft haben – fast alle unsere Befragten (97 %) nutzen bereits KI-Tools. Dieser Anfangserfolg führt oftmals zu einem wachsenden Interesse an einer unternehmensweiten KI-Automatisierung. Allerdings tauchen schnell neue Herausforderungen auf, darunter der Bedarf an internem KI-Fachwissen, die Neudefinition von IT-Architekturen, Daten- und Governance-Modellen sowie die Begleitung der Mitarbeiter bei der grundlegenden Umstellung ihrer Arbeitsweise.



Die zunehmende Rolle von KI in der Unternehmensstrategie

Alle Versicherer haben bereits Erfahrungen mit KI gesammelt, wenn auch in unterschiedlichem Umfang. Im Durchschnitt haben nur 51 % unserer Befragten KI in ihre strategischen Agenden aufgenommen, wobei jedoch ein steigender Trend zu erwarten ist.



Evolutionäre statt revolutionärer Transformation

Eine überstürzte Einführung von KI kann aufgrund der Neuartigkeit der Technologie und der Komplexität der Automatisierung risikobehaftet sein. Versicherer brauchen Zeit, um zu lernen, sich darauf einzustellen und einen schrittweisen, evolutionären Ansatz für die unternehmensweite KI-Transformation zu verfolgen. Einerseits sollten sie eine KI-getriebene Automatisierung anstreben, andererseits müssen sie architektonische Schwachstellen identifizieren und einen Zeitplan entwickeln, um diese zu beheben und komplexere Automatisierung zu ermöglichen.

Hindernisse durch veraltete Architekturen

In einigen Fällen können veraltete Systeme und ein geringer Grad an Prozessdigitalisierung die KI-gesteuerte Automatisierung behindern – auch wenn diese Probleme möglicherweise nicht sofort sichtbar sind und das Ausmaß der Herausforderung für verschiedene Versicherer oder Geschäftsbereiche unterschiedlich sein kann.

Datenbedingte Hindernisse

Viele Anwendungsfälle der Automatisierung, einschließlich KI, basieren auf Geschäftslogiken, die stark von Daten abhängig sind. Auch fortschrittliche KI und „Predictive Analytics" erfordern strukturierte Daten als Input. Im Gegensatz dazu können Deep-Learning-Modelle neue Arten strukturierter Daten generieren, indem sie Informationen aus Dokumenten, Audiodateien und Bildern extrahieren. Daher können eine geringe Datenintegration, eine schwache Datenverwaltung und das Fehlen robuster Datenlösungen die KI-gesteuerte Automatisierung behindern – insbesondere, wenn sie unternehmensweit angewendet wird.

Prognose: 5 bis 10+ Jahre bis zur vollständigen Automatisierung

Angesichts der bereits zu beobachtenden konkreten Vorteile ist eine weitreichende KI-Automatisierung in der Versicherungsbranche unvermeidlich. Eine häufig gestellte Frage betrifft den Zeitrahmen. Abhängig vom Versicherer und dem spezifischen Bereich der KI-Implementierung schätzen wir auf der Grundlage unserer Expertise und der Ergebnisse der Sollers-KI-Umfrage, dass die vollständige Automatisierung der Geschäftsprozesse für wichtige Geschäftsbereiche bei den meisten Versicherern zwischen 5 und 10+ Jahren dauern wird.

© 2025 Sollers Consulting. Alle Rechte vorbehalten.

KERNAUSSAGEN ZUR KI-GETRIEBENEN TRANSFORMATION

WICHTIGE BEREICHE DER ERWARTETEN KI-ENTWICKLUNG

Auf der Grundlage der Antworten unserer KI-Umfrage zur Reife verschiedener KI-Anwendungsfälle und der Erfahrungen von Sollers erwarten wir die folgenden Entwicklungen:

Hauptschwerpunkt

Die Hauptbereiche für die KI-Automatisierung werden voraussichtlich die intelligente Dokumentenerkennung, insbesondere in der Schadenbearbeitung, der Einsatz großer Sprachmodelle (LLMs) zur Unterstützung von Experten, Chatbots zur Verbesserung des Kundenservice und KI für die Softwareentwicklung sein.

Versicherer haben bereits begonnen, mit intelligenter Dokumentenerkennung für das Underwriting zu experimentieren, und der Bedarf an KI in diesem Bereich wird weiter wachsen. Das Bewusstsein für Hindernisse – wie beispielsweise den geringen Digitalisierungsgrad des gesamten Underwriting-Prozesses – wird die Versicherer dazu veranlassen, Underwriting-Workbenches zu implementieren. Die Versicherer haben bereits damit begonnen, mit intelligenter Dokumentenerkennung im Underwriting zu experimentieren, und der Bedarf an KI in diesem Bereich wird weiter steigen. Das Bewusstsein für Barrieren – wie beispielsweise den geringen Digitalisierungsgrad des gesamten Underwriting-Prozesses – wird die Versicherer dazu veranlassen, Underwriting-Workbenches zu implementieren.

Mittelfristige Aussichten

Das gesammelte Know-how wird es den Versicherern ermöglichen, KI für den Callcenter-Support sowie für eine breitere Palette von Prozessen zu nutzen, die die Extraktion von Daten aus unstrukturierten Dokumenten beinhalten. Weitere mittelfristige Entwicklungen sind die Automatisierung der Schadenprüfung, die spezialisiertere Lösungen erfordern wird, und die vollständig automatisierte Bearbeitung von Standardschäden. Im Underwriting wird sich der Schwerpunkt der KI darauf verlagern, Underwriter im gesamten Prozess zu unterstützen, insbesondere bei der automatisierten Erstellung von Versicherungsangeboten für Standardrisiken.

Langfristige Perspektive

- Im Laufe der Zeit wird sich die KI-gesteuerte Automatisierung in der Schadenbearbeitung und im Underwriting auf nicht standardisierte Risiken und weniger häufige Geschäftsbereiche ausweiten.
- KI wird dazu beitragen, die Interaktion zwischen Kunden und Versicherern über digitale (mobile und Online-)Kanäle neu zu definieren – allerdings wird dies wahrscheinlich erst geschehen, nachdem die Versicherer KI-Fähigkeiten aufgebaut, KI-Lösungen gründlich getestet und ihre Architekturen aktualisiert haben.

KI-Agenten stellen eine eigenständige Komponente in den Ergebnissen der Sollers-KI-Umfrage dar. Ihre Entwicklung wird in verschiedenen Geschäftsbereichen voranschreiten: Je fortschrittlicher die KI-Automatisierungen sind, desto größer ist die Notwendigkeit, sie innerhalb von KI-Agenten-Frameworks zu verwalten. Diese Frameworks werden zunehmend durch speziell für diesen Zweck entwickelte Plattformen unterstützt. Wir gehen davon aus, dass sie im Laufe der Zeit zu einem integralen Bestandteil moderner Plattformen werden, die verschiedene Aspekte der Prozessautomatisierung unterstützen.

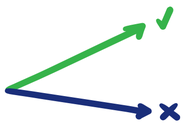
© 2025 Sollers Consulting. Alle Rechte vorbehalten.

KERNAUSSAGEN ZUR KI-GETRIEBENEN TRANSFORMATION

WIE MAN DIE KI-TRANSFORMATION BEGINNT UND DURCHFÜHRT

Es braucht Zeit zum Lernen und wie man schneller lernt

Unsere Befragten zeigten sich sehr aktiv, wenn es darum ging, ihre Unternehmen bei der Entwicklung einer KI-Kultur und dem Erlernen von KI-Fähigkeiten zu unterstützen, und einige betonten wie wichtig es ist, KI zu verstehen und schrittweise zu implementieren (42 % unserer Befragten). Um zu erfassen, wie sich KI auf Versicherungsprozesse und -architekturen auswirken wird, ist umfassendes und sich ständig weiterentwickelndes Fachwissen erforderlich. Führungskräfte auf verschiedenen Ebenen brauchen Zeit, um einen Kurs festzulegen – um „neue Ozeane zu kartografieren" –, bevor sie sich auf bedeutende Transformationsprozesse einlassen.



Proof of Concept (PoC) für KI

Da KI weitaus neuere Erkenntnisse und größere Auswirkungen auf Architekturen mit sich bringt als andere Technologien, spielen PoCs für KI eine wichtigere Rolle als für andere Arten der Digitalisierung. KI-PoCs dienen drei Hauptzwecken:

- Sie bieten eine sichere Umgebung, um zu erforschen und zu lernen, wie KI funktioniert und was sie ermöglichen kann.
- Sie ermöglichen es, die Wirksamkeit von KI für ein bestimmtes Geschäftsproblem außerhalb einer Produktionsumgebung zu testen und dabei die Kosten niedrig zu halten.
- Sie helfen bei der Bewertung der erwarteten wirtschaftlichen Vorteile und liefern wertvolle Erkenntnisse für zukünftige Investitionen.

Gründliche Analyse und ein solider Business Case

39 % unserer Befragten gaben an, dass eine Analyse und die Entwicklung von Business Cases erforderlich sind. Ein fundierter Business Case ist immer eine bewährte Vorgehensweise. Er verdeutlicht die Beweggründe und unterstützt Sie dabei, die potenziellen Auswirkungen auf Ihr Unternehmen zu verstehen. Manchmal verfügt ein Unternehmen möglicherweise noch nicht über die erforderlichen Fähigkeiten, um die Analyse durchzuführen, oder die Vorteile bestimmter Automatisierungsarten lassen sich ohne vorherige Erfahrungen nur schwer abschätzen. In solchen Fällen sollten Sie klein anfangen und die Bemühungen als Lernprozess betrachten.

Daten und Architektur

Automatisierte Entscheidungen hängen letztendlich von Daten ab. Die Extraktion von Dokumentendaten ist für Versicherer von entscheidender Bedeutung – sie wird von 69 % unserer Befragten in irgendeiner Form umgesetzt oder ist dabei, umgesetzt zu werden. KI wird neue Arten von Daten extrahieren und nutzen, was wiederum neue Automatisierungsmöglichkeiten schafft – oft sind dafür Aktualisierungen der Systemarchitektur erforderlich, um neue Funktionen zu integrieren. Die Überarbeitung Ihrer Datenstrategie und die Stärkung der damit verbundenen Fähigkeiten sind ein Eckpfeiler der unternehmensweiten KI-gesteuerten Automatisierung. Allerdings hängt nicht jede KI-Automatisierung stark von Daten ab; einige können als „Punktlösungen" mit begrenzten Auswirkungen auf die Architektur fungieren.

© 2025 Sollers Consulting. Alle Rechte vorbehalten.

KERNAUSSAGEN ZUR KI-GETRIEBENEN TRANSFORMATION

Make or Buy?

Es gibt keine allgemeingültige Antwort – dies hängt von der aktuellen Architektur und der KI-Reife des Versicherers ab. Dennoch gelten einige Leitprinzipien:

- Vermeiden Sie es, Ihre eigenen KI-Modelle von Grund auf neu zu entwickeln – dies ist zeitaufwändig und ressourcenintensiv. Verwenden Sie nach Möglichkeit vorhandene, bewährte KI-AutoML-Modelle.
- KI-Automatisierung erfordert neue Fähigkeiten in den Bereichen Datenverarbeitung, Human-in-the-Loop-Überwachung, Integration von Geschäftslogik, Versionierung und Governance. Bei umfassenderen Implementierungen sollten Sie prüfen, ob KI-gesteuerte Plattformen Ihre aktuelle Architektur optimal ergänzen könnten. 60 % unserer Befragten haben eine KI-gesteuerte Plattform implementiert oder sind dabei, dies zu tun.

LLMs gewinnen an Popularität

Die Mehrheit (82 %) unserer Befragten nutzt oder implementiert ein Large Language Model (LLM). LLMs sind in zweierlei Hinsicht relevant:

- Als Tools, die einem breiten Spektrum von Mitarbeitern zugänglich sind, sie bei alltäglichen Aufgaben unterstützen und ihnen helfen, die Funktionsweise von KI zu verstehen.
- Als spezifische Komponenten in bestimmten Automatisierungsanwendungsfällen, die möglicherweise eine schnelle Entwicklung oder Feinabstimmung sowie eine angemessene Governance erfordern. LLMs sind einfach zu implementieren, bringen jedoch auch Herausforderungen mit sich – insbesondere hinsichtlich der Gewährleistung der Erkennungsgenauigkeit, die für vollständig automatisierte (berührungslose) Prozesse von entscheidender Bedeutung ist.

Governance: Ein langfristiger Wegbereiter

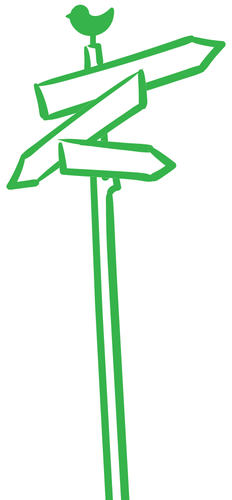
Die Vernachlässigung der Governance kann die KI-Transformation zum Scheitern bringen, insbesondere wenn die Komplexität zunimmt. Ein Hub-and-Spoke-Modell scheint am effektivsten zu sein: Es schafft ein Gleichgewicht zwischen der Notwendigkeit unternehmensweiter Standards und Synergien und der Flexibilität, auf Projektebene zu experimentieren und innovativ zu sein. Die Einrichtung von Governance-Strukturen und -Prozessen braucht Zeit – schieben Sie dies nicht auf, sondern beginnen Sie parallel zur Implementierung damit. Im Durchschnitt haben 54 % unserer Befragten aus verschiedenen Bereichen zentralisierte Governance-Modelle eingeführt, während 20 % dezentralisierte Modelle gewählt haben.

KI IST MEHR ALS EINE TRANSFORMATION - SIE DEFINIERT DIE ZUKUNFT

© 2025 Sollers Consulting. Alle Rechte vorbehalten.

ZUSAMMENFASSUNG

DIE WICHTIGSTEN ERKENNTNISSE AUS DER KI-UMFRAGE VON SOLLERS



DIE WICHTIGSTEN ERKENNTNISSE AUS DER KI-UMFRAGE VON SOLLERS

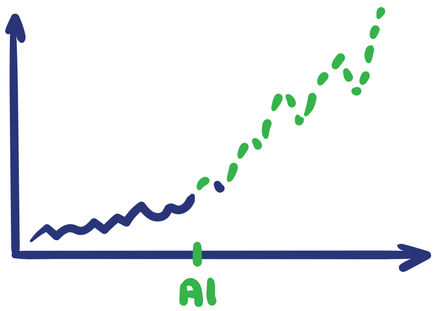
Dieser Abschnitt enthält aggregierte Daten aus der Umfrage mit minimalen Kommentaren von Sollers. Für detaillierte Einblicke und Expertenanalysen verweisen wir auf den Hauptteil des Berichts, in dem das Fachwissen von Sollers umfassend zur Interpretation und Kontextualisierung der Ergebnisse herangezogen wird.

Einführung in die umfassende KI-Umfrage von Sollers

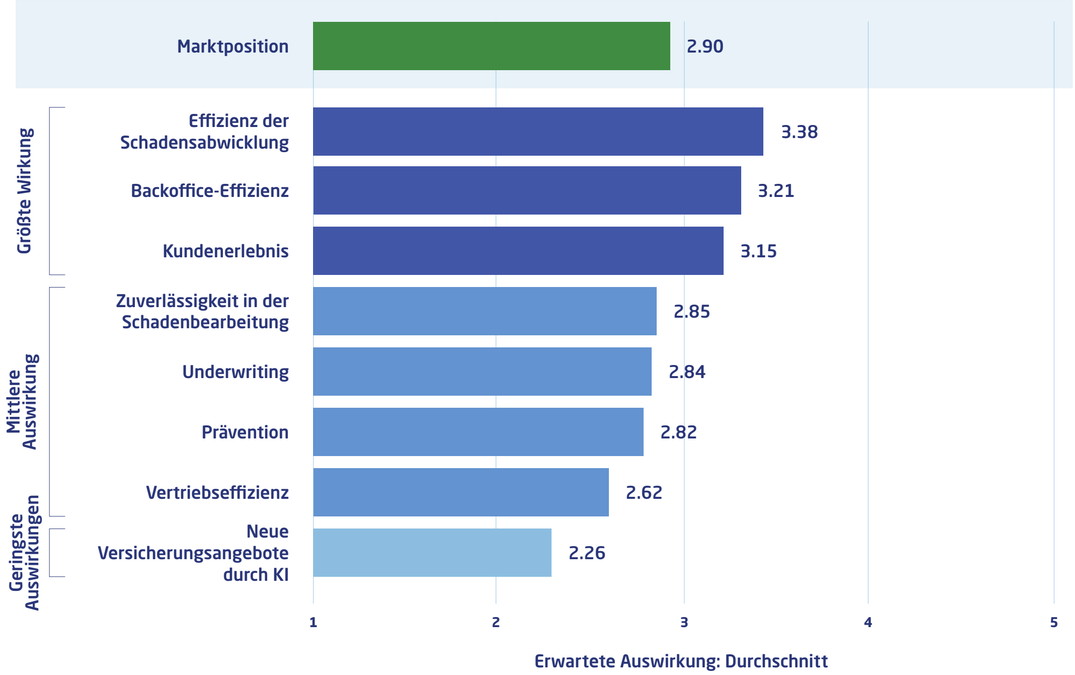
Auf der Grundlage der KI-Expertise und -Erfahrung von Sollers haben wir eine umfassende Umfrage konzipiert, die in Form von ausführlichen persönlichen Interviews mit 35 Schadenversicherern durchgeführt wurde. Dieser qualitative Ansatz ermöglichte eine intensive Auseinandersetzung mit spezifischen Themen und lieferte wertvolle Erkenntnisse. Die Befragten repräsentieren ein breites geografisches Spektrum, darunter die DACH-Region (Deutschland und Schweiz), Nordamerika (Kanada und USA), Frankreich, die nordischen Länder (Finnland, Schweden und Dänemark), Großbritannien und Belgien.

Erwartete Auswirkungen von KI auf die Wettbewerbsfähigkeit des Versicherungsmarktes

Die Grafik veranschaulicht die Ansichten der Befragten zu den erwarteten Auswirkungen von KI auf die Wettbewerbsfähigkeit des Marktes in den nächsten drei bis fünf Jahren in bestimmten Geschäftsbereichen. Im Durchschnitt wurden die wahrgenommenen Auswirkungen auf die Gesamtmarktposition mit 2,9 bewertet.



Erwartete Auswirkung von KI auf die Wettbewerbsfähigkeit



Skala: 1 – minimale Auswirkung, 2 – geringe Auswirkung, 3 – erhebliche Auswirkung, 4 – transformative Auswirkung, 5 – disruptive Auswirkung.

Grundlage der Grafik: 34 Unternehmen
Quelle: KI-Studie 2024/2025, Sollers Consulting

© 2025 Sollers Consulting. Alle Rechte vorbehalten.

DIE WICHTIGSTEN ERKENNTNISSE AUS DER KI-UMFRAGE VON SOLLERS

Prioritäten für KI-gesteuerte Automatisierung

Wir haben 37 Anwendungsfälle für KI-gestützte Automatisierung untersucht, die in 11 Automatisierungsbereiche unterteilt sind und verschiedene Geschäftsbereiche (Kfz-, Privat-, Unfall-, KMU- und Unternehmensversicherungen) und Prozesse (Schadenbearbeitung, Vertrieb und Service im Privatkundengeschäft sowie Underwriting) umfassen.

Auf der Grundlage der Umfrageergebnisse haben wir die Automatisierungsinitiativen in vier Segmente unterteilt, die hier vorgestellt werden:

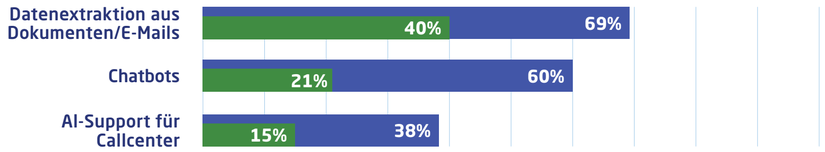
LLMs sind weit verbreitet

Beachtliche 82 % der Befragten gaben an, dass sie in mindestens einem der zehn untersuchten Szenarien bereits große Sprachmodelle (LLMs) einsetzen oder aktiv implementieren.

Überblick über laufende KI-getriebene Automatisierungsprojekte

Derzeitige Schwerpunkte

Diese Automatisierungsfälle werden von den Befragten am häufigsten umgesetzt.

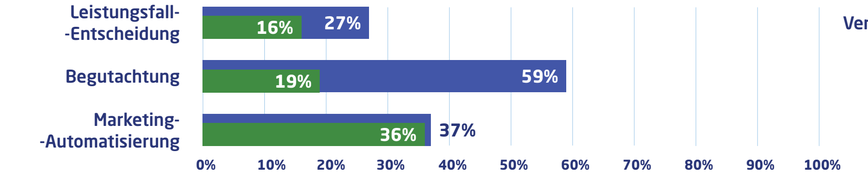


Erwartete zukünftige Entwicklung

Aufgrund ihrer Komplexität und gegenseitigen Abhängigkeiten werden diese Fälle derzeit seltener umgesetzt.

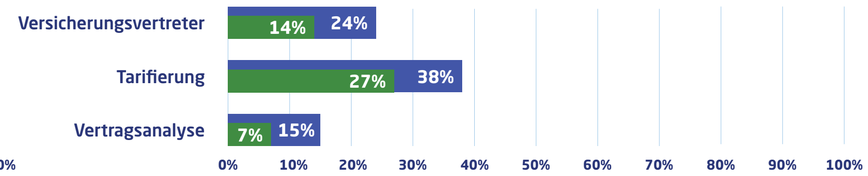
Wichtig, aber abhängig

Diese Bereiche werden als wichtig angesehen, sind jedoch von anderen Automatisierungen abhängig oder erfordern spezielle Lösungen.



Geringere Priorität oder erwartete Hindernisse

Aufgrund der zu erwartenden Herausforderungen oder des begrenzten Nutzens wird davon ausgegangen, dass diese in naher Zukunft nicht im Fokus stehen werden.



Legende der aggregierten Statistiken

In der Sollers-KI-Umfrage haben wir die Befragten gebeten, für jede Automatisierungskategorie Details zu mehreren spezifischen Automatisierungsfällen anzugeben.

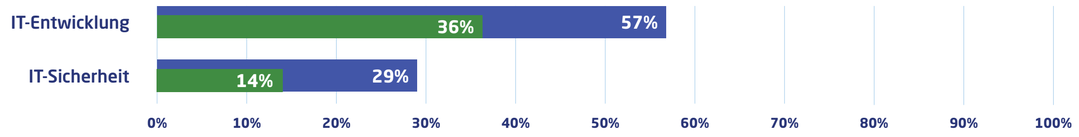
- ● Prozentsatz der Befragten, die mindestens einen KI-Automatisierungsfall aus der angegebenen Kategorie implementiert haben oder dabei sind, ihn zu implementieren.
- ● Durchschnittliche Implementierungsrate über alle KI-Automatisierungsfälle innerhalb dieser Kategorie (wenn ein Unternehmen beispielsweise 1 von 4 Fällen umgesetzt hat, trägt es 25 % zum Durchschnitt bei); daher ● ≤ ●

Grundlage der Grafik: 35 Unternehmen
Quelle: KI-Studie 2024/2025, Sollers Consulting

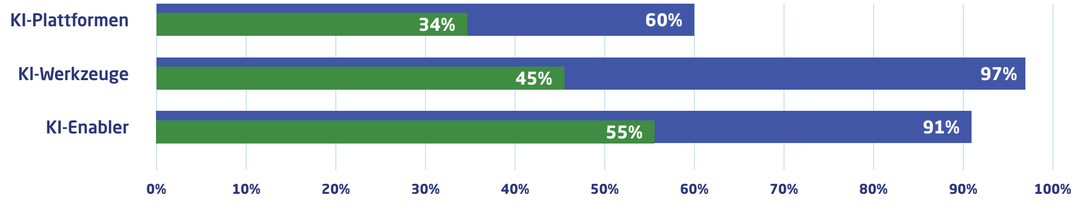
© 2025 Sollers Consulting. Alle Rechte vorbehalten.

DIE WICHTIGSTEN ERKENNTNISSE AUS DER KI-UMFRAGE VON SOLLERS

KI in der IT



Einsatz unterschiedlicher IT-Lösungen



Legende der aggregierten Statistiken

In der Sollers-KI-Umfrage haben wir die Befragten gebeten, für jede Automatisierungskategorie Details zu mehreren spezifischen Automatisierungsfällen anzugeben.

- ● Prozentsatz der Befragten, die mindestens einen KI-Automatisierungsfall aus der angegebenen Kategorie implementiert haben oder dabei sind, ihn zu implementieren.
- ● Durchschnittliche Implementierungsrate über alle KI-Automatisierungsfälle innerhalb dieser Kategorie (wenn ein Unternehmen beispielsweise 1 von 4 Fällen umgesetzt hat, trägt es 25 % zum Durchschnitt bei); daher ● ≤ ●

Grundlage der Grafik: 35 Unternehmen
Quelle: KI-Studie 2024/2025, Sollers Consulting

KI für IT-Entwicklung und Sicherheit

Obwohl die Erwartungen an den Einsatz von KI in der IT hoch sind, ist die derzeitige Akzeptanz unter den Befragten nach wie vor moderat.

IT-Architektur für KI

In der Regel gibt es innerhalb eines Unternehmens viele Möglichkeiten, relativ einfach mit KI zu experimentieren und sie anzuwenden. Ein ganzheitlicher Ansatz zur Automatisierung mit KI umfasst jedoch mehr als nur das Hinzufügen von KI-Komponenten zur bestehenden IT- und Geschäftsarchitektur – er kann eine umfassende Neugestaltung erfordern. Zu den wichtigsten Treibern gehören die Verarbeitung neuer, von KI generierter Daten, die Einführung neuer Benutzeroberflächen, die Einbindung automatisierter Geschäftslogik und die Neudefinition von Geschäftsprozessen. Hinzu kommt die Herausforderung, die Komplexität zu bewältigen und Synergien in großem Maßstab zu erzielen.

KI-gesteuerte Plattformen (z. B. universelle IDP-Plattformen, Underwriting-Workbenches mit intelligenten Workflows für die Einreichung und Bearbeitung von Anträgen) bieten eine Reihe von Funktionen, die zur Bewältigung dieser architektonischen Herausforderungen beitragen können. Um sie effektiv zu nutzen, ist jedoch ein strukturierter und analytischer Ansatz erforderlich.

Darüber hinaus sind KI-Enabler – verschiedene Nicht-KI-IT-Komponenten – für die Unterstützung einer ganzheitlichen, KI-gesteuerten Transformation unerlässlich.

© 2025 Sollers Consulting. Alle Rechte vorbehalten.

DIE WICHTIGSTEN ERKENNTNISSE AUS DER KI-UMFRAGE VON SOLLERS

Governance – Kompetenzeinheiten zur Unterstützung KI-gestützter Automatisierung

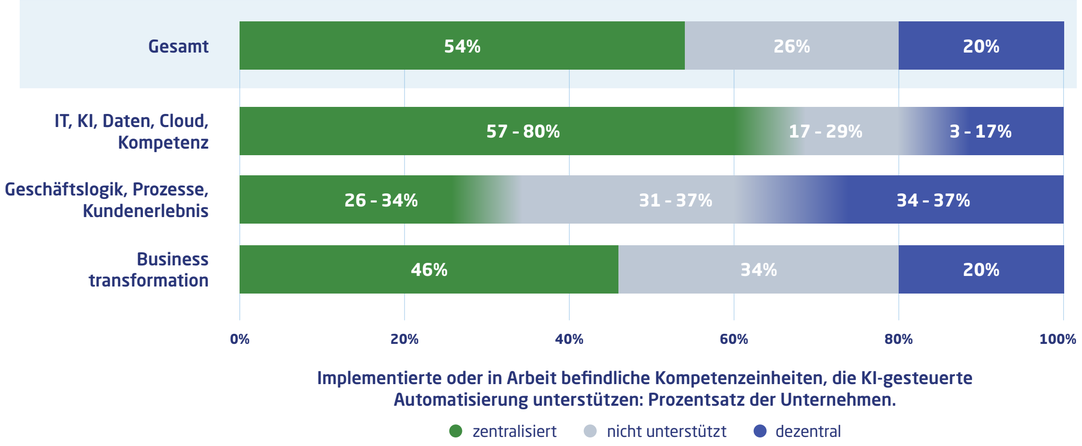
Die KI-Automatisierung führt neue Bereiche für das Wissens- und Architekturmanagement ein und erfordert häufig eine erweiterte oder neu definierte Governance-Struktur. Die Einrichtung einer Governance und die Entwicklung neuer Kompetenzen sollten integraler Bestandteil einer KI-Transformationsstrategie sein. Ein zentralisiertes Governance-Modell ist vor allem in technischen Bereichen vorherrschend. Viele Versicherer müssen jedoch noch Governance-Rahmenwerke für mehrere kritische Bereiche einrichten.

IT, KI, Daten, Cloud und Compliance: Diese Bereiche sind überwiegend zentralisiert, wobei 57 bis 80 % der Befragten entweder bereits zentralisierte Governance-Modelle implementiert haben oder derzeit implementieren.

Geschäftslogik, Prozesse und Kundenerfahrung (CEX): In diesen Bereichen ist der Ansatz ausgewogener, mit einer zentralisierten Governance in 26 bis 34 % der Unternehmen und dezentralisierten Modellen in 34 bis 37 %.

Geschäftstransformation: Dieser Bereich ist größtenteils zentralisiert (46 % gegenüber 20 % dezentralisiert). Allerdings weist er auch den höchsten Anteil an Befragten (34 %) auf, die für diesen Bereich noch keine Governance implementiert haben oder derzeit implementieren.

Status der Governance-Einheiten



Grundlage der Grafik: 35 Unternehmen
Quelle: KI-Studie 2024/2025, Sollers Consulting

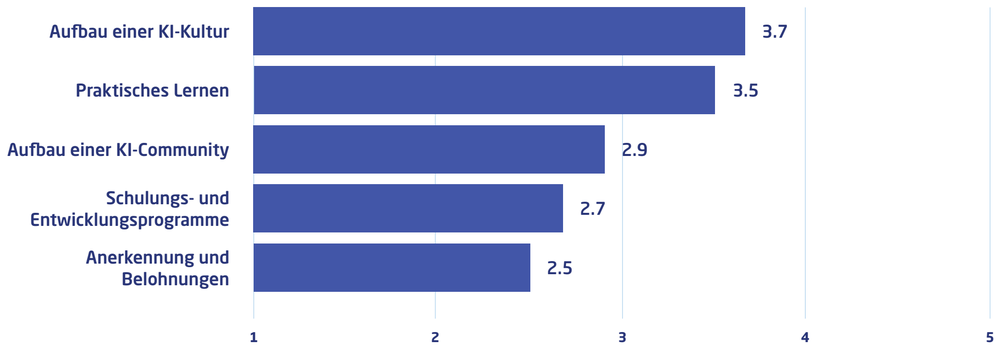
© 2025 Sollers Consulting. Alle Rechte vorbehalten.

DIE WICHTIGSTEN ERKENNTNISSE AUS DER KI-UMFRAGE VON SOLLERS

Vorbereitung der Organisation auf KI

Laut unseren Befragten nutzen alle Versicherer eine Kombination aus internen und externen Ressourcen, um KI-bezogenes Know-how und Fähigkeiten zu entwickeln, wobei die Anteile variieren. In der nächsten Frage der Umfrage haben wir die Befragten gebeten anzugeben, welche Maßnahmen ihre Unternehmen ergreifen, um ihre Organisationen auf die Einführung von KI vorzubereiten.

Organisatorische Voraussetzungen für KI: Hauptkategorien



Organisatorische Voraussetzungen für KI: Durchschnittliche Aktivität

Skala: 1 – keine Aktivität, 2 – begrenzte/spontane Aktivität, 3 – erste Aktivitäten, 4 – regelmäßige Aktivitäten, jedoch noch nicht in der gesamten Organisation, 5 – regelmäßige Aktivitäten in der gesamten Organisation.
Grundlage der Grafik: 35 Unternehmen
Quelle: KI-Studie 2024/2025, Sollers Consulting

© 2025 Sollers Consulting. Alle Rechte vorbehalten.

Wichtige Erkenntnisse aus der KI-Automatisierung

Die Befragten der KI-Umfrage teilten eine Vielzahl von Erkenntnissen, von denen wir nachfolgend eine Auswahl in fünf Schlüsselkategorien zusammengefasst haben:

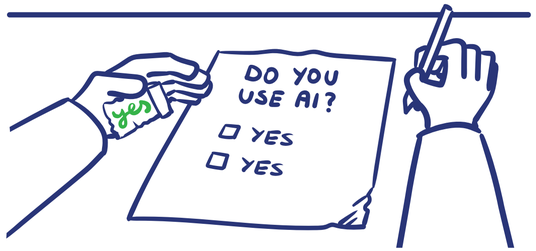
- **KI-Modelle**
  Es gibt viele KI-Modelle, die zwar sehr effektiv sein können, aber es ist unerlässlich, im Rahmen jedes Projekts eigene Forschungs- und Entwicklungsarbeiten durchzuführen, um das richtige Modell auszuwählen. KI-Modelle können halluzinieren, daher müssen geeignete Kontrollmechanismen eingerichtet werden. Planen Sie Reversibilität ein und zögern Sie nicht, Modelle von mehreren Anbietern zu nutzen. LLMs sind zwar einfach zu verwenden, können jedoch die menschliche Interaktion nicht vollständig ersetzen.

- **KI-Fähigkeiten**
  Fördern Sie KI-Experimente, schulen und motivieren Sie Ihre Mitarbeiter und bauen Sie internes KI-Know-how für die Zukunft auf. Stellen Sie sicher, dass die Projektteams über ein vergleichbares Maß an KI-Kenntnissen verfügen, um eine effektive Zusammenarbeit zu ermöglichen.

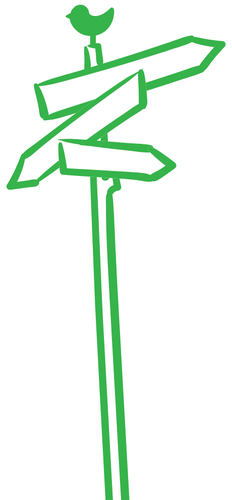
- **Architektur**
  Entwerfen Sie durchgängige Prozesse, die auf Transformation und Effizienz ausgerichtet sind. Legen Sie eine klare Architekturvision fest, schaffen Sie eine solide Datenbasis und übersehen Sie nicht organisatorische Faktoren wie Unternehmenskultur und Governance.

- **Business Case**
  Beginnen Sie mit einem Proof of Concept, bevor Sie sich zu einer groß angelegten Investition verpflichten. Definieren Sie einen soliden Business Case, beachten Sie die Komplexität der Umsetzung und führen Sie eine gründliche Analyse durch. Bewerten Sie sorgfältig die Kosten und den ROI, planen Sie ressourcenintensive Maßnahmen und kümmern Sie sich von Anfang an um Datenschutz und Compliance.

- **Transformation**
  Verfolgen Sie bei der KI-Implementierung einen schrittweisen, evolutionären Ansatz. Entwickeln Sie ein strategisches Bewusstsein und einen Rahmen für die Auswahl von KI-Anwendungsfällen. Schaffen Sie ein Gleichgewicht zwischen zentraler Aufsicht und lokaler Umsetzung. Etablieren Sie eine starke Governance, integrieren Sie frühzeitig das Änderungsmanagement, gehen Sie Vertrauensfragen bei KI-gestützten Entscheidungen an, sichern Sie sich die Unterstützung der Führungskräfte und beziehen Sie von Anfang an Mitarbeitervertreter mit ein.



ÜBER DIE STUDIE



ÜBER DIE STUDIE

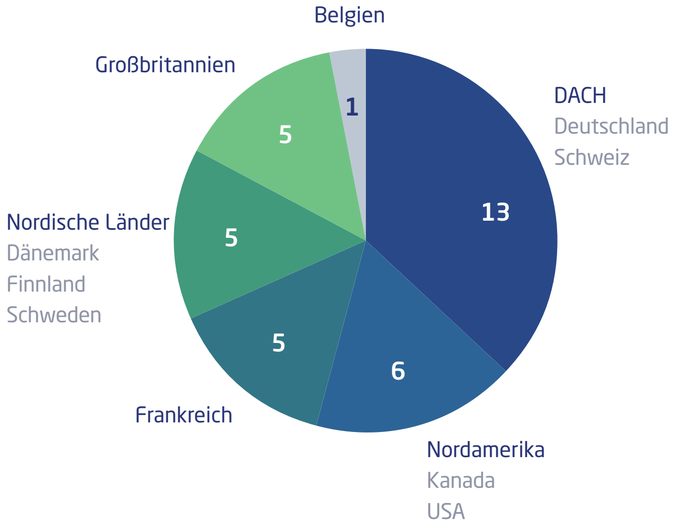
Ziel der Studie

Ziel dieser Studie war es, praktisches Wissen über die Implementierung von KI bereitzustellen. Wir wollten ein klares Bild davon zeichnen, wo KI derzeit steht, beziehungsweise wohin sie sich entwickelt und zudem die Sichtweisen der Versicherer auf die Herausforderungen bei der effektiven Umsetzung von KI-gestützter Automatisierung verstehen.

Profile der Befragten

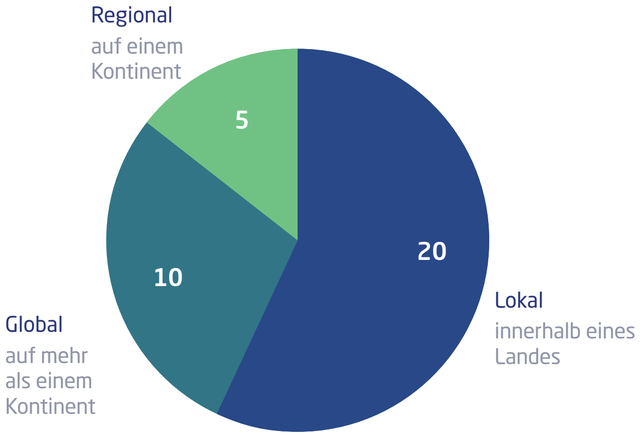
Wir haben ausschließlich Fachleute und Experten aus der Branche befragt, darunter Vertreter der Vorstandsebene und führende Manager von Nichtlebensversicherern, z. B. KI-Chefs, CIOs und Geschäftsbereichsleiter. Die Versicherer gehörten zu größeren Versicherungsgruppen, deren Profile in der folgenden Tabelle dargestellt sind.

Erfasste Märkte

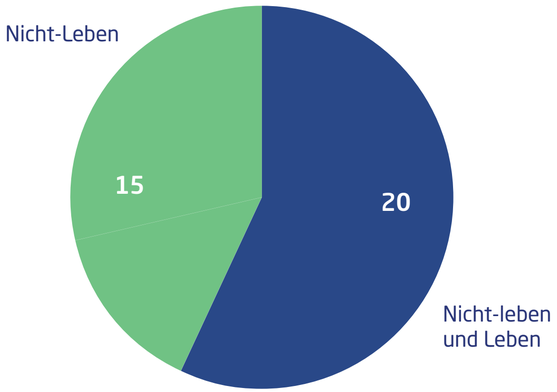


Grundlage der Grafik: 35 Unternehmen.
Quelle: KI-Studie 2024/2025, Sollers Consulting.

Art der Versicherungsgruppe



Grundlage der Grafik: 35 Unternehmen.
Quelle: KI-Studie 2024/2025, Sollers Consulting.



Grundlage der Grafik: 35 Unternehmen.
Quelle: KI-Studie 2024/2025, Sollers Consulting.

© 2025 Sollers Consulting. Alle Rechte vorbehalten.

ÜBER DIE STUDIE

Interviewansatz

- **Online- oder persönliche Interviews:** Die Befragten führten ausführliche Gespräche mit unseren Experten, um ein umfassendes Verständnis jeder Frage zu gewährleisten und differenzierte Antworten geben zu können. In einigen Fällen konsultierten sie interne Experten, um zusätzliche Informationen einzuholen. Jedes Interview dauerte zwischen 1,5 und 3 Stunden.

- **Überprüfte Antworten:** Nach jedem Interview haben wir die ausgefüllten Antworten zur Überprüfung an die Teilnehmer zurückgeschickt, um die Korrektheit sicherzustellen. Gestaltung der Umfragefragen Um zuverlässige Erkenntnisse zu gewinnen, haben wir bei der Konzeption der Umfragefragen mehrere wichtige Grundsätze befolgt:

Gestaltung der Umfragefragen

Um zuverlässige Erkenntnisse zu gewährleisten, haben wir bei der Gestaltung der Umfragefragen mehrere wichtige Grundsätze beachtet:

- **Strukturierte Fragen zu verschiedenen Themen:** Diese halfen uns, verschiedene Facetten der KI-gesteuerten Automatisierung zu untersuchen.

- **Detaillierte, geschlossene Fragen:** Diese ermöglichten einen detaillierten Überblick über den Automatisierungsstatus jedes Versicherers und erlaubten einen einfachen Vergleich zwischen den Unternehmen. Die Befragten hatten die Möglichkeit, benutzerdefinierte Kategorien hinzuzufügen, was jedoch nur selten genutzt wurde.

- **Eine offene Frage zu „gewonnenen Erkenntnissen":** Diese bot Raum für den Austausch individueller Erkenntnisse und Erfahrungen.

Umfang der Umfrage

Die Umfrage konzentrierte sich ausschließlich auf die Perspektive der Schadenversicherung, um die Forschungsfragen gezielter gestalten zu können. Die Themen der Umfrage entsprechen direkt dem Abschnitt „Umfrageergebnisse", in dem die wichtigsten Erkenntnisse nachgelesen werden können.

Um die KI-gesteuerte Automatisierung besser zu verstehen, wurden in der ersten Frage verschiedene Geschäftsbereiche (siehe Grafik) und Versicherungsprozesse untersucht, darunter Schadenbearbeitung, Privatkundenvertrieb und -service, Underwriting und Backoffice-Abläufe. Zeitrahmen Die Interviews und die Datenerhebung fanden von April 2024 bis Anfang 2025 statt.

In der Umfrage berücksichtigte Sparten

Berücksichtigte Sparten: Zahl der Unternehmen

Antworten gesamt: 35 Unternehmen
Quelle: KI-Studie 2024/2025, Sollers Consulting

Timing

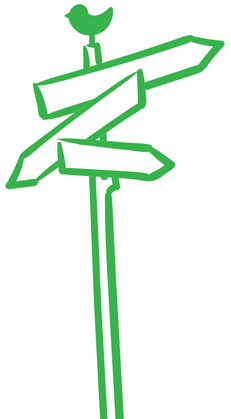
Die Befragungen und Datenerhebungen fanden während des gesamten Jahres 2024 und bis Anfang 2025 statt.

Datenanalyse und Präsentation

- Alle Daten bleiben vollständig anonym; in der KI-Studie werden nur aggregierte Statistiken angezeigt.
- Es werden nicht alle möglichen Diagramme dargestellt – wir haben uns auf die aussagekräftigsten Ergebnisse konzentriert.
- Daten auf Marktniveau werden nur angezeigt, wenn signifikante Unterschiede festgestellt wurden.
- Jedes Diagramm enthält nur diejenigen Unternehmen, die die jeweilige Frage beantwortet haben, um Genauigkeit und Relevanz zu gewährleisten.
- Bei der Darstellung von Daten zum Implementierungsstatus in Diagrammen, in denen die Kategorien insgesamt 100 % ergeben, haben wir detaillierte Statuskategorien aggregiert. Weniger aussagekräftige Kategorien – wie „Noch nicht berücksichtigt" oder „Status unbekannt" – werden als Leerzeichen dargestellt, um den Fokus auf die wichtigsten Informationen zu richten.

© 2025 Sollers Consulting. Alle Rechte vorbehalten.

UMFRAGEERGEBNISSE



DIE AUSWIRKUNGEN VON KI AUF DIE WETTBEWERBSFÄHIGKEIT AUF DEM VERSICHERUNGSMARKT

Prognosen darüber, wie sich KI-Entwicklungen und Automatisierung auf den Versicherungsmarkt auswirken werden, sollten für Versicherungsmanager von großem Interesse sein. Solche Vorhersagen bleiben jedoch eine Herausforderung. Um dieses Problem anzugehen, bietet die Sollers AI Survey qualitative Einblicke in die Perspektiven der Versicherer aus drei Blickwinkeln:

- **Die Auswirkungen der KI auf den Wettbewerb im VersicherungsmarktThe role of AI on insurers' strategic agendas**
- **Die Rolle der KI auf der strategischen Agenda der Versicherer**
- **Die wahrgenommenen Vorteile der KI-gesteuerten Automatisierung**

Erwartete Auswirkungen der KI auf die Wettbewerbsfähigkeit des Versicherungsmarktes. In diesem Abschnitt werden die Meinungen der Versicherer zu den erwarteten Auswirkungen der KI auf die Wettbewerbsfähigkeit des Versicherungsmarktes in den nächsten 3 bis 5 Jahren dargestellt.

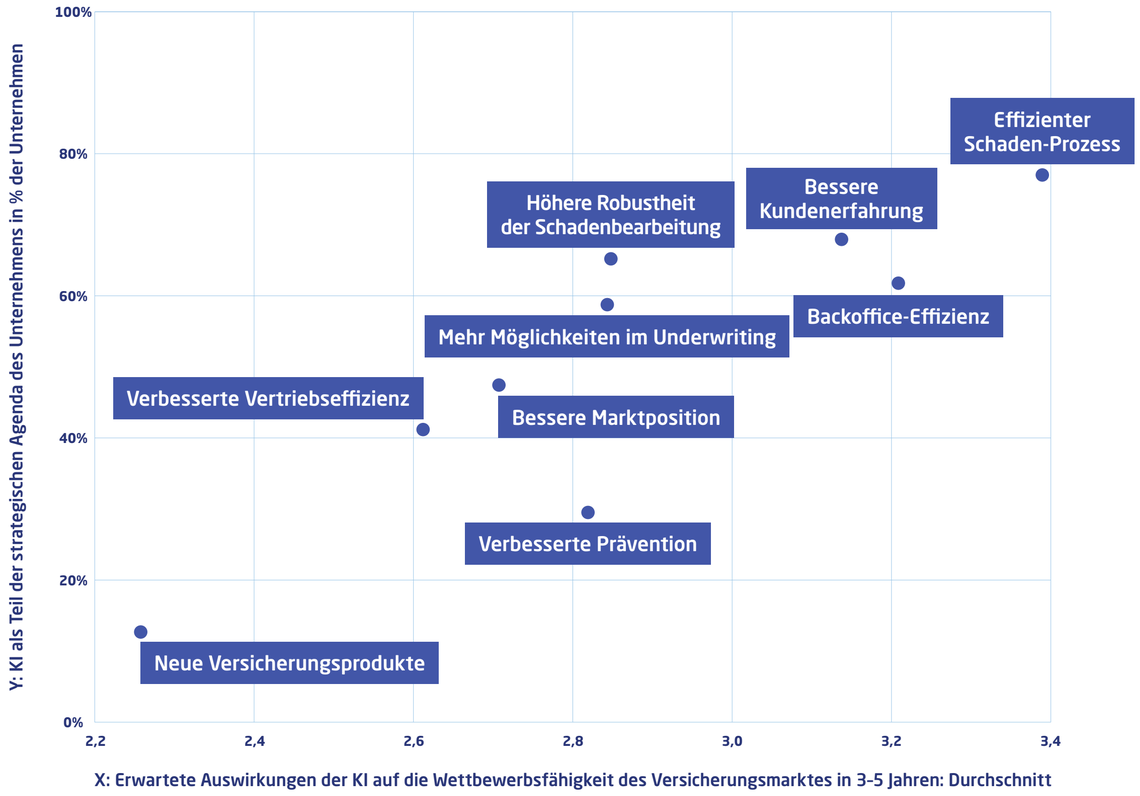
Eine Brücke zwischen Wahrnehmung und Handeln: AI in strategischen Agenden

Das nachstehende Diagramm gibt einen Einblick in die Korrelation zwischen der Wahrnehmung der Auswirkungen von KI auf die Wettbewerbsfähigkeit der Versicherer und dem Ausmaß, in dem sich KI tatsächlich in ihren strategischen Agenden widerspiegelt.Im Allgemeinen stimmen die beiden Dimensionen überein; es gibt jedoch zwei bemerkenswerte Diskrepanzen, die wir zu erklären versuchen:

- **Höhere Robustheit bei der Schadenbearbeitung.** Während viele neue KI-Technologien auf den Markt kommen, gibt es maschinelles Lernen zur Betrugserkennung schon seit Jahrzehnten. Dies mag erklären, warum es in den strategischen Agenden der Versicherer immer mehr an Bedeutung gewinnt.

- **Verbesserte Vertriebseffizienz.** Es gibt viele potenzielle KI-Anwendungen im Vertrieb. Aufgrund der Komplexität der Rechtfertigung des Business Case und der eindeutigen Verknüpfung mit der Wettbewerbsfähigkeit am Markt sind die Auswirkungen jedoch möglicherweise nicht sofort sichtbar. Andererseits steht der Vertrieb oft stärker im Fokus der Vorstandsebene, da er einen direkten Einfluss auf den Unternehmensumsatz hat.

Erwartete Auswirkungen der KI auf den Markt im Vergleich zu strategischen KI-Agenden von Unternehmen



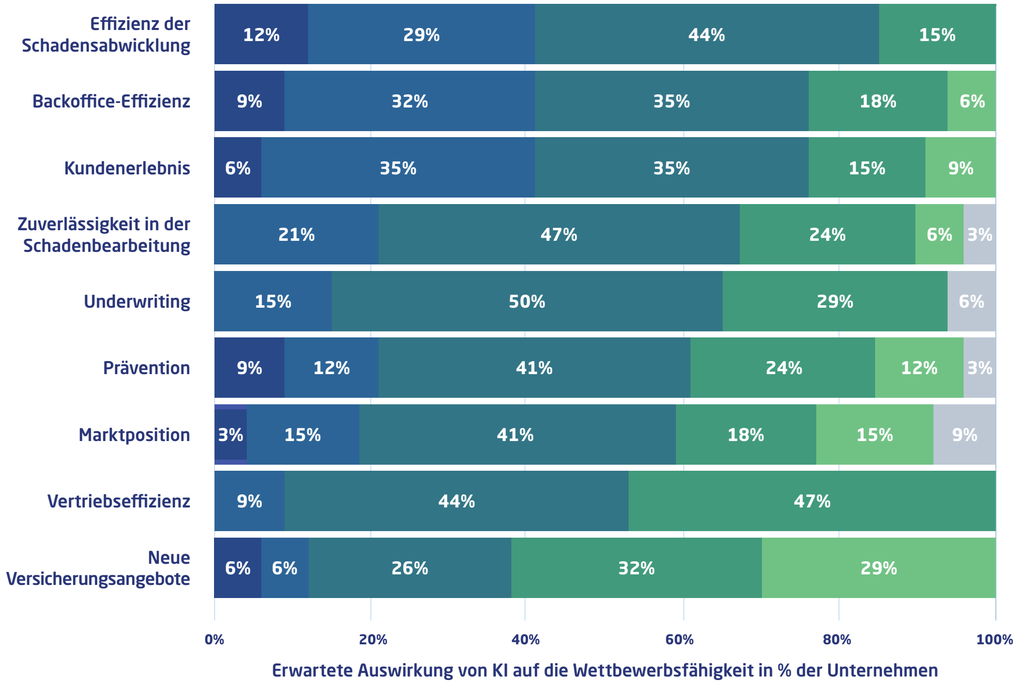
Skala für Achse X: 1 – minimale Auswirkungen, 2 – moderate Auswirkungen, 3 – erhebliche Auswirkungen, 4 – transformative Auswirkungen, 5 – disruptive Auswirkungen.
Achse Y: Prozentsatz der Befragten, die eine der folgenden Optionen ausgewählt haben: KI-Transformation umgesetzt oder geplant, einzelne KI-Projekte umgesetzt oder geplant. **Die anderen Optionen waren:** PoC, KI nur im strategischen Fokus, bewusst nicht in Planung, noch nicht in Betracht gezogen.

Grundlage der Grafik: 34 Unternehmen
Quelle: KI-Studie 2024/2025, Sollers Consulting

© 2025 Sollers Consulting. Alle Rechte vorbehalten.

DIE AUSWIRKUNGEN VON KI AUF DIE WETTBEWERBSFÄHIGKEIT AUF DEM VERSICHERUNGSMARKT

Auswirkungen von KI auf die Wettbewerbsfähigkeit des Versicherungsmarktes in 3-5 Jahren



	Durchschnittlicher KI-Einfluss	Hypotheses and Explanations
Effizienz der Schadensabwicklung	3.4	Hoch digitalisiert und derzeit der KI-mäßig am weitesten entwickelte Bereich im Versicherungswesen.
Backoffice-Effizienz	3.2	Hohe Erwartungen an die Automatisierung repetitiver Arbeit. Allerdings sind Prozesse oft nicht standardisiert, sodass weiterhin auf manuelle Arbeit zurückgegriffen wird.
Kundenerlebnis	3.2	Aus Kundensicht ein strategisch wichtiger Bereich. Er wird von der KI-gesteuerten Geschäftsprozessautomatisierung profitieren. Darüber hinaus ermöglicht KI eine Neudefinition der Kundeninteraktion durch Versicherer.
Zuverlässigkeit in der Schadenbearbeitung	2.9	Liefert direkten Geschäftswert. Predictive Analytics wird seit Jahrzehnten eingesetzt, aber die jüngsten Fortschritte in der KI ermöglichen eine bessere Datenstrukturierung und unterstützen einen zuverlässigen Schadenbearbeitungsprozess, wodurch beispielsweise menschliche Fehler reduziert werden.
Underwriting	2.8	Das Underwriting für Gewerbeversicherungen ist im Allgemeinen komplexer und weniger standardisiert als die Schadenbearbeitung und weist oft einen geringeren Digitalisierungsgrad auf. Dies könnte ein Grund dafür sein, warum Versicherer in diesem Bereich einen geringeren KI-Einfluss erwarten.
Prävention	2.8	KI-Anwendungen in der Prävention sind oft fallspezifisch und können von externen Prozessen abhängen, auf die die Versicherer keinen Einfluss haben.
Marktposition	2.7	Bewertung der Auswirkungen von KI auf die allgemeine Marktposition der Versicherer unter Berücksichtigung einer Kombination aus Prämien, Finanzergebnis und Aussicht auf die künftige Entwicklung.
Vertriebseffizienz	2.6	Versicherer nutzen KI bereits zur Unterstützung und Automatisierung ihrer Kundenkommunikation. Die Auswirkungen auf das Gesamtgeschäft und die Marktwettbewerbsfähigkeit können jedoch indirekt sein.
Neue Versicherungsangebote	2.3	Viele bisherige Versuche – insbesondere während des Digitalisierungshypes – zielten darauf ab, Versicherungsangebote neu zu definieren, doch viele Startups und Initiativen sind scheitert. Dieser Wandel dürfte eher ein schrittweiser, langfristiger Prozess als ein schneller Wandel sein.

5 – Disruptive Auswirkungen
KI wird die Versicherungsbranche grundlegend verändern und völlig neue Akteure und Geschäftsmodelle hervorbringen. Traditionelle Versicherer stehen in diesem neuen Umfeld möglicherweise vor großen Herausforderungen, wettbewerbsfähig zu bleiben.

4 – 4-Transformationale Auswirkungen
KI wird zu einem zentralen Treiber für Innovation und Wettbewerbsdifferenzierung im Versicherungsmarkt. Neue Geschäftsmodelle, Produkte und Kundenerlebnisse werden entstehen und die Wettbewerbssituation der Versicherer grundlegend verändern – und möglicherweise auch die Marktführerschaft neu definieren.

3 – Erhebliche Auswirkungen
KI wird in vielen Bereichen der Versicherungsbranche eine immer größere Rolle spielen und zu erheblichen Verbesserungen in Bereichen wie Risikobewertung, Preisgestaltung und Kundenservice führen. Dies könnte die Wettbewerbsfähigkeit der Versicherer maßgeblich beeinflussen.

2 – Mäßige Auswirkungen
KI wird bestimmte Aspekte des Versicherungsgeschäfts beeinflussen und möglicherweise die Effizienz steigern oder das Produktangebot erweitern. Das allgemeine Wettbewerbsumfeld wird jedoch weitgehend stabil bleiben.

1 – Minimale Auswirkungen
KI wird den Wettbewerb auf dem Versicherungsmarkt in den nächsten fünf Jahren voraussichtlich nicht wesentlich beeinflussen. Bestehende Geschäftsmodelle und Wettbewerbsdynamiken werden voraussichtlich weitgehend unverändert bleiben.

Ich habe keine Meinung

Grundlage der Grafik: 34 Unternehmen
Quelle: KI-Studie 2024/2025, Sollers Consulting

© 2025 Sollers Consulting. Alle Rechte vorbehalten.

DIE AUSWIRKUNGEN VON KI AUF DIE WETTBEWERBSFÄHIGKEIT AUF DEM VERSICHERUNGSMARKT

Vorteile der KI-Implementierung

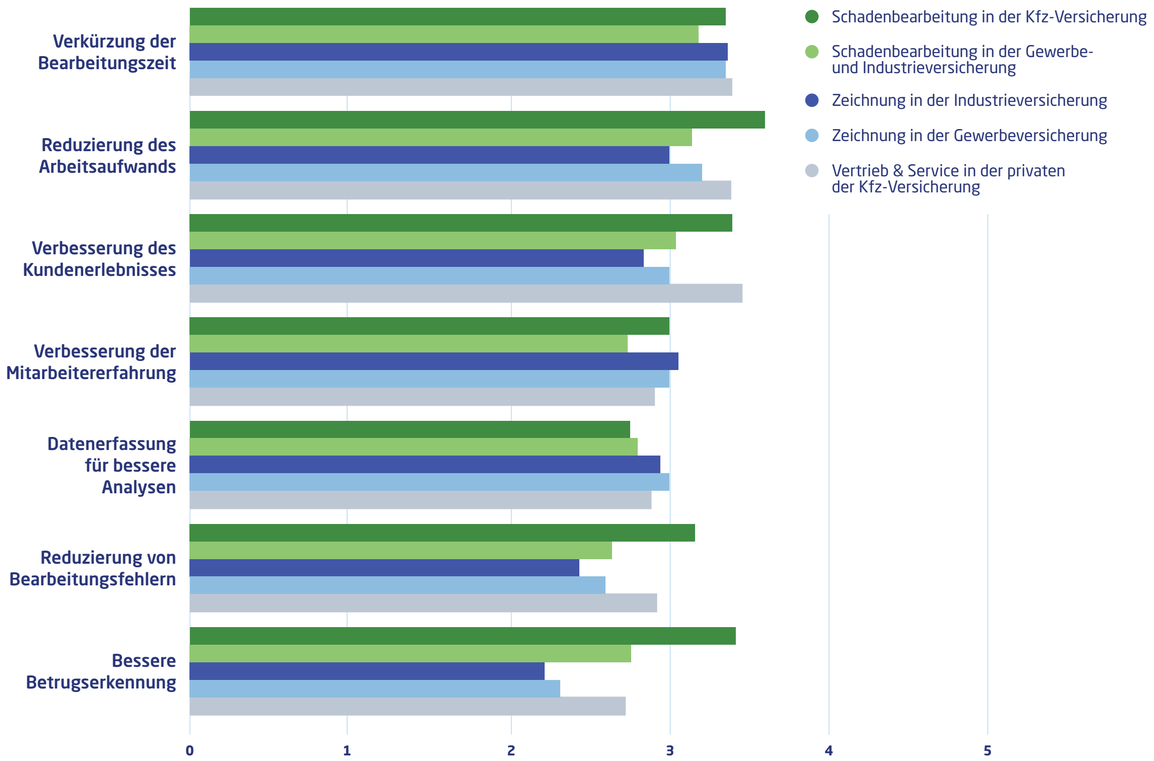
Wenn man sich der KI-Automatisierung nähert, ist es wichtig, den erwarteten Nutzen abzuschätzen, um die Implementierungskosten zu rechtfertigen, die aufgrund des transformativen Charakters solcher Initiativen erheblich sein können.

Zu den am einfachsten zu quantifizierenden Vorteilen gehören die Verringerung des Arbeitsaufwands, kürzere Bearbeitungszeiten und die Verringerung von Leckagen (die häufig im Rahmen der internen Kontrollprozesse der Versicherer gemessen werden). Eine Verkürzung der Bearbeitungszeit kann zum Beispiel direkt die Kosten senken, indem Ersatzausgaben - wie etwa die Kosten für ein Ersatzfahrzeug - minimiert werden.

Die Vorteile, die sich aus der Verbesserung der Kunden- und Mitarbeitererfahrung ergeben, sind schwieriger in Bezug auf die direkten Auswirkungen auf die Gewinn- und Verlustrechnung zu quantifizieren. Dennoch werden sie im Allgemeinen als wichtig eingestuft, wahrscheinlich aufgrund ihres strategischen Wertes.

Schließlich ist die Beschaffung von Daten für bessere Analysen der am wenigsten häufig genannte Nutzen. Während prädiktive Analysen schon seit Jahrzehnten eingesetzt werden, war der Zugang zu strukturierten Daten begrenzt. Neue KI-Technologien ermöglichen es den Versicherern nun, wertvolle Daten aus Dokumenten zu extrahieren, die verbesserte Analysen zur Tarifoptimierung, Betrugserkennung und Prozessverbesserung unterstützen.

Vorteile KI getriebener Automatisierung



Vorteile KI getriebener Automatisierung: Durchschnitt

Skala: 0 – keine, 1 – sehr klein, 2 – klein, 3 – mittel, 4 – groß, 5 – sehr groß.

Grundlage der Grafik: 27 Unternehmen im Bereich Schadenbearbeitung in der Kfz-Versicherung, 28 Unternehmen im Bereich Schadenbearbeitung in der KMU-/Unternehmensversicherung, 28 Unternehmen im Bereich Underwriting von Unternehmensversicherungen, 31 Unternehmen im Bereich Underwriting von KMU-Versicherungen, 27 Unternehmen im Bereich Vertrieb und Service im Privatkundengeschäft in der Kfz-Versicherung.
Quelle: KI-Umfrage 2024/2025, Sollers Consulting.

© 2025 Sollers Consulting. Alle Rechte vorbehalten.

KI-GESTEUERTE PROZESSAUTOMATISIERUNG: EIN ÜBERBLICK

Diese Seite bietet einen Überblick über die nächsten 11 Abschnitte der KI-Studie, in denen detailliert beschrieben wird, wie Versicherer KI zur Automatisierung von Versicherungsprozessen einsetzen. Dabei wird auf etwa 50 % der in unserer Umfrage erhobenen Daten Bezug genommen.

Typische Automatisierungen in den wichtigsten Geschäftsbereichen

Auf der Grundlage unserer Erfahrungen haben wir 37 gängige KI-gesteuerte Automatisierungen in der Versicherungsbranche identifiziert und sie in 12 Automatisierungskategorien eingeteilt. Die Befragten hatten zwar die Möglichkeit, weitere Automatisierungsarten hinzuzufügen, diese Option wurde jedoch nur selten genutzt. Wir sammelten Daten für die wichtigsten Geschäftsprozesse in vier wichtigen Versicherungssparten für Privatkunden sowie für KMU und Unternehmen. So erhielten wir einen detaillierten, umfassenden und repräsentativen Überblick darüber, wie Versicherer derzeit KI zur Automatisierung von Geschäftsprozessen nutzen.

Überblick über die Ergebnisse

Dieser Abschnitt gibt einen Überblick über die aggregierten Ergebnisse. Auf Grundlage der Umfrageergebnisse haben wir die Automatisierungskategorien in vier Prioritätsstufen eingeteilt. Auf den folgenden Seiten werden die wichtigsten Erkenntnisse aus allen Fragen zur KI-gesteuerten Automatisierung hervorgehoben, gegebenenfalls mit einer Aufschlüsselung nach Geschäftsbereichen und Märkten.

Prioritäten der KI-Automatisierung

Derzeitige Hauptprioritäten

Diese Automatisierungsfälle werden von den Befragten am häufigsten umgesetzt.

Wichtig, aber abhängig

Diese Bereiche werden als wichtig erachtet, hängen aber von anderen Automatisierungen ab oder erfordern spezielle Lösungen.

Erwartete zukünftige Entwicklung

Aufgrund der Komplexität und der gegenseitigen Abhängigkeiten werden diese Fälle derzeit weniger umgesetzt.

Niedrigere Priorität oder erwartete Blocker

Es ist nicht zu erwarten, dass diese in naher Zukunft im Mittelpunkt stehen werden, da sie als problematisch oder von geringem Wert angesehen werden.

Übersicht über den Umsetzungsstatus von Bereichen KI-getriebener Automatisierung

AI für:	Schadensabwicklung	Umsatz im Privatkunden-geschäft	Underwriting	Backoffice
Chatbots	57% (25%)	52% (17%)	-	-
Callcenter	31% (14%)	36% (17%)	-	-
Online- und mobile Kanäle	26% (12%)	29% (14%)	-	-
Versicherungsvertreter	-	24% (14%)	-	-
Marketing-Automatisierung	-	37% (36%)	-	-
Bearbeiten von Dokumenten und E-Mails	66% (46%)	56% (41%)	32% (21%)	-
Leistungsfall-Entscheidung	27% (16%)	-	-	-
Begutachtung	59% (21%)	11% (8%)	0% (0%)	-
Tarifierung	-	39% (32%)	22% (22%)	-
Underwriting	-	-	30% (11%)	-
Vertragsanalyse	-	-	-	15% (7%)

Legende für aggregierte Statistiken X % (Y %)

In der Sollers-KI-Umfrage haben wir die Befragten gebeten, für jede Automatisierungskategorie Details zu mehreren spezifischen Automatisierungsfällen anzugeben.

X % = = Prozentsatz der Unternehmen, die mindestens einen Automatisierungsfall in der angegebenen Kategorie implementiert haben oder gerade implementieren.

Y % = Durchschnittliche Implementierungsrate aller Unternehmen, berechnet als durchschnittlicher Anteil der implementierten oder in der Implementierung befindlichen Automatisierungsfälle innerhalb dieser Kategorie (wenn ein Unternehmen beispielsweise 1 von 4 Fällen implementiert hat, trägt es 25 % zum Durchschnitt bei). Daher gilt: Y % ≤ X %.

Grundlage der Grafik: 35 Unternehmen
Quelle: KI-Studie 2024/2025, Sollers Consulting

© 2025 Sollers Consulting. Alle Rechte vorbehalten.

03 KI-GESTÜTZTE CHATBOTS

Die Digitalisierung der Kundenkommunikation durch Online-Chats wird zu einer beliebten Lösung bei Versicherungsunternehmen. Sie trägt dazu bei, traditionelle Call-Center zu entlasten. Die Umfrageergebnisse zeigen, dass 62% der Versicherer diesen Kommunikationskanal für Kunden bereits anbieten (unabhängig von der KI-Nutzung), während weitere 12% aktiv an der Umsetzung arbeiten.

Erkundung des Potenzials

KI-gestützte Chatbots helfen beim Sammeln von Erstinformationen und bei der Beantwortung einfacher, aber häufiger Anfragen, Die Automatisierung von Aufgaben erlaubt es Mitarbeitern, sich auf komplexe Fälle zu konzentrieren. KI-gesteuerte Chatbots sind in der Lage, Kunden zu relevanten Informationen zu führen, indem sie auf die Wissensdatenbank des Versicherers zugreifen. Dadurch entlasten sie Callcenter-Mitarbeiter.

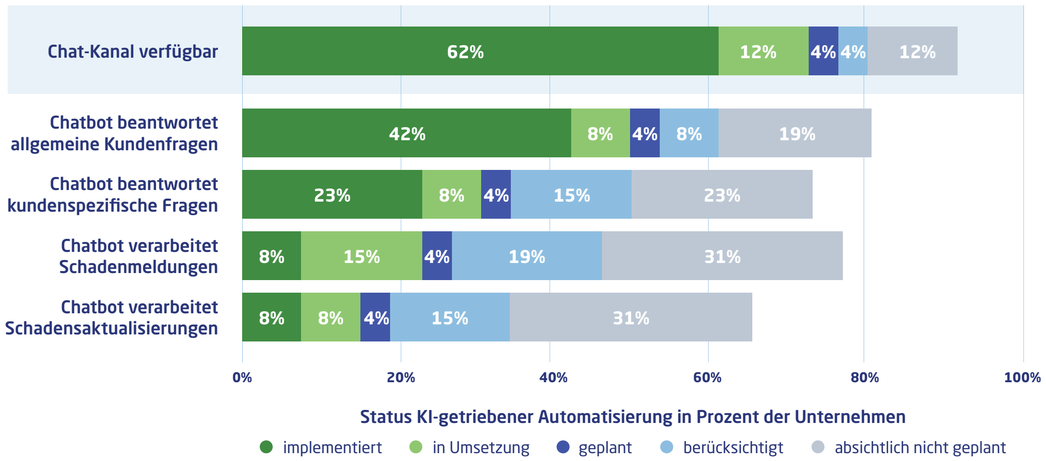
Je nach Grad der Einführung von KI können Chatbots für unterschiedliche Aufgaben eingesetzt werden. Während Chatbots zur Beantwortung allgemeiner Kundenfragen relativ weit verbreitet ist (derzeit etwa 42% der Versicherer), ist ihr Einsatz für spezifischere Aufgaben wie die Beantwortung detaillierter Fragen oder die Unterstützung von Prozessen, wie beispielsweise die Schadenmeldung und ihre Aktualisierung, weit weniger verbreitet.

Herausforderungen bei der Einführung von KI-Chatbots

Aus den Antworten der Versicherer geht hervor, dass KI-Chatbots nur selten bei der Schadenmeldung (nur 8% der Befragten nutzen sie) und bei der Aktualisierung von Schadenfällen (8% der Befragten) eingesetzt werden.

Die relativ geringe Akzeptanz von KI in diesen Prozessen ist nachvollziehbar: Während KI für einfachere Produkte und Aufgaben effektiv sein kann, nimmt ihr Nutzen in komplexeren Szenarien, welche die Interpretation und Validierung von Daten innerhalb integrierter Systeme erfordern, ab. Der Aufwand für die Entwicklung eines effizienten KI-Chatbots und die architektonischen Herausforderungen bei der Integration stehen möglicherweise in keinem Verhältnis zu den potenziellen Vorteilen und Kosteneinsparungen. Für einfachere Vorgänge kann es ratsam sein, Nicht-KI-Lösungen, wie z. B. Online-Eingabeformulare, zu verwenden.

Chat-Kanal und Chatbots bei der Bearbeitung von Kfz- Versicherungsschäden



Grundlage der Grafik: 26 Unternehmen
Quelle: KI-Studie 2024/2025, Sollers Consulting

© 2025 Sollers Consulting. Alle Rechte vorbehalten.

04 KI-UNTERSTÜTZUNG FÜR CALLCENTER

Unabhängige intelligente Sprachroboter - wahrscheinlich ein Blick in die Zukunft

Sprachroboter gibt es schon seit Jahren mit gemischten Ergebnissen - die Kunden empfinden sie oft als frustrierend, weil sie die Kommunikation erschweren. Die Probleme im Zusammenhang mit unabhängigen intelligenten Voicebots sind möglicherweise auf eine noch nicht ganz ausgereifte Technologie zurückzuführen. Infolgedessen fällt es den Nutzern oft schwer, effektiv mit Voicebots zu kommunizieren, was zu einem Rückgang des Kundenvertrauens führt. Dies wiederum führt dazu, dass die Kunden alternative Kontaktkanäle wie Chatbots oder Online-Formulare bevorzugen. Dennoch ist es möglich, dass sich unabhängige intelligente Sprachroboter eines Tages zu einer ausgereiften und weit verbreiteten Technologie entwickeln werden.

KI-Unterstützung für Call Center-Berater

Trotz der Fortschritte in der Automatisierung spielen menschliche Agenten in Callcentern weiterhin eine entscheidende Rolle. T diesem Kapitel wird s erforscht, wie KI die Produktivität menschlicher Call Center-Agenten erhöhen und den Kundenservice insgesamt verbessern kann.

Geringe Umsetzung, aber großes Interesse

Wie aus der Grafik hervorgeht, haben fast alle Versicherer (89 %) ein Callcenter. Allerdings nutzt nur ein kleiner Prozentsatz (bis zu 27 %) derzeit KI zur Unterstützung der Callcenter-Mitarbeiter. Dennoch haben viele die Implementierung bereits geplant oder in Erwägung gezogen (bis zu 49 %).

Vielversprechende greifbare Vorteile

Die KI-Unterstützung für Callcenter-Mitarbeiter bietet mehrere entscheidende Vorteile:

- Die Kunden erhalten nach wie vor Unterstützung von einem echten Menschen.
- Die Kunden müssen nicht mehr in langen Warteschleifen auf fachkundige Hilfe warten.
- Weniger erfahrene Agenten können mit Hilfe von KI-Anleitungen schneller dazulernen.
- Die künstliche Intelligenz überwacht alle Anrufe und nicht nur einige wenige, wie es bei menschlichen Supervisoren der Fall ist.
- Menschliche Vorgesetzte konzentrieren sich auf die schwierigsten Anrufe und Gespräche, anstatt passiv irrelevanten, unproblematischen Gesprächen zuzuhören.

Herausforderungen

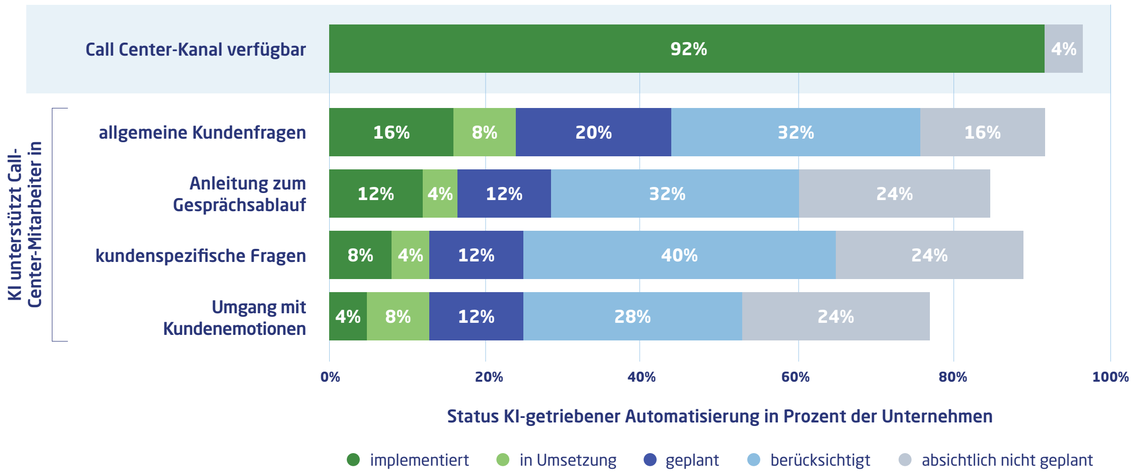
Versicherer müssen möglicherweise mehrere Herausforderungen bewältigen, um KI für Call Center effektiv zu nutzen

- Das Callcenter ist nur einer von vielen Kontaktkanälen und nicht unbedingt der wichtigste in der gesamten Kanalstrategie.
- KI-Technologien, die diese Lösungen ermöglichen, sind relativ neu und noch nicht weithin anerkannt.
- Die Einführung von KI erfordert neue Arbeitsweisen, was zu Widerstand gegen Veränderungen führen kann.

© 2025 Sollers Consulting. Alle Rechte vorbehalten.

KI-UNTERSTÜTZUNG FÜR CALLCENTER

KI-getriebene Automatisierung für Callcenter bei der Bearbeitung von Kfz- Versicherungsschäden



Grundlage der Grafik: 25 Unternehmen
Quelle: KI-Studie 2024/2025, Sollers Consulting

Erläutern wir nun die Kategorien des Diagramms:

- **"Call-Center-Kanal verfügbar" -** Bei dieser Frage geht es nicht um künstliche Intelligenz, sondern einfach darum, wie viele Versicherer über ein Call-Center verfügen.
- **"KI unterstützt CC-Agenten bei allgemeinen Kundenfragen" -** KI unterstützt Call-Center-Berater in Echtzeit bei der Beantwortung allgemeiner versicherungsbezogener Anfragen, wie z.B. AGBs oder Verfahren.
- **"...kundenspezifische Fragen"** - KI hilft bei der Beantwortung von Kundenanfragen, die sich auf ihre individuellen Policen oder Ansprüche beziehen. Dies erfordert die Integration mit zentralen Versicherungssystemen und den Zugang zu relevanten Daten.
- **"...Gesprächsführung"** - KI leitet die Agenten des Call Centers , indem sie verfolgt, welche Themen oder Fragen bereits behandelt wurden, und diejenigen hervorhebt, die noch behandelt werden müssen, z. B. bei einem Anruf im Rahmen der ersten Schadensmeldung (FNOL).
- **"...auf Kundenmotionen reagieren"** - KI analysiert die Stimmung der Kunden (Diktion, Wortwahl und Tonfall) in Echtzeit und gibt den Beratern Hinweise, wie sie mit mehr Einfühlungsvermögen reagieren können.

© 2025 Sollers Consulting. Alle Rechte vorbehalten.

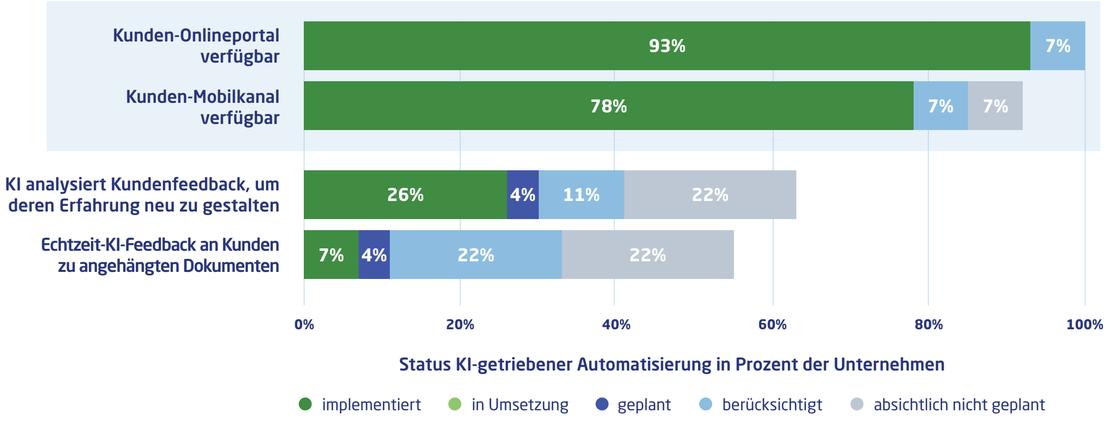
KI-UNTERSTÜTZUNG FÜR ONLINE- UND MOBIL-KANÄLE

Die wachsende Beliebtheit von Online- und Mobilkanälen

Mit der zunehmenden Beliebtheit von Online- und mobilen Kanälen für die Kundeninteraktion unter den Versicherern (93 % nutzen Online-Portale und 78 % nutzen mobile Kanäle) wird die Integration von KI in diese Plattformen zunehmend gerechtfertigt.

Die potenziellen Anwendungen von KI in diesen Kanälen werden in zwei Schlüsselbereichen hervorgehoben, die in unserer KI-Umfrage untersucht wurden: KI-gesteuerte Analyse von Kundenfeedback und KI-Echtzeitunterstützung für Kunden mit angehängten Dokumenten.

Online- und mobile Kanäle in der Schadenbearbeitung von Kfz-Versicherungen



Grundlage der Grafik: 27 Unternehmen
Quelle: KI-Studie 2024/2025, Sollers Consulting

© 2025 Sollers Consulting. Alle Rechte vorbehalten.

KI-UNTERSTÜTZUNG FÜR ONLINE- UND MOBIL-KANÄLE

Analyse des Kundenfeedbacks für CX-Verbesserungen

Das Management von Kundenerfahrungen (Customer Experience, CX) war traditionell kein starker Bereich für viele Versicherer - vor allem dann nicht, wenn der Verkauf durch externe Parteien wie Vertreter mit begrenzter Unterstützung durch digitale Kanäle vorangetrieben wurde. In solchen Modellen waren Kundeninteraktionen Sache der Vertreter und nicht der Versicherer selbst. Dies ändert sich jedoch allmählich, Jahr für Jahr.

Wenn Sie den Einsatz von KI zur Verbesserung des CX-Managements in Erwägung ziehen, besteht der erste Schritt darin, ein engagiertes, qualifiziertes Team aufzubauen, das die Verantwortung für die Verbesserung der Kundenerfahrung übernimmt und die durch KI gewonnenen Erkenntnisse effektiv nutzen kann.

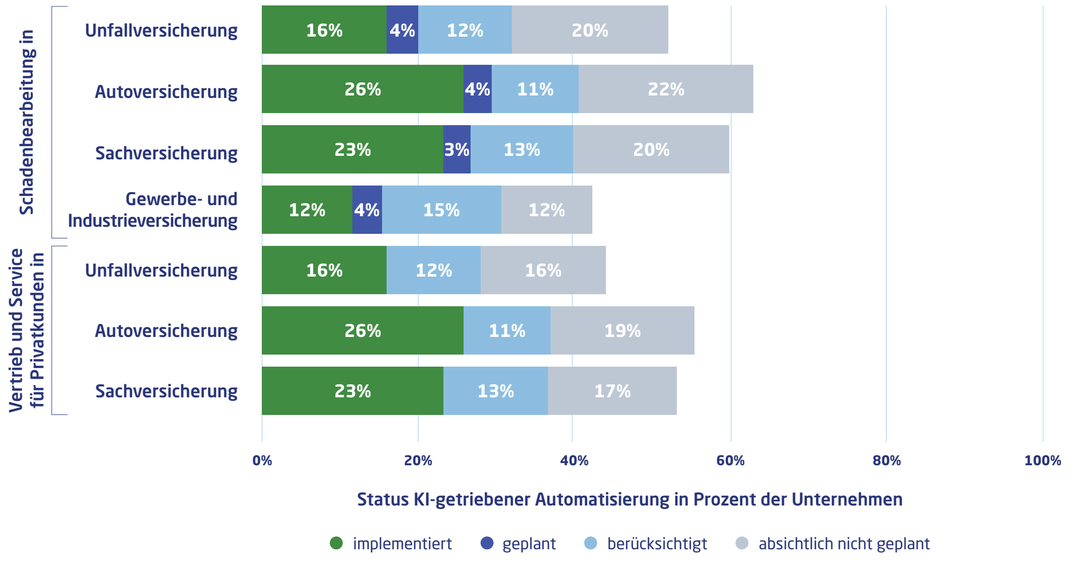
Wie die Grafik zeigt, nutzt bereits mehr als ein Viertel aller Befragten KI zur Analyse von Kundenfeedback. Der Grad der Akzeptanz ist regional unterschiedlich - zwei Drittel der befragten nordamerikanischen Versicherer haben solche KI-Lösungen implementiert, während dies beispielsweise in Frankreich noch nicht der Fall ist.

KI bringt Kundeneinblicke für CX-Verbesserung

KI kann dabei helfen, aus dem Kundenfeedback verwertbare Erkenntnisse zu gewinnen, um das Kundenerlebnis in den folgenden Bereichen zu verbessern:

- **Kategorisierung des Feedbacks** - nach Prozess, Bereich oder Stimmung.
- **Kombinieren von strukturierten und unstrukturierten Daten** - Zusammenführen von sozialen Medien, Beschwerden, Umfragen und Call-Center-Notizen, um eine ganzheitliche Sicht auf die Customer Journey zu erhalten.
- **Erkennen von wiederkehrenden Mustern oder häufigen Problemstellen.**
- **Erkennen plötzlicher Spitzen bei Beschwerden oder negativem Feedback,** die auf systemische Probleme hinweisen könnten (z. B. Bugs nach einer Veröffentlichung).
- **Vorhersage des Kundenverhaltens** auf der Grundlage von historischem Feedback und Interaktionsmustern.
- **Identifizierung des Abwanderungsrisikos** auf der Grundlage negativer Stimmungstrends.
- **Vorhersage von Service-Engpässen** auf der Grundlage von aufkommenden Problemen und Beschwerdethemen.

KI-Analyse von Kundenfeedback zur Verbesserung des Kundenerlebnisses



Grundlage der Grafik: 31 Unternehmen, in der Schadenbearbeitung: 25 Unfall, 27 Kfz, 30 Sach, 26 KMU/Unternehmen, Vertrieb und Service: 25 Unfall-, 27 Kfz-, 30 Sachversicherung.
Quelle: KI-Studie 2024/2025, Sollers Consulting.

© 2025 Sollers Consulting. Alle Rechte vorbehalten.

KI-UNTERSTÜTZUNG FÜR ONLINE- UND MOBIL-KANÄLE

KI automatisiert das Kunden-Online-Frontend

KI-Automatisierung kann das Kundenerlebnis während der gesamten Reise erheblich verbessern. Die von uns besprochenen KI-gestützten Funktionen umfassen sowohl Verkaufs- als auch Post-Sales-Prozesse.

KI in Echtzeit zur Verbesserung der Online-Kundenerfahrung

Es gibt viele Möglichkeiten, wie KI-Funktionen in Echtzeit genutzt werden können, um das Kundenerlebnis auf Online-Frontends zu verbessern. Beispiele hierfür sind:

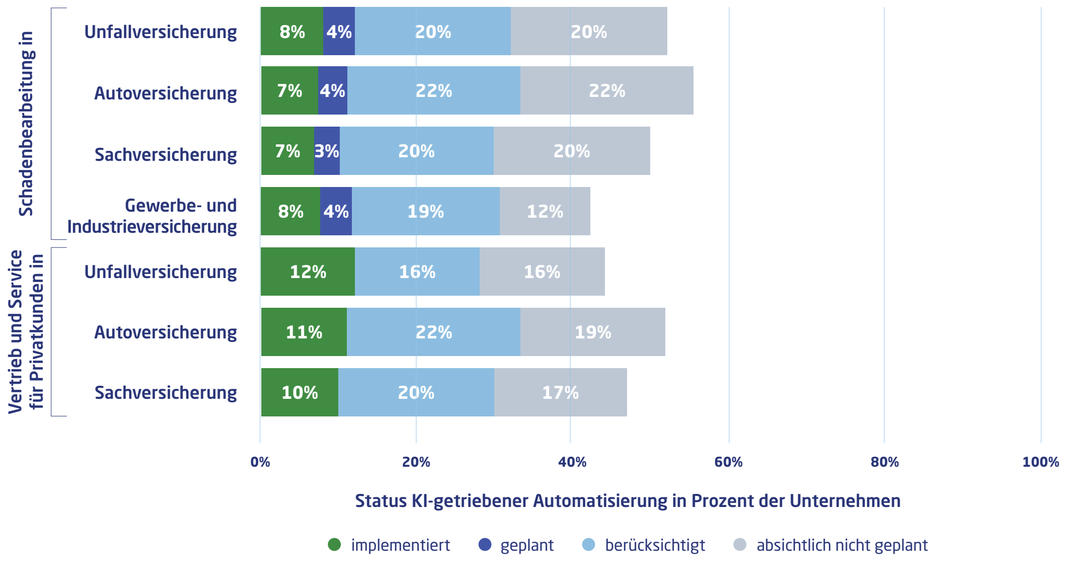
- **KI-gesteuerte Chatbots,** die als Kundenassistenten beim Versicherungsabschluss oder bei der Schadensmeldung fungieren
- **Personalisierte Produkt- oder Serviceempfehlungen,** einschließlich Cross-Sell- und Up-sell-Möglichkeiten
- **Vorausschauende und proaktive Unterstützung,** die durch erkannte Muster von Verwirrung, Verzögerung oder Frustration ausgelöst wird und die Erfolgsquote im Verkaufsprozess erhöht
- **Intelligente Suche und automatische** Vervollständigungsvorschläge zur Verbesserung der Navigation und Benutzerfreundlichkeit
- **Mikro-Segmentierung** und personalisierte, optimierte Customer Journeys

KI-gesteuerte Erkennung von angehängten Dokumenten

Eine spezielle Funktion, die wir in unserer KI-Umfrage untersucht haben, ist die KI-gestützte Dokumentenerkennung. Diese Technologie ermöglicht die automatische Analyse von Dokumentenscans, PDFs und Bildern, die von Kunden über Online-Portale oder mobile Apps hochgeladen werden und wandelt sie in aussagekräftige strukturierte Daten um.
Diese Fähigkeit kann wie folgt genutzt werden:

- **Minimierung der manuellen Dateneingabe durch automatische Extraktion von Daten aus eingereichten Dokumenten, wodurch Kunden Zeit sparen**
- **Sicherstellung der Vollständigkeit und Konsistenz von Kundeneingaben, Verringerung von Fehlern und Verbesserung der Bearbeitungseffizienz**
- **Sofortige Rückmeldung über fehlende oder fehlerhafte Dokumente**
- **In einigen Fällen sofortige Auszahlung von Ansprüchen ermöglichen**

Echtzeit-KI-Feedback für Kunden zu hochgeladenen Dokumenten



Grundlage der Grafik: 31 Unternehmen, in der Schadenbearbeitung: 25 Unfall-, 27 Kfz-, 30 Sach, 26 Gewerbeversicherung, im Vertrieb und Service: 25 Unfall-, 27 Kfz-, 30 Sachversicherung.
Quelle: KI-Umfrage 2024/2025, Sollers Consulting.

© 2025 Sollers Consulting. Alle Rechte vorbehalten.

KI-UNTERSTÜTZUNG FÜR ONLINE- UND MOBIL-KANÄLE

Trotz ihres Potenzials haben nur 7 % der befragten Unternehmen diese Funktion bereits eingeführt, während weitere 26 % die Einführung in Erwägung ziehen.

Es gibt erhebliche regionale Unterschiede - 25 % der französischen Versicherer haben diese Funktion eingeführt, während dies in den nordischen Ländern, im Vereinigten Königreich und in Nordamerika noch nicht geschehen ist.

Einführung von KI in Online-/ Mobilkanälen als Teil einer umfassenderen Geschäftsumgestaltung

In Anbetracht des breiten Spektrums an KI-gestützten Funktionen erfordert die Einführung solcher Technologien häufig eine komplette Neugestaltung der Art und Weise, wie Kunden mit Online-Frontends interagieren.

Es ist jedoch nicht unbedingt ideal, neue KI-Modelle zuerst von Kunden testen zu lassend. Es empfiehlt sich, KI-Modelle zunächst intern anzuwenden, um Backend-Prozesse wie Schadenbearbeitung, Underwriting oder Vertriebsunterstützung zu automatisieren. Sobald diese Modelle gut trainiert, zuverlässig und validiert sind, können sie auf das kundenorientierte Frontend ausgeweitet werden.

Allerdings wird nicht jedes Unternehmen mit der Bereitstellung von Innovationen für Kunden warten wollen. Unabhängig vom gewählten Ansatz empfehlen wir Unternehmen, die Umstellung auf Online- und Mobilkanäle als Teil einer umfassenderen Geschäftsumstellung zu betrachten, um die Risiken zu minimieren und die Wirkung zu maximieren.

© 2025 Sollers Consulting. Alle Rechte vorbehalten.

KI-UNTERSTÜTZUNG FÜR VERSICHERUNGSVERTRETER

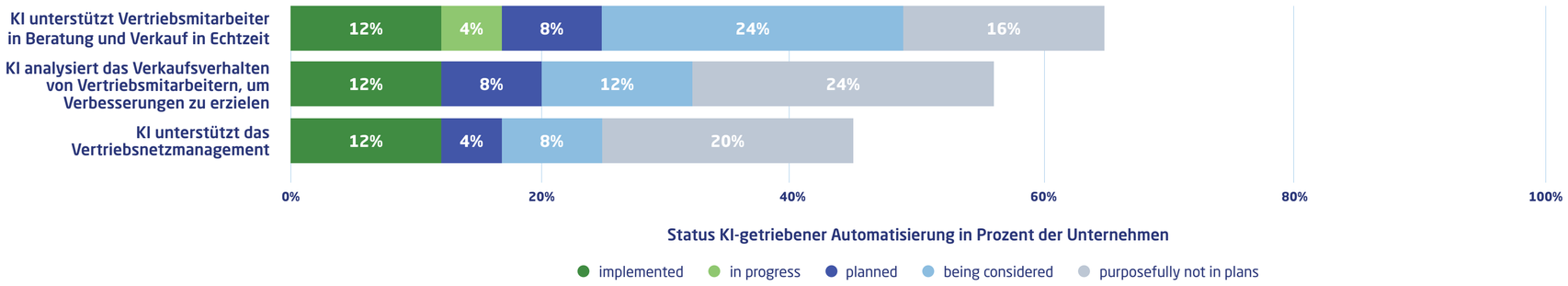
Traditioneller Kanal - Herausforderungen

Versicherungsvertreter sind ein traditioneller Kanal, der ursprünglich überhaupt nicht digitalisiert war, wie man an den in Papierform ausgestellten Policen sieht. Um KI effektiv nutzen zu können, sind digitale Informationen und Verarbeitung unerlässlich.

Um es klar zu sagen: Das Ziel ist nicht, den Vermittler durch digitale Kanäle zu ersetzen, sondern vielmehr, eine digitale Spur seiner Aktivitäten zu hinterlassen. Das ist so, als würde man einen Läufer mit einer digitalen Armbanduhr ausstatten, die verschiedene Parameter aufzeichnet und ihm in Echtzeit den Weg weist. Dieser Wandel vollzieht sich jedoch schrittweise, da nicht alle Läufer mit einer digitalen Uhr laufen wollen.

Darüber hinaus sind die Netze der Versicherungsvertreter oft unabhängig vom Versicherungsunternehmen, was die Einführung von KI weiter erschwert. Diese Faktoren können erklären, warum bisher nur relativ wenige Unternehmen KI zur Unterstützung von Versicherungsvertretern eingesetzt haben.

KI-Unterstützung für Versicherungsagenten – im Vertrieb und Service von Kfz-Versicherungen



Grundlage der Grafik: 25 Unternehmen
Quelle: KI-Studie 2024/2025, Sollers Consulting

© 2025 Sollers Consulting. Alle Rechte vorbehalten.

KI-UNTERSTÜTZUNG FÜR VERSICHERUNGSVERTRETER

KI unterstützt Vertreter bei der Beratung und im Verkauf in Echtzeit.

Es gibt verschiedene Möglichkeiten, wie KI die Arbeit von Vertretern verbessern kann. Hier sind einige wichtige Beispiele:

- **Kundeneinblicke und personalisierte Empfehlungen** – KI kann Kundenprofile und vergangene Interaktionen analysieren, um die relevantesten Versicherungsprodukte vorzuschlagen.
- **Chatbots und virtuelle Assistenten** – KI-gestützte Tools können Vertretern in Echtzeit Hinweise für personalisierte Empfehlungen geben, bei der Beantwortung komplexer Kundenfragen helfen und dabei unterstützen, auf die Emotionen der Kunden einzugehen.
- **Produktvergleiche** – KI kann verschiedene Versicherungsprodukte sofort miteinander vergleichen und so Vertretern helfen, ihren Kunden die besten Optionen zu präsentieren.
- **Automatisierte Datenabfrage** – KI kann Informationen aus von Kunden bereitgestellten Dokumenten extrahieren und verarbeiten, wodurch Versicherungsdaten schneller und genauer in das System eingegeben werden können.

KI analysiert das Verkaufsverhalten von Agenten, um es zu verbessern

Versicherer verwalten oft Tausende von Versicherungsvertretern, die kontinuierlich geschult und weiterentwickelt werden müssen. KI kann das Verhalten der Vermittler analysieren und Erkenntnisse darüber liefern, was den Vertrieb effektiver macht.

Die größte Herausforderung besteht darin, dass der Verkaufsprozess vollständig digitalisiert werden muss, um umfassende Daten, einschließlich der Beratungsinteraktionen, zu erfassen. Einige bestehende Instrumente unterstützen dies bereits, wie z. B. digitale Präsentationen auf iPads, die es den Vertretern ermöglichen, Notizen zu machen und wichtige Vereinbarungen mit den Kunden festzuhalten.

KI unterstützt die Verwaltung von Agentennetzwerken

KI kann Versicherungsmanagern bei der effektiven Verwaltung eines Netzes von Versicherungsvertretern auf verschiedene Weise helfen, unter anderem:

- **Überwachung der Agentenleistung** - Identifizierung der leistungsstärksten Agenten und derjenigen, die möglicherweise zusätzliche Schulungen oder Unterstützung benötigen.
- **Optimierung der Lead-Verteilung** - Zuweisung von Leads auf der Grundlage der Stärken der Agenten, früherer Leistungen und Kundenpräferenzen.
- **Vorhersage der Abwanderung von Agenten** - Identifizierung von Agenten, die wahrscheinlich das Unternehmen verlassen werden und Empfehlung von Bindungsstrategien.
- **Erkennung von Betrug und Compliance** - Risiken - Überwachung auf betrügerische Aktivitäten oder Agenten mit hohem Risiko der Nichteinhaltung von Vorschriften.
- **Verbesserung der Kommunikation** - Rationalisierung und Verbesserung der Kommunikation mit Agenten für mehr Engagement und Effizienz.

© 2025 Sollers Consulting. Alle Rechte vorbehalten.

KI IN DER MARKETING-AUTOMATISIERUNG

Marketing-Automatisierung bezieht sich auf den Einsatz von Software und webbasierten Diensten zur Ausführung, Verwaltung und Automatisierung von Marketingaufgaben und Arbeitsabläufen. Im Wesentlichen geht es um die Nutzung von Technologie zur Rationalisierung und Optimierung von Marketingmaßnahmen.

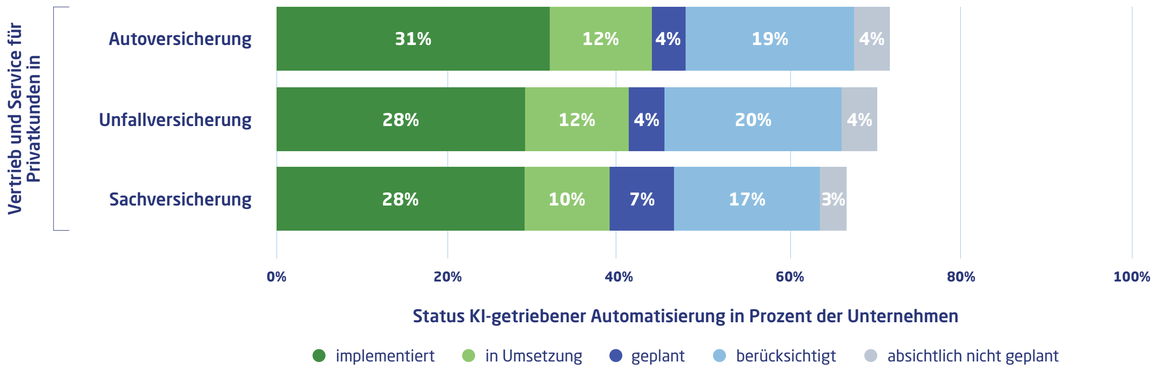
Die Marketing-Automatisierung umfasst ein breites Spektrum von Anwendungsfällen, darunter:

- **Automatisierung sich wiederholender Aufgaben** - Automatisierung von Routinetätigkeiten wie dem Versenden von E-Mail-Kampagnen, dem Posten in sozialen Medien und der Aktualisierung von Kundendatenbanken.
- **Personalisierte Kundenerlebnisse** - Marketing-Automatisierungstools sammeln Daten über das Verhalten und die Vorlieben der Kunden und ermöglichen es den Vermarktern, maßgeschneiderte Nachrichten und Angebote zu liefern.
- **Lead Nurturing - F**ühren Sie potenzielle Kunden durch den Verkaufstrichter, indem Sie in jeder Phase der Customer Journey zielgerichtete Inhalte und Botschaften bereitstellen.
- **Kampagnenmanagement -** Bereitstellung von Tools zur effizienten Erstellung, Verwaltung und Verfolgung von Marketingkampagnen über mehrere Kanäle.
- **Datenanalyse -** Sammeln und Analysieren von Kundeninteraktionsdaten, um wertvolle Einblicke in das Kundenverhalten und die Kundenpräferenzen zu gewinnen.

KI als Schlüsselfaktor in der modernen Marketing Automation

Moderne Marketingautomatisierungsplattformen integrieren zunehmend KI-Funktionen. Diese Transformation ermöglicht es Vermarktern, über die grundlegende Automatisierung hinauszugehen und intelligente, datengesteuerte Strategien zu verfolgen. KI verbessert die Marketing-Automatisierung, indem sie eine tiefere Personalisierung ermöglicht, die Kampagnenleistung optimiert und zu besseren Geschäftsergebnissen führt.

KI in der Marketingautomatisierung für Vertrieb und Service für Privatkunden



Basis der Grafik: 29 Unternehmen, davon 26 in der Kfz-Versicherung, 25 in der Unfallversicherung und 29 in der Sachversicherung.
Quelle: KI-Studie 2024/2025, Sollers Consulting.

KI in der Marketing-Automatisierung: Ein wachsender Trend über Regionen und Geschäftsbereiche hinweg

Die Umfrageergebnisse zeigen, dass KI für die Marketingautomatisierung in allen Regionen - DACH, Frankreich, den nordischen Ländern und Nordamerika - mit einem relativ hohen Reifegrad eingesetzt wird. Im Durchschnitt haben 43 % der Befragten KI-Lösungen für die Marketing-Automatisierung im Kfz-Versicherungsvertrieb entweder implementiert (31 %) oder sind dabei, sie zu implementieren (12 %). Es folgen Unfallversicherungen (40 %) und Hausratversicherungen (38 %), was eine breite Anwendung von KI-gesteuerten Marketingstrategien in verschiedenen Geschäftsbereichen des Einzelhandels widerspiegelt.

© 2025 Sollers Consulting. Alle Rechte vorbehalten.

INTELLIGENTE DOKUMENTENVERARBEITUNG UND DATENEXTRAKTION

Dokumente sind ein integraler Bestandteil vieler Versicherungssparten und -prozesse, wobei Underwriting und Schadenbearbeitung die wichtigsten Beispiele sind. Wenn es darum geht, die Tätigkeiten von Schadenbearbeitern oder Underwritern zu automatisieren, erweisen sich die intelligente Dokumentenverarbeitung (IDP) und die Datenextraktion als wichtige Hilfsmittel.

Dies könnte erklären, warum die intelligente Dokumentenerkennung zu einem Standardprodukt wird. Wie aus den Umfragedaten hervorgeht, ist dies insgesamt der Bereich, der von den Versicherern am häufigsten für KI-gestützte Automatisierung ins Auge gefasst wird.

Gleichzeitig ist der Markt für KI-Tools, die auf die Verarbeitung von Dokumenten spezialisiert sind, bereits hoch entwickelt. Es gibt viele umfassende IDP-Plattformen sowie eine Reihe von speziellen KI-Modellen, die von großen Cloud-Anbietern wie AWS, Google Cloud (GCP) und Microsoft Azure angeboten werden.

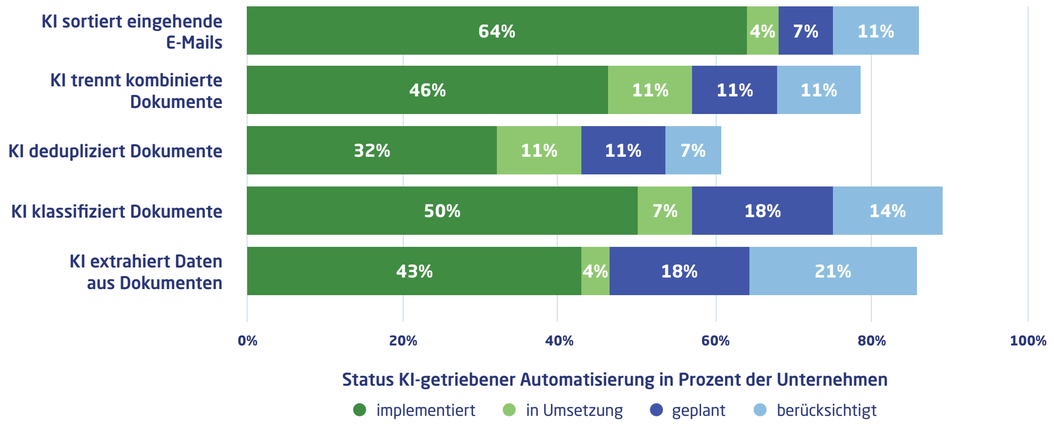
End-to-End-Automatisierung des Erkennungsprozesses

Um die Extraktion strukturierter Daten aus Dokumenten innerhalb eines bestimmten Geschäftsprozesses vollständig zu automatisieren, muss die Logik der Dokumentenverarbeitung in 5 Schritte unterteilt werden, wie in der nebenstehenden Grafik dargestellt. Diese Schritte spiegeln in der Regel den ursprünglichen manuellen Prozess wider und können durch Plattformen für intelligente Dokumentenverarbeitung (IDP) effizient unterstützt werden.

- Der Prozess beginnt mit der Prüfung eingehender E-Mails, die den Erkennungsworkflow einleitet. Dieser Schritt kann selbst als eigenständige Automatisierung, einen erheblichen Mehrwert für den Gesamtprozess darstellen. Wie aus den Diagrammen hervorgeht, ist dies der am häufigsten automatisierte Schritt unter den Befragten.

- Ein weiteres wichtiges Element ist die Deduplizierung logisch identischer Dokumente (z. B. wenn sie von einem Kunden über mehrere Kanäle oder wiederholt eingereicht werden). Dies ist zwar nur ein unterstützender Schritt in der Abfolge, aber auch der am wenigsten automatisierte unter den von uns Befragten.

KI-Unterstützung bei der Bearbeitung von Dokumenten und E-Mails im Rahmen der Bearbeitung von Kfz- Versicherungsschäden



Grundlage der Grafik: 28 Unternehmen
Quelle: KI-Studie 2024/2025, Sollers Consulting

- Die Trennung kombinierter Dokumente (z. B. wenn mehrere unterschiedliche Dokumente in einem einzigen gescannten PDF-Dokument zusammengeführt werden) zusammen mit der Klassifizierung der Dokumente ist eine Voraussetzung für eine erfolgreiche Datenextraktion. Diese Schritte weisen ebenfalls einen hohen Automatisierungsgrad auf.

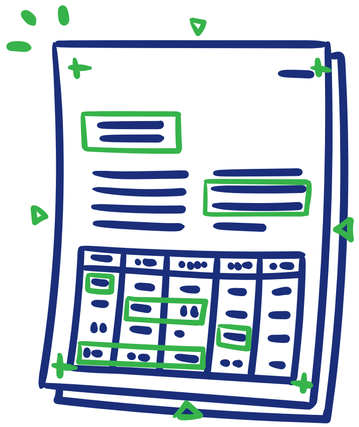
- Letztendlich liefert die Datenextraktionsphase den zentralen Automatisierungswert - strukturierte Daten, die durch automatisierte Geschäftslogik zur vollständigen Prozessautomatisierung weiterverarbeitet werden können.

© 2025 Sollers Consulting. Alle Rechte vorbehalten.

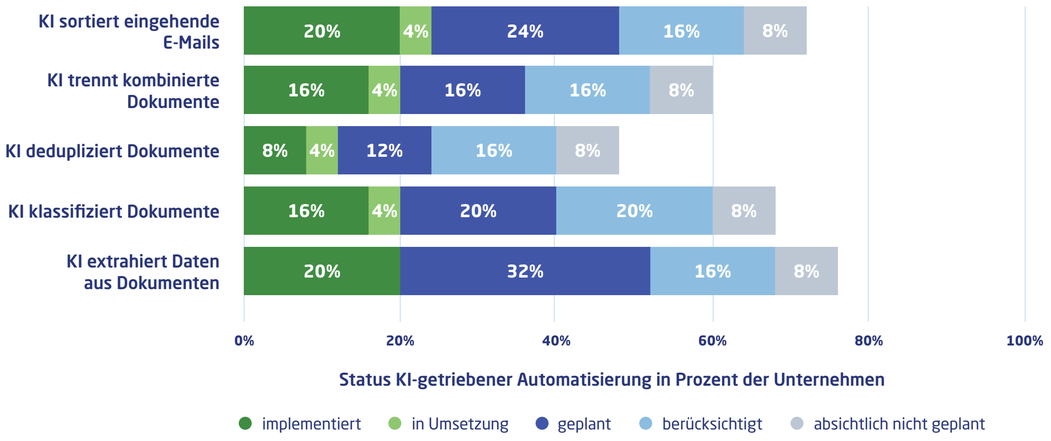
08 INTELLIGENTE DOKUMENTENVERARBEITUNG UND DATENEXTRAKTION

Sparten- und prozessübergreifende Übernahme

Wir stellen zwei repräsentative Diagramme vor, die die KI-Unterstützung bei der Bearbeitung von Dokumenten und E-Mails zeigen: eines für die Bearbeitung von Kfz-Schäden (der am stärksten automatisierte Prozess) und ein weiteres für das Underwriting von Unternehmensversicherungen (der am wenigsten automatisierte Prozess). Sie spiegeln den Automatisierungsgrad verschiedener Versicherungsprodukte und Geschäftsprozesse wider, darunter die Schadenbearbeitung, den Vertrieb im Einzelhandel und das Underwriting in der Kfz-, Hausrat-, Unfall-, KMU- und Unternehmensversicherung.



KI-Unterstützung bei der Bearbeitung von Dokumenten und E-Mails bei der Zeichnung von Industrieversicherungen



Grundlage der Grafik: 25 Unternehmen
Quelle: KI-Studie 2024/2025, Sollers Consulting

© 2025 Sollers Consulting. Alle Rechte vorbehalten.

INTELLIGENTE DOKUMENTENVERARBEITUNG UND DATENEXTRAKTION

Architektonische und komplexe Herausforderungen

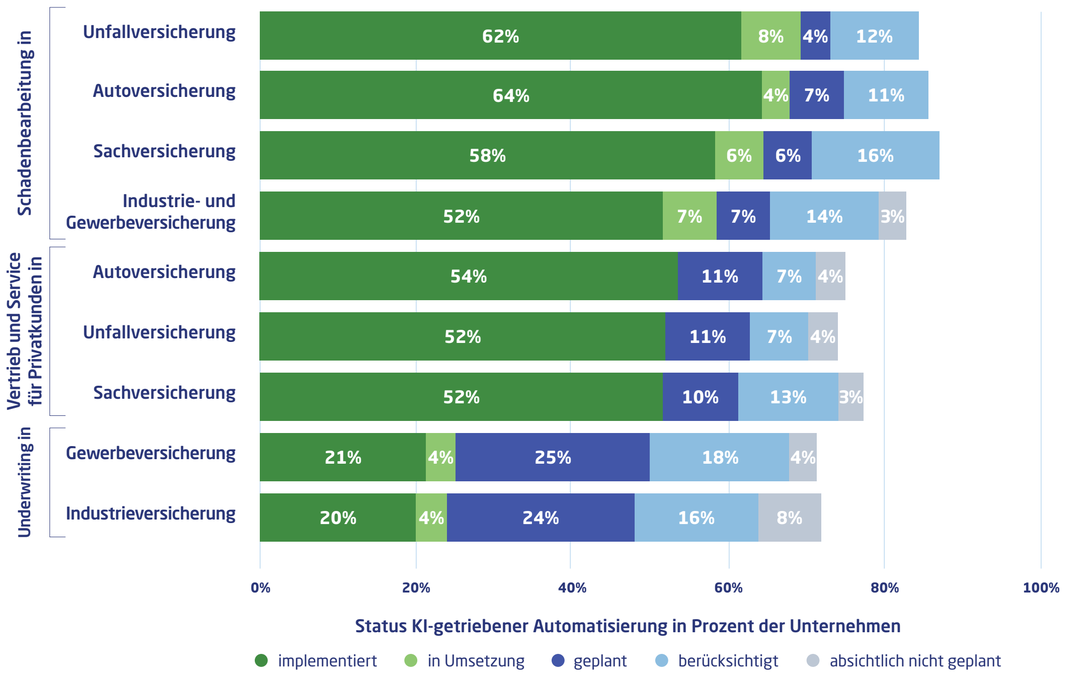
Während KI-Tools in der Regel einfach zu konfigurieren und hocheffektiv sind, bringt die End-to-End-Automatisierung einige Herausforderungen mit sich:

- Die große Vielfalt an Versicherungsdokumenten erhöht die Komplexität bei der Erstellung von KI-Modellen, Datensätzen und automatisierten Arbeitsabläufen. Die Bewältigung dieser Komplexität ist unerlässlich, um betriebliches Chaos und steigende Kosten zu vermeiden.
- KI ist nur ein kleiner Teil des gesamten Implementierungsaufwands. Ein größerer Teil betrifft die Anpassung bestehender IT-Landschaften: die Integration neuer Datenströme, die Implementierung automatisierter Geschäftslogik und die Anpassung der Benutzeroberflächen an unsichere KI-Ausgaben.
- Die Fülle der verfügbaren KI-Tools macht die Auswahl der richtigen Lösung ohne entsprechende Erfahrung oder Anleitung schwierig.

Automatisierung des Underwritings: die Digitalisierungslücke

Die Umfrageergebnisse zeigen, dass die Underwriting-Prozesse im Vergleich zur Schadenbearbeitung deutlich weniger automatisiert sind. Dies zeigt sich vor allem im Underwriting für KMU und Unternehmen, wo ein geringerer Digitalisierungsgrad, eine höhere Komplexität der Dokumente und eine geringere Standardisierung der Prozesse als Hindernisse wirken können.

KI-Unterstützung für die Triage eingehender E-Mails



Basis der Grafik: insgesamt 35 Unternehmen, die Anzahl der Unternehmen kann je nach Grafikbalken variieren.
Quelle: KI-Studie 2024/2025, Sollers Consulting.

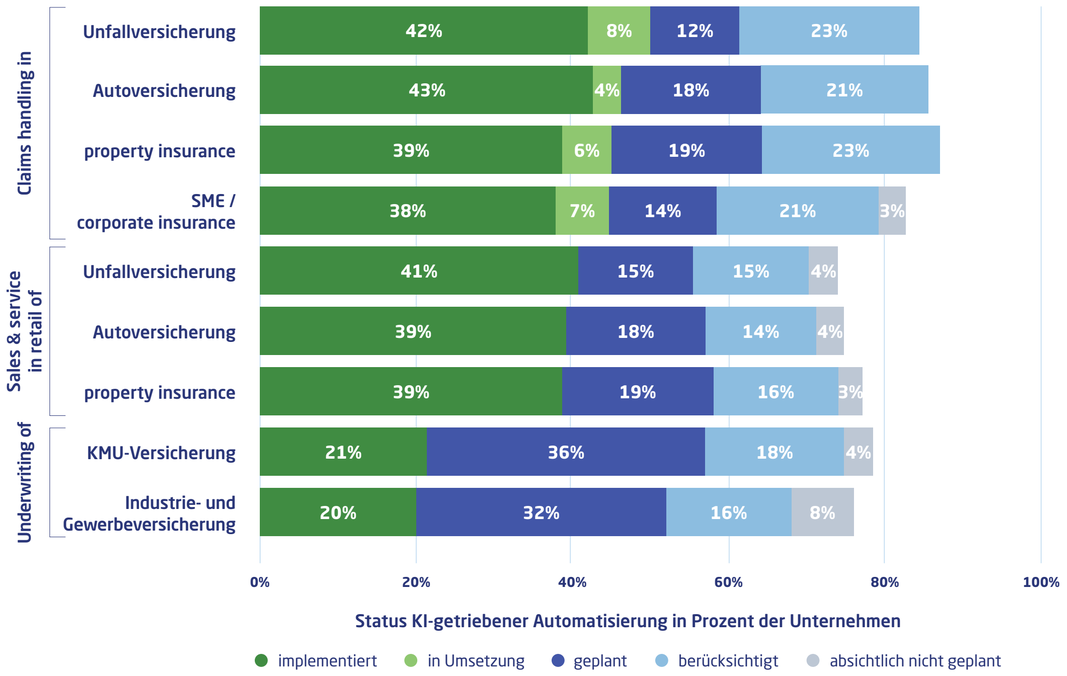
© 2025 Sollers Consulting. Alle Rechte vorbehalten.

08 INTELLIGENTE DOKUMENTENVERARBEITUNG UND DATENEXTRAKTION

Auf dem Weg zur vollständigen Automatisierung

Die intelligente Datenextraktion ist nur die eine Hälfte des Automatisierungsprozesses. In den folgenden Abschnitten wird untersucht, wie die Automatisierung weiter in die Tätigkeiten der Schadenbearbeiter und Underwriter hineinreichen kann. Erfreulicherweise ist die hohe Abdeckung der automatisierten Dokumentenerkennung unter unseren Befragten ein starker Indikator für Fortschritte in Richtung einer durchgängigen Prozessautomatisierung - auch wenn diese schrittweise und strategisch angegangen werden muss.

KI-Unterstützung für die Extraktion von Daten aus Dokumenten



Basis der Grafik: insgesamt 35 Unternehmen, die Anzahl der Unternehmen kann je nach Grafikbalken variieren.
Quelle: KI-Studie 2024/2025, Sollers Consulting.

© 2025 Sollers Consulting. Alle Rechte vorbehalten.

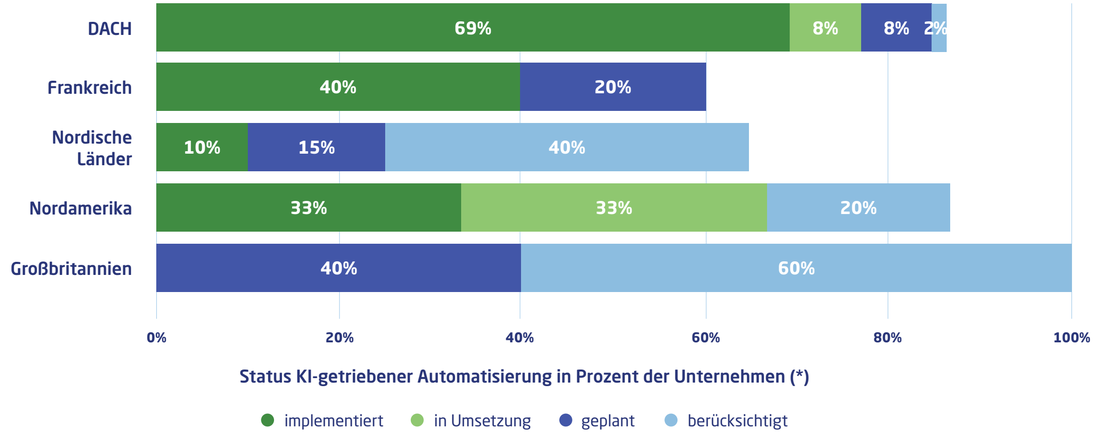
INTELLIGENTE DOKUMENTENVERARBEITUNG UND DATENEXTRAKTION

Unterschiede bei der Einführung nach Region und Geschäftszweig

Die Akzeptanz ist je nach Region und Geschäftszweig unterschiedlich. Die Umfrageergebnisse heben zwei wichtige Automatisierungsschritte hervor: die Prüfung von E-Mails und die Extraktion von Daten aus Dokumenten.

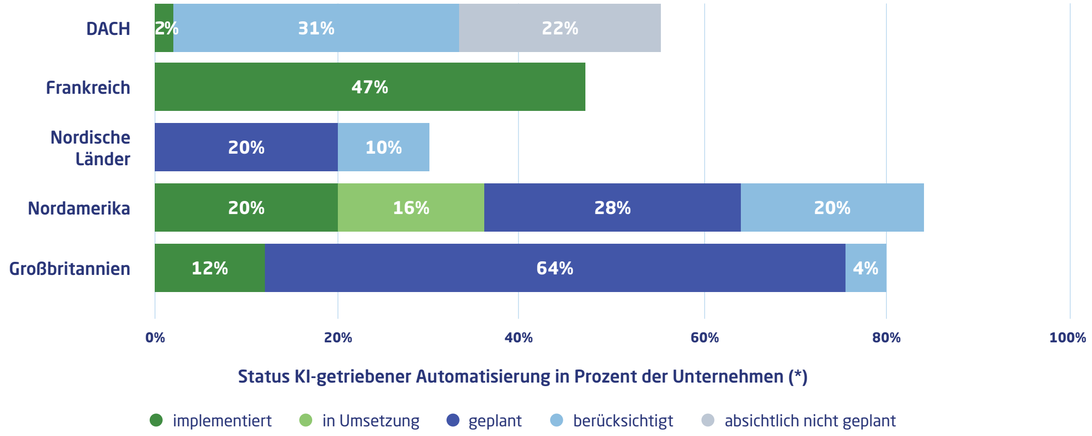
Die DACH-Region scheint bei der Einführung der intelligenten Dokumentenerkennung am weitesten fortgeschritten zu sein. Interessanterweise ist Frankreich führend bei der Automatisierung der Datenextraktion in den Bereichen KMU und Unternehmensversicherungen. Im Gegensatz dazu weisen die nordischen Länder die niedrigsten Akzeptanzraten auf, was möglicherweise auf den bereits hohen Grad an digitalem Datenaustausch zurückzuführen ist, der den Bedarf an Dokumentenerkennung verringern könnte.

KI-Unterstützung bei der Bearbeitung von Dokumenten und E-Mails bei der Bearbeitung von Kfz-Schäden



* Die Prozentsätze stellen den Durchschnitt aller Schritte der Dokumentenverarbeitung dar: Sortierung, Trennung, Deduplizierung, Klassifizierung und Datenextraktion.
Grundlage der Grafik: 27 Unternehmen, davon 13 in der DACH-Region, 5 in Frankreich, 4 in den nordischen Ländern, 3 in Nordamerika und 2 im Vereinigten Königreich.
Quelle: KI- Studie 2024/2025, Sollers Consulting.

KI-Unterstützung bei der Bearbeitung von Dokumenten und E-Mails bei der Bearbeitung von Industrie-Schäden



* Die Prozentsätze stellen den Durchschnitt aller Dokumentenverarbeitungsschritte dar: Sortierung, Trennung, Deduplizierung, Klassifizierung und Datenextraktion.
Grundlage der Grafik: 24 Unternehmen, davon 9 in der DACH-Region, 3 in Frankreich, 2 in den nordischen Ländern, 5 in Nordamerika und 5 in Großbritannien.
Quelle: KI-Umfrage 2024/2025, Sollers Consulting.

© 2025 Sollers Consulting. Alle Rechte vorbehalten.

KI-GESTEUERTE AUTOMATISIERUNG DER SCHADENBEARBEITUNG

Schritt für Schritt auf dem Weg zur vollständigen Prozessautomatisierung

Versicherer können von der Automatisierung ausgewählter Mikroprozesse oder sogar einzelner Aufgaben erheblich profitieren. Die Schadenbearbeitung ist ein komplexer Prozess und eine vollständige Automatisierung erfordert in der Regel eine allmähliche, schrittweise Umstellung: eine umfassendere Geschäftsverlagerung. Das ultimative Ziel ist es, die Automatisierung so weit voranzutreiben, dass kein menschliches Eingreifen mehr erforderlich ist, was auch als berührungslose Automatisierung bezeichnet wird.

Mäßige Automatisierung, aber großes Interesse

Ein hoher Grad an automatisierter intelligenter Dokumentenerkennung und -verarbeitung führt nicht unbedingt zu einer völlig berührungslosen Bearbeitung von Schadenfällen, wie aus den Grafiken hervorgeht. Die Befragten haben jedoch großes Interesse an diesem Ansatz bekundet. Darüber hinaus ist die Automatisierung von Versicherungsansprüchen bei KMU und Unternehmen weniger verbreitet.

Anforderungen für die vollständige Automatisierung

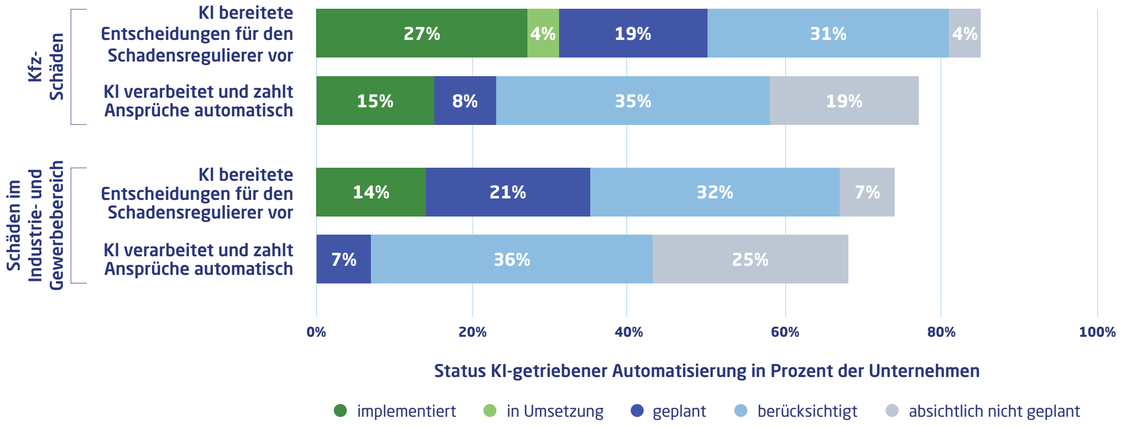
Die berührungslose Bearbeitung von Schadensfällen erfordert eine umfassende Umgestaltung des Unternehmens, da mehrere Änderungen erforderlich sind:

- Automatisierung der Dokumentenverarbeitung
- Verbesserung der Vertriebssysteme und -prozesse zur strukturierten Erfassung von Vertragsdaten
- Integration von externen Datenquellen
- Automatisierung von Inspektionen und Betrugsaufdeckung
- Anpassung der Systemarchitektur für die Echtzeitverarbeitung
- Neudefinition von Geschäftsprozessen und Kundeninteraktionen

Herausforderung vollständige Automatisierung

Bei den Überlegungen zu einer KI-gesteuerten, berührungslosen Automatisierung der Schadenbearbeitung wird ein entscheidender Aspekt oft übersehen: die endgültige Auszahlung von Geldern. In diesem Stadium brauchen die Unternehmer die Gewissheit, dass AI kein Fehler unterlaufen ist. Ein solcher Fehler könnte entweder zu einer Überzahlung an den Kunden (und damit zu finanziellen Verlusten für den Versicherer) oder zur Verweigerung eines berechtigten Anspruchs führen. In beiden Fällen besteht die Gefahr eines Rufschadens für den Versicherer Einige KI-Tools verfügen über integrierte Vertrauenslevel-KPIs, mit denen falsche KI-Erkennungen herausgefiltert werden können, um dieses Problem zu lösen, während Architekten bei anderen Tools ihre eigene Logik definieren müssen, um die Genauigkeit zu gewährleisten. Unabhängig davon sollte die Lernkurve für die berührungslose Automatisierung in den Zeitplan für die Umgestaltung des Unternehmens einkalkuliert werden, damit die Versicherer schrittweise lernen können, KI zu steuern und gleichzeitig die Risiken zu minimieren.

KI-Unterstützung für Schadensachbearbeiter



Grundlage der Grafik: 26 Unternehmen in der Kfz-Versicherung und 28 Unternehmen in dem Bereich Gewerbeversicherung.
Quelle: KI-Studie 2024/2025, Sollers Consulting.

© 2025 Sollers Consulting. Alle Rechte vorbehalten.

KI FÜR DIE AUTOMATISIERUNG VON INSPEKTIONEN IN DER SCHADENREGULIERUNG

Ansätze zur Automatisierung von Inspektionen

Inspektionen sind ein wichtiger Schritt im Prozess der Schadenbearbeitung. Wir haben mehrere Kategorien definiert, um Automatisierungsmöglichkeiten abzubilden:

- **Die Ferninspektion von Schäden** ist in einigen Märkten weit verbreitet. Dabei werden Fotos von Schäden direkt vom Antragsteller angefertigt, ohne dass ein Sachverständiger den Schadensort aufsuchen muss. Der Kunde kann zum Beispiel mit seinem Mobiltelefon Bilder hochladen oder ein Video für einen Ferngutachter streamen. KI ist für diesen Schritt nicht erforderlich, aber die Versicherer ziehen es vor, einen Mitarbeiter nicht nur zum Fotografieren zu schicken, wenn KI die Fotos stattdessen analysieren kann.

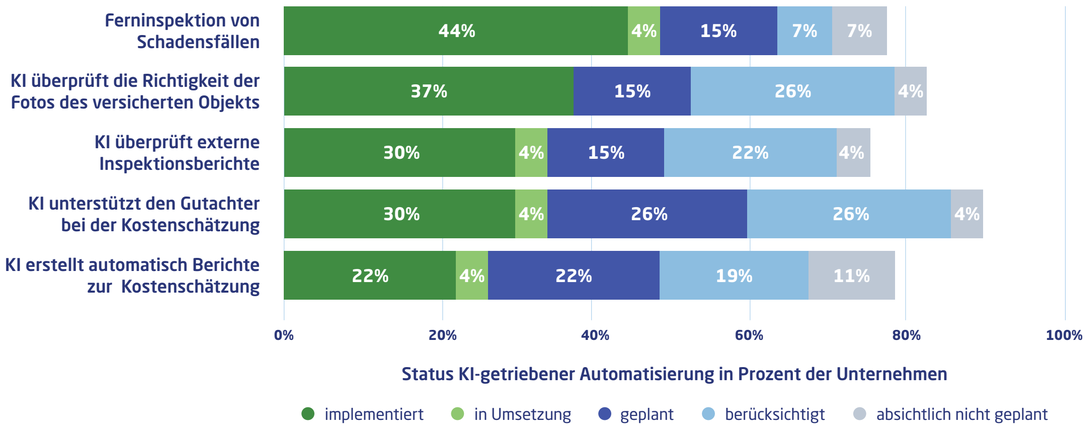
- **KI prüft die Zulässigkeit von Fotos versicherter Objekte.** Das bedeutet, dass KI grundlegende Überprüfungen durchführt, wie z. B. die Erkennung gefälschter Bilder, die Sicherstellung der Übereinstimmung des amtlichen Kennzeichens oder die Bestätigung, dass alle erforderlichen Winkel des Fahrzeugs abgedeckt sind. Dies ist die häufigste Automatisierungsmethode unter den von uns Befragten, aber sie führt nur ein minimales Maß an Automatisierung ein und sie ersetzt nicht die Kernaufgabe eines Gutachters.

- **KI verifiziert externe Inspektionsberichte.** Bei diesem Ansatz überprüft AI die von externen Gutachtern oder Reparaturwerkstätten erstellten Schadensberichte, um die Genauigkeit und Konsistenz sicherzustellen.

- **KI unterstützt den Sachverständigen bei der Kostenschätzung.** Die KI generiert automatisch einen Kostenvoranschlag, aber ein Gutachter muss jede von der KI generierte Anerkennung überprüfen und verifizieren.

- **Die KI erstellt automatisch Kostenschätzungsberichte.** In diesem Fall erfordern erfolgreiche KI-Erkennungen kein menschliches Eingreifen und ermöglichen einen vollständig automatisierten Prozess.

Automatisierung von Inspektionen bei der Bearbeitung von Kfz-Schadensfällen



Grundlage der Grafik: 27 Unternehmen
Quelle: KI-Studie 2024/2025, Sollers Consulting

© 2025 Sollers Consulting. Alle Rechte vorbehalten.

KI FÜR DIE AUTOMATISIERUNG VON INSPEKTIONEN IN DER SCHADENREGULIERUNG

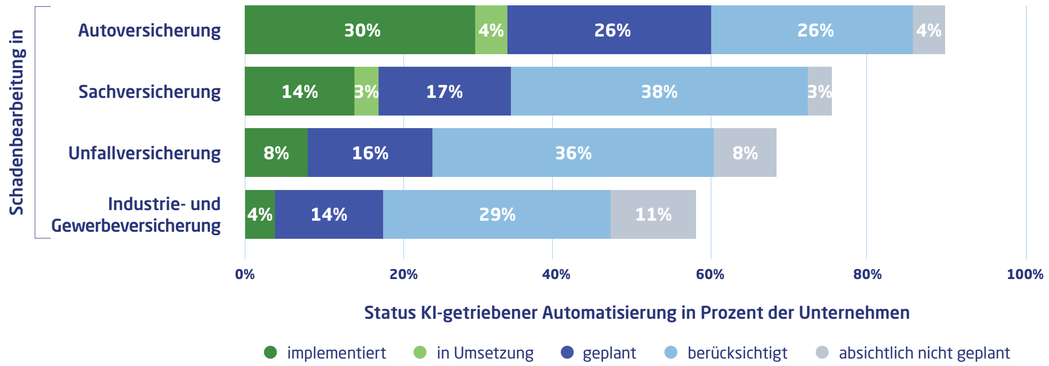
Spezialisierte KI-Lösungen

Die Inspektion von Kfz-Schäden ist ein entscheidender Teil des Prozesses zur Bearbeitung von Kfz-Schäden. Die Komplexität der Aufgabe und die für die Automatisierung der Erstellung von Inspektionsberichten erforderlichen Daten erfordern spezielle KI-Lösungen. Dies ist besonders wichtig, da es sich direkt auf die Genauigkeit der finanziellen Auszahlungen auswirkt. Die Versicherer entwickeln schrittweise eine vollständige Automatisierung und minimieren so die damit verbundenen Risiken.

Automatisierung von Gutachten in der Kfz-Versicherung am weitesten verbreitet

Automatisierte Begutachtung ist in der Kfz-Versicherung am weitesten verbreitet, gefolgt von der Hausrat- und der Unfallversicherung. Im Gegensatz dazu ist der Automatisierungsgrad in der Industrie- und Gewerbeversicherung noch gering. Versicherer könnten in Zukunft eine Ausweitung auf das Firmenkundengeschäft in Betracht ziehen. Die führende Rolle der Kfz-Versicherung bei der Automatisierung ist wenig überraschend. Sie stellt den volumenmäßig bedeutendsten und den am stärksten standardisierten Gutachtenprozess dar.

KI unterstützt Gutachter bei der Kostenschätzung



Grundlage der Grafik: 34 Unternehmen, davon 27 im Bereich Kfz-Versicherungen, 29 im Bereich Sachversicherungen, 25 im Bereich Unfallversicherungen und 28 im Bereich Unternehmens- oder KMU-Versicherungen.
Quelle: KI-Studie 2024/2025, Sollers Consulting.

© 2025 Sollers Consulting. Alle Rechte vorbehalten.

KI-GESTÜTZTE TARIFIERUNG

KI in der Versicherungstarifierung: Ein Game-Changer in der Risikobewertung

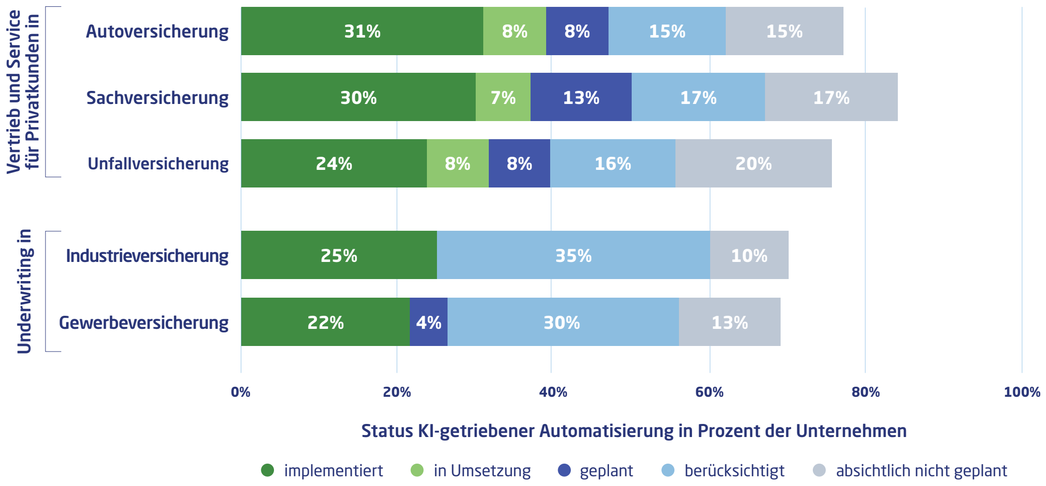
Die Tarifierung von Versicherungen ist seit jeher eine Schlüsselfähigkeit von Versicherungsunternehmen, da sie sich stark auf Umsatz und Rentabilität auswirkt. Darüber hinaus werden seit Jahren fortschrittliche Analysen eingesetzt, wobei KI eine immer wichtigere Rolle spielt. In der Vergangenheit war eines der Haupthindernisse der Mangel an strukturierten Daten für KI, vor allem aufgrund der geringen Digitalisierung der Prozesse. Mit der zunehmenden Digitalisierung und dem Aufkommen von KI dürften sich jedoch sowohl der Datenreichtum als auch die Datenqualität verbessern. KI-gestützte Versicherungstarife ermöglichen eine genauere Risikobewertung, personalisierte Prämien und Preisanpassungen in Echtzeit.

Wie KI-gestützte Preisgestaltung funktioniert: Von Daten zu dynamischen Prämien

KI-gestützte Versicherungstarife nutzen künstliche Intelligenz und Algorithmen für maschinelles Lernen, um Versicherungsprämien mit größerer Genauigkeit und Flexibilität zu ermitteln. Statt sich nur auf herkömmliche Faktoren wie Alter, Standort oder Kreditwürdigkeit zu verlassen, bezieht die KI-gestützte Tarifierung eine breitere Palette von Datenquellen ein, darunter Fahrverhalten, Gesundheitsmetriken, Kaufhistorie und Umweltrisiken oder sogar Tarife von Wettbewerbern.

Durch die Identifizierung subtiler Muster und Risikofaktoren ermöglichen KI-Modelle den Versicherern, Preise festzulegen, die das tatsächliche Risikoniveau einer Person genauer widerspiegeln. Dieser Ansatz hilft den Versicherern nicht nur, wettbewerbsfähigere und individuellere Tarife anzubieten, sondern ermöglicht auch Preisanpassungen in Echtzeit, wenn sich das Risikoprofil eines Kunden verändert.

KI-gestützte Tarifierung nach Sparten



Grundlage der Grafik: 34 Unternehmen, davon 26 in der Kfz-Versicherung, 30 in der Sachversicherung, 25 in der Unfallversicherung, 20 in der Industrieversicherung und 23 in der Gewerbe-Versicherung.
Quelle: KI-Studie 2024/2025, Sollers Consulting.

© 2025 Sollers Consulting. Alle Rechte vorbehalten.

11 KI-GESTÜTZTE TARIFIERUNG

Marktakzeptanz: Implementierung von KI Pricing in verschiedenen Regionen

Insgesamt gewinnt die KI-gesteuerte Tarifierung von Versicherungen in verschiedenen Geschäftsbereichen an Beliebtheit. Versicherer befinden sich jedoch noch mitten im Transformationsprozess – während viele bereits eine Implementierung vorgenommen haben, befinden sich andere noch in der Planungsphase.

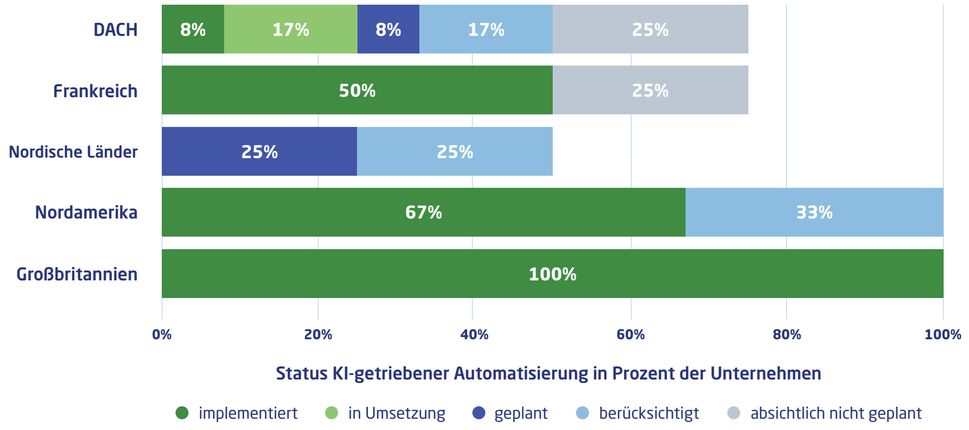
Der Status "absichtlich nicht in Planung" wurde nur von DACH- und französischen Unternehmen angegeben, die an der Umfrage teilnahmen. Unter den nordischen Befragten wurde die KI-gesteuerte Preisgestaltung für Versicherungen noch nicht umgesetzt, während sie in der DACH-Region nur 8 % eingeführt haben. Frankreich und andere Länder geben die Einführung auf ähnlichem Niveau an.

Herausforderungen bei der Einführung von KI-gestützter Preisgestaltung

Mehrere Herausforderungen können die Einführung von KI-gestützten Versicherungstarifen verlangsamen:

- **Begrenzte strukturierte Daten:** In der Vergangenheit hat die geringe Digitalisierung von Prozessen zu einem Mangel an strukturierten Daten für KI geführt. Dies verbessert sich jedoch allmählich.
- **Bedenken hinsichtlich der Einhaltung von Vorschriften und Bestimmungen:** Die Unsicherheit in Bezug auf Vorschriften und die Sensibilität von Daten, insbesondere in Bezug auf Kundeninformationen, stellt eine große Herausforderung dar.
- **Architektonische Komplexität:** Die zunehmende Anzahl von Datenquellen, die wachsende Datenkomplexität, die Anforderungen an die Echtzeitverarbeitung und die Notwendigkeit einer angemessenen IT-Infrastruktur stellen Hürden für die Implementierung dar.
- **Widerstände gegen Veränderungen:** Traditionelle Versicherungsmathematiker, Tarifierungsteams und Underwriter zögern möglicherweise, KI gegenüber bewährten statistischen Modellen zu vertrauen.
- **Veraltete Systeme und hohe Umstellungskosten:** Vorhandenes Preiswissen ist tief in Altsystemen verankert, was die Umstellung auf neue KI-gesteuerte Lösungen kostspielig und ressourcenintensiv macht.

KI-gestützte Tarifierung von Versicherungen: Vertrieb und Service von Kfz-Versicherungen in verschiedenen Ländern



Grundlage der Grafik: 25 Unternehmen, davon 12 in Deutschland, Österreich und der Schweiz, 4 in Frankreich, 4 in den nordischen Ländern, 3 in Nordamerika und 2 in Großbritannien.
Quelle: KI-Studie 2024/2025, Sollers Consulting.

© 2025 Sollers Consulting. Alle Rechte vorbehalten.

12 KI IM UNDERWRITING: DEN EXPERTEN WEITERENTWICKELN, NICHT ERSETZEN

KI verändert die Arbeitsweise von Versicherern - einschließlich des Underwritings - und ihr Einfluss auf die tägliche Arbeit von Underwriting-Teams nimmt stetig zu. In der Umfrage wurden drei Fragen gestellt um die Fortschritte von Versicherungsunternehmen bei der Automatisierung des Underwriting-Prozesses mithilfe von KI zu bewerten.

- Underwriter stehen vor der mühsamen Aufgabe, Dokumentendaten zu extrahieren und zu analysieren - ein entscheidender Ausgangspunkt für den Underwriting-Prozess. Siehe das Kapitel über intelligente Dokumentenverarbeitung (IDP) und Datenextraktion.

- Letztendlich könnte man erwarten, dass die KI die gesamte Aufgabe für den Underwriter erledigt, d. h. ein Versicherungsangebot für den Kunden erstellt. Für diese Phase gibt es zwei mögliche Varianten:
  - Wenn eine Überprüfung durch einen Underwriter erforderlich ist.
  - Eine berührungslose Version, bei der in bestimmten Fällen kein menschliches Eingreifen erforderlich ist.

Eine Momentaufnahme von KI-Anwendungen im Underwriting

Es gibt zahlreiche Möglichkeiten, wie KI den Underwriting-Prozess unterstützen kann - zu den erwähnenswertesten Anwendungen gehören:

- Automatisierte Extraktion von Dokumentendaten und Vorausfüllen von Anwendungsfeldern
- Triage und Priorisierung der Einreichungen
- Risikobewertung und Profiling
- Validierung von Zeichnungsregeln
- Kontrolle der Einhaltung der Rechtsvorschriften
- Entscheidungshilfe beim Underwriting
- Markt-Benchmarking und Wettbewerbsanalyse
- Portfolio-Analysen und Risikomodellierung
- Ausbildung der Underwriter und kontinuierliches Lernen (Lernschleifen)

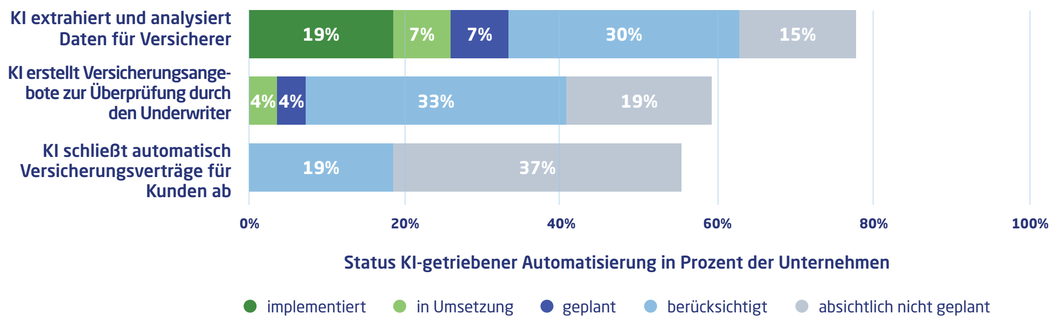
Frankreich und Nordamerika führend bei der Datenextraktion für Versicherer

Der Anteil der Befragten, die eine KI-gesteuerte Datenextraktion für das Underwriting implementiert haben, ist in Frankreich am höchsten, gefolgt von Nordamerika. Interessanterweise haben sich einige Versicherer in den DACH-Märkten bewusst dagegen entschieden, eine automatisierte Datenextraktion einzuführen. In den nordischen Ländern kann die geringe Akzeptanz auf den bereits hohen Grad des digitalen Datenaustauschs zurückgeführt werden, der den Bedarf an Dokumentenerkennung im Underwriting-Prozess reduziert.

Wichtigste Erkenntnisse

Derzeit wird KI in erster Linie als Ergänzung für menschliches Fachwissen und nicht als dessen Ersatz gesehen. Stattdessen liegt der wahre Wert von KI darin, Underwriter zu befähigen, bessere, schnellere und konsistentere Entscheidungen zu treffen - und nicht, die Underwriter zu ersetzen. KI dient dazu, die Arbeit des Underwriters interessanter machen, indem sie ihm ermöglicht, sich auf komplexe Fälle zu konzentrieren und gleichzeitig zu neuen Aufgaben wie der Konfiguration und Überwachung von KI-Systemen beizutragen. All diese Tätigkeiten werden sich auf das Expertenwissen des Underwriters stützen.

KI-Unterstützung für das Underwriting in der Industrieversicherung



Grundlage der Grafik: 27 Unternehmen
Quelle: KI-Studie 2024/2025, Sollers Consulting

© 2025 Sollers Consulting. Alle Rechte vorbehalten.

KI IM UNDERWRITING: DEN EXPERTEN WEITERENTWICKELN, NICHT ERSETZEN

Geringfügig höhere Akzeptanz im Versicherungsgeschäft für KMU

Obwohl keine Daten vorgelegt werden, spiegeln die Einführungsmuster für die KMU-Versicherung im Allgemeinen die der Unternehmensversicherung wider. Allerdings ist die Akzeptanz im Bereich der KMU-Versicherung etwas höher - 18 % der DACH-Versicherer haben eine automatische Datenextraktion eingeführt.

Vollautomatisierung ist noch nicht in Sicht

Die Umfragedaten (siehe Schaubild 1) zeigen zwar, dass KI die Underwriter in der Unternehmensversicherung durch die Verkürzung der Bearbeitungszeiten und die Verbesserung der Effizienz erheblich unterstützt, aber nur 19 % (eingestuft als "wird in Erwägung gezogen") glauben, dass ein vollautomatisches KI-Underwriting realistisch ist. 37 % (absichtlich nicht in Planung") haben nicht die Absicht, dies zu tun. Bemerkenswert ist, dass keine der befragten Organisationen eine solche Automatisierung geplant, in Arbeit oder implementiert hat.

Wichtigste Erkenntnisse

Derzeit wird KI in erster Linie als Ergänzung zum menschlichen Fachwissen und nicht als Ersatz gesehen. Stattdessen liegt der wahre Wert von KI darin, Underwriter zu befähigen, bessere, schnellere und konsistentere Entscheidungen zu treffen - und nicht, sie zu ersetzen.

Darüber hinaus sollte KI die Arbeit des Underwriters interessanter machen, indem sie ihm ermöglicht, sich auf komplexe Fälle zu konzentrieren und gleichzeitig zu neuen Aufgaben wie der Konfiguration und Überwachung von KI-Systemen beizutragen. All diese Tätigkeiten werden sich auf das Expertenwissen des Underwriters stützen.

Herausforderungen beim KI-gesteuerten Underwriting

- **Digitalisierungslücke**

Underwriting-Prozesse sind oft weniger digitalisiert als andere Bereiche - nicht nur in Bezug auf das Dokumentenformat (Papier), sondern auch in Bezug auf Workflow-Systeme (BPMS), die manuelle E-Mail-gesteuerte Prozesse ersetzen. In vielen Fällen müssen Versicherer erst eine Underwriting-Werkbank einrichten, bevor sie auf KI-basierte Underwriting-Automatisierung umsteigen.

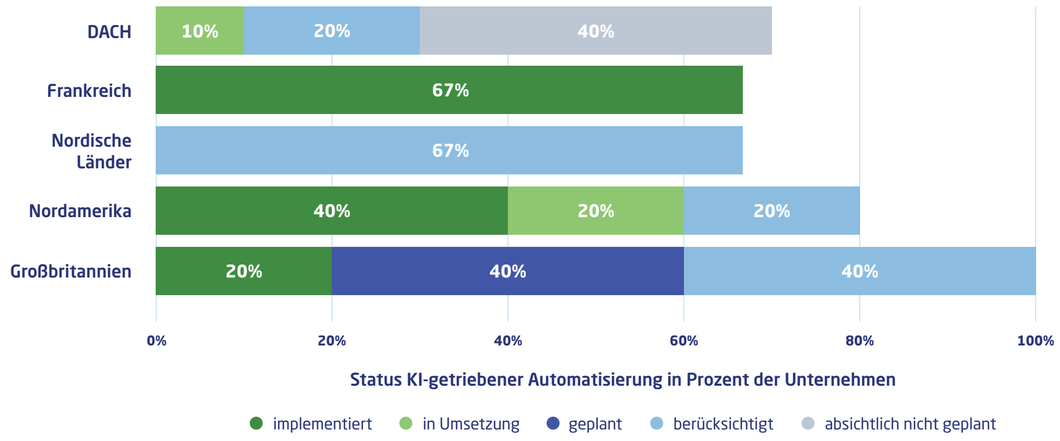
- **Vielfalt der Dokumente**

Das Underwriting umfasst eine Vielzahl von Dokumententypen (z. B. ACORD-Formulare, Schadensverläufe, Aufstellung versicherter Werte). Das Training von KI-Modellen erfordert eine sorgfältige Datenpflege und Modellkonfiguration, um diese Vielfalt bewältigen zu können.

- **Komplexitäts-Management**

Ohne solide Planung und Gestaltung können automatisierte Geschäftslogik und Prozesskomplexität aus dem Ruder laufen und zu steigenden Kosten führen.

KI extrahiert und analysiert Daten für Underwriter in der Industrieversicherung.



Grundlage der Grafik: 26 Unternehmen: 10 in Deutschland, Österreich und der Schweiz, 3 in Frankreich, 3 in den nordischen Ländern, 5 in Nordamerika und 5 in Großbritannien.
Quelle: KI-Studie 2024/2025, Sollers Consulting.

© 2025 Sollers Consulting. Alle Rechte vorbehalten.

KI-UNTERSTÜTZUNG FÜR DIE BEARBEITUNG VON VERSICHERUNGSVERTRÄGEN

Die Bedeutung von Versicherungsverträgen

Versicherungsverträge sind aufgrund ihres hohen Volumens und ihrer rechtlichen Bedeutung von zentraler Bedeutung für das Funktionieren der Versicherungswirtschaft.

Erstens ist eine Versicherung grundsätzlich ein rechtlicher Vertrag zwischen einem Versicherer und einem Kunden, durch den ein Risiko übertragen wird. Der Versicherer verpflichtet sich, den Kunden gegen eine Prämie für bestimmte potenzielle Verluste zu entschädigen.

Zweitens arbeiten Versicherer in der Regel mit einem breiten Netz von Partnern für den Produktvertrieb und die Schadenbearbeitung zusammen. Dazu gehören Vertreter, Makler, Gutachter, Rückversicherer, andere Versicherer und Dienstleister.

Drittens ist die Versicherungsbranche einer der am stärksten regulierten Wirtschaftszweige. Vorschriften haben erhebliche Auswirkungen auf die Verträge mit Kunden und Partnern sowie auf die internen Verfahren und Richtlinien des Unternehmens.

Die Notwendigkeit der Analyse und Verwaltung von Verträgen

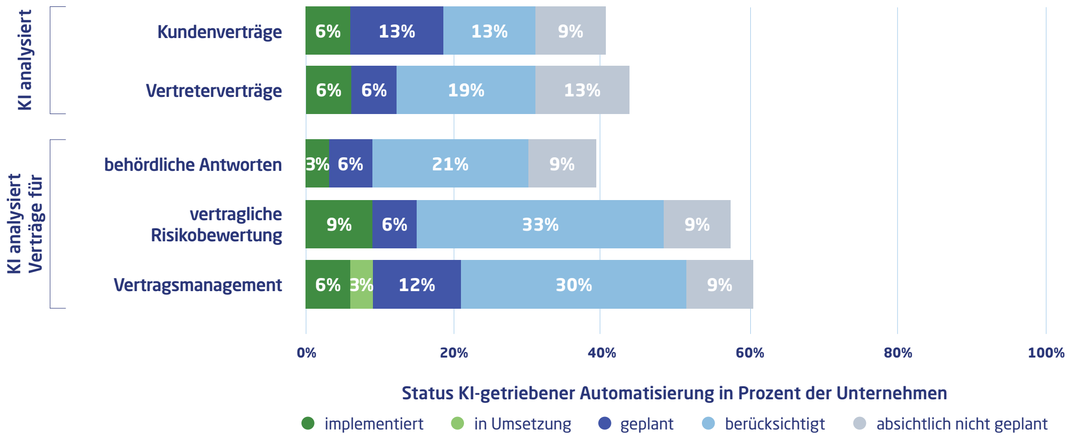
Versicherer müssen Verträge regelmäßig analysieren und verwalten, um verschiedene wichtige Ziele zu erreichen, z. B:

- **Einhaltung gesetzlicher Vorschriften** - Reaktion auf neue gesetzliche Anforderungen, die sich auf Vertragsklauseln auswirken.
- **Bewertung vertraglicher Risiken** - Identifizierung von nicht standardmäßigen Verpflichtungen, die finanzielle Auswirkungen haben können.
- **Vertragsmanagement** - Überwachung von Fristen und Verpflichtungen, die in Verträgen festgelegt sind.

KI-gesteuerte Automatisierung der Vertragsanalyse

Eine vollständige Automatisierung des Vertragsmanagements ist derzeit nicht machbar - KI kann Rechtsexperten nicht vollständig ersetzen. KI kann jedoch die zeitaufwändigen Aufgaben der Suche und Analyse von Rechts-, Vertrags- und Regulierungsdokumenten sehr effektiv unterstützen. Viele Kanzleien haben KI bereits für ähnliche Zwecke eingesetzt.

Einsatz von KI für die Vertragsbearbeitung



Grundlage der Grafik: 33 Unternehmen
Quelle: KI-Studie 2024/2025, Sollers Consulting

© 2025 Sollers Consulting. Alle Rechte vorbehalten.

13 KI-UNTERSTÜTZUNG FÜR DIE BEARBEITUNG VON VERSICHERUNGSVERTRÄGEN

Vorteile: Geringere Arbeitsbelastung, schnellere Reaktionen, bessere Risikokontrolle

Die manuelle Analyse von Tausenden von Verträgen ist zeitaufwändig. KI kann erhebliche Vorteile bieten, darunter:

- **Geringere Kosten** - durch Verringerung des Arbeitsaufwands für interne Rechtsteams oder externe Anwaltskanzleien.
- **Schnellere, detailliertere Antworten** - Anfragen von Behörden oder Kunden können innerhalb von Minuten anstatt von Tagen oder Wochen beantwortet werden.
- **Verbesserte Risikokontrolle** - KI ermöglicht eine systematische Überprüfung aller Verträge und verringert so die Gefahr eines Versehens, das bei manuellen Prozessen entsteht.

Herausforderungen: Geringe Digitalisierung und Widerstände gegen Veränderungen

Trotz des Potenzials hat die Vertragsanalyse für viele Versicherer noch keine hohe Priorität, wie unsere Umfrage zeigt (siehe Grafik). In der Anfangsphase der KI-Einführung konzentrieren sich die Versicherer häufig auf die Automatisierung von Kerngeschäftsprozessen. Zu den wichtigsten Herausforderungen gehören:

- **Geringe Digitalisierung von Verträgen** - KI erfordert Verträge in einem handhabbaren digitalen Format. Für viele Unternehmen würde dies erhebliche Änderungen der Geschäfts- und IT-Architektur erfordern.
- **Widerstand der Mitarbeiter gegen Veränderungen** - Produktivitätssteigerungen hängen davon ab, dass die Mitarbeiter mit der KI zusammenarbeiten, was durch die mangelnde Bereitschaft, sich an neue Tools oder Arbeitsabläufe anzupassen, behindert werden kann.

Regionale Unterschiede

Nur wenige Versicherer haben eine KI-gestützte Vertragsanalyse implementiert oder geplant, obwohl viele dies in Betracht ziehen (siehe Grafik). Die USA und Frankreich sind die einzigen Länder in unserer Umfrage, in denen die Befragten von einer tatsächlichen Umsetzung berichteten. Wenn man laufende oder geplante Initiativen mit einbezieht, zeigen alle untersuchten Märkte ein gewisses Maß an Aktivität - vor allem bei großen und mittelgroßen Versicherern.

© 2025 Sollers Consulting. Alle Rechte vorbehalten.

14 VERWENDUNG VON GENERATIVER KI / LLMS

Generative KI / LLMs können komplexe Szenarien bewältigen

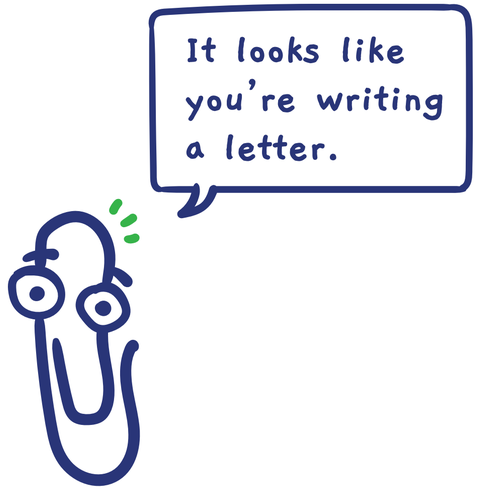
Generative KI und Large Language Models (LLMs) sind in der Lage, komplexe Szenarien zu bewältigen. Dabei handelt es sich um Modelle, die durch theoretische Fortschritte ermöglicht werden, die 2017 eingeführt wurden und als Transformers bekannt sind - ein Rahmenwerk von Deep-Learning-Modellen, die parallel arbeiten und effektiv für große Datensätze skalieren. LLMs können Experten bei der Bewältigung anspruchsvoller Aufgaben unterstützen. Sie erfordern zwar kein zusätzliches Training (Uptraining), doch bleibt dies eine Option.

Einfach zu benutzen, erfordern aber eine unterstützende Infrastruktur

Heute nutzen viele Menschen LLMs täglich für eine Vielzahl von Zwecken, einschließlich persönlicher Aufgaben. Wie von unseren Befragten in Lessons Learnt berichtet, sind LLMs im Allgemeinen einfach zu benutzen. In Unternehmensumgebungen benötigen sie jedoch eine gut verwaltete und sichere Infrastruktur, um eine ordnungsgemäße Bereitstellung und Nutzung zu gewährleisten.

Die Herausforderung der Halluzinationen

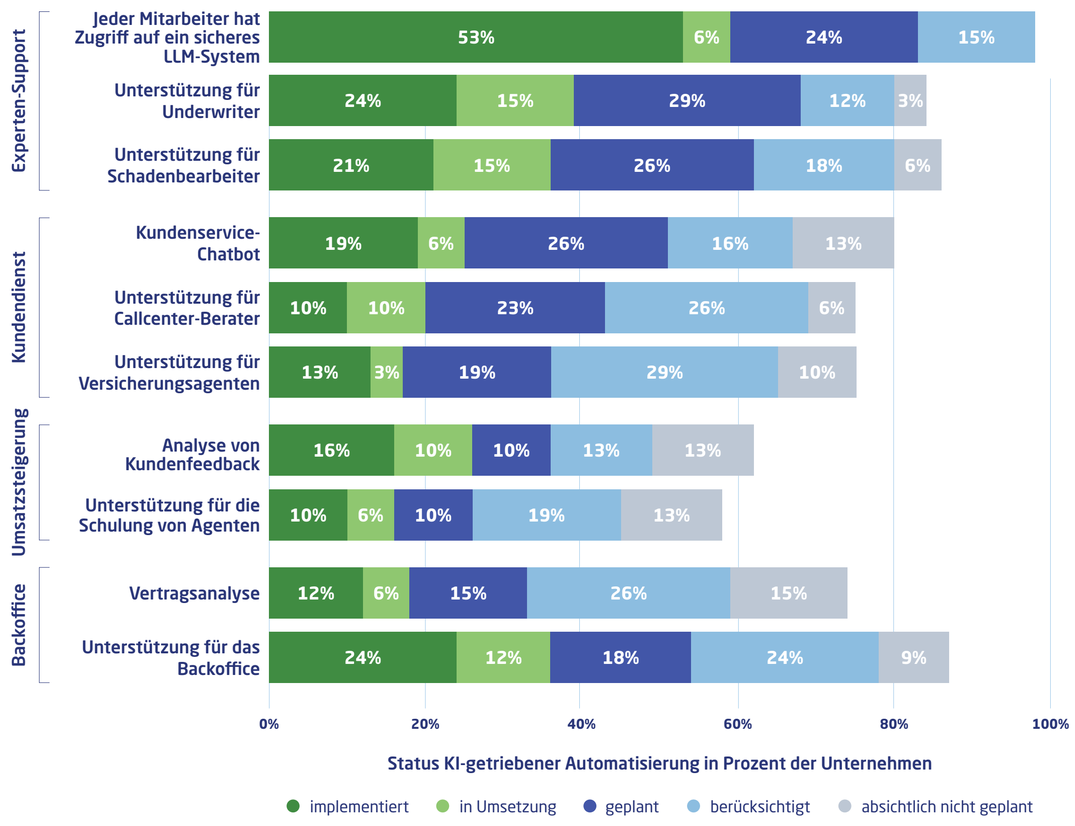
LLMs sind wertvolle Werkzeuge, um die Arbeit von Experten und Mitarbeitern zu ergänzen. Im Gegensatz zu herkömmlichen Deep-Learning-Modellen verfügen sie jedoch nicht über einen vordefinierten Konfidenzwert, mit dem unzuverlässige Ergebnisse herausgefiltert werden können. Dies macht es schwierig, vollautomatische Prozesse (d. h. ohne menschliche Aufsicht) auszuführen oder nicht fachkundige Benutzer zu unterstützen. Zwar können alternative Kontrollmechanismen implementiert werden, doch können sie insbesondere bei einfachen Automatisierungsaufgaben zu unnötiger Komplexität und Kosten führen. Ein interessanter Anwendungsfall ist die Verwendung von LLMs zur Unterstützung der Benutzer bei der Konfiguration einfacherer KI-Tools für Aufgaben wie die Datenextraktion aus Dokumenten.



© 2025 Sollers Consulting. Alle Rechte vorbehalten.

VERWENDUNG VON GENERATIVER KI / LLMS

Verwendung von Gen AI / LLMs



Grundlage der Grafik: 35 Unternehmen
Quelle: KI-Studie 2024/2025, Sollers Consulting

LLMs sind weit verbreitet

LLMs werden in einem breiten Spektrum von Kontexten eingesetzt. Tatsächlich gaben 84 % der Befragten an, dass sie in mindestens einem der in der nebenstehenden Grafik dargestellten Szenarien LLM entweder bereits verwenden oder derzeit implementieren. Der häufigste Ansatz besteht darin, den Mitarbeitern einen sicheren, offenen Zugang zu einem LLM zu gewähren. Dieser Ansatz ist relativ einfach zu implementieren, hat nur minimale Auswirkungen auf die Systemarchitektur, unterstützt sowohl Experten als auch allgemeine Benutzer und ermöglicht es den Mitarbeitern, sich mit den KI-Tools vertraut zu machen.

© 2025 Sollers Consulting. Alle Rechte vorbehalten.

15 KI IN AKTION: REVOLUTIONIERUNG VON ENTWICKLUNG, PRÜFUNG UND TEST

Künstliche Intelligenz verändert die Art und Weise, wie Software entwickelt, getestet und gewartet wird, und bringt ein neues Maß an Geschwindigkeit, Genauigkeit und Intelligenz in den IT-Betrieb. Durch die Automatisierung sich wiederholender Aufgaben und die Verbesserung der Entscheidungsfindung ermöglicht KI den Entwicklungsteams, sich auf höherwertige Aufgaben zu konzentrieren, vom Architekturdesign bis zur Innovation. Ob es darum geht, saubereren Code zu schreiben, die Testabdeckung zu verbessern oder die Auslieferungszyklen zu beschleunigen - KI wird zu einem integralen Bestandteil des modernen Softwareentwicklungslebenszyklus.

Beschleunigung der Code-Entwicklung mit KI

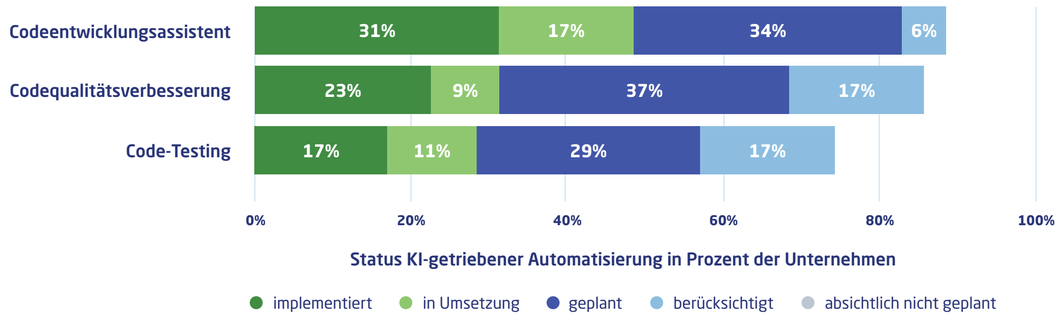
Durch die Analyse des Code-Kontextes, das Verstehen der Absicht des Entwicklers und den Einsatz umfangreicher Modelle, die in verschiedenen Programmiersprachen und Frameworks trainiert wurden, kann KI bei der Generierung von Standardcode, der Vervollständigung von Funktionen und dem Vorschlagen kontextbezogener Verbesserungen helfen.

Diese Unterstützung reduziert den Zeitaufwand für Routine- und sich wiederholende Aufgaben wie das Schreiben von Standardmethoden, die Handhabung der Syntax oder die Implementierung gängiger Entwurfsmuster erheblich. Darüber hinaus können KI-gesteuerte Tools proaktiv potenzielle Probleme identifizieren, optimierte Lösungen empfehlen und die Einhaltung von Codierungsstandards und Best Practices bereits beim Schreiben des Codes unterstützen.

Durch die Automatisierung untergeordneter Entwicklungsarbeiten ermöglicht KI den Entwicklern, sich auf strategischere Aspekte der Softwareerstellung zu konzentrieren, z. B. auf Systemarchitektur, Leistungsoptimierung und Innovation. Dies beschleunigt nicht nur die Entwicklungszyklen, sondern trägt auch zu einer höheren Codequalität und besser wartbaren Softwaresystemen bei.

Bemerkenswert ist, dass 31 % der befragten Unternehmen bereits KI zur Unterstützung der Code-Entwicklung implementiert haben und weitere 17 % aktiv an der Einführung arbeiten - ein Zeichen für die starke und wachsende Akzeptanz in diesem Bereich.

KI für die Softwareentwicklung



Grundlage der Grafik: 35 Unternehmen
Quelle: KI-Studie 2024/2025, Sollers Consulting

Dennoch ist die KI-gestützte Entwicklung nicht ohne Herausforderungen. Dem generierten Code kann es an Kontextbewusstsein mangeln, wodurch möglicherweise sogar subtile Fehler entstehen. Die Entwickler müssen die von der KI generierten Vorschläge immer noch überprüfen und validieren, um sicherzustellen, dass sie mit der Geschäftslogik und den langfristigen Zielen der Wartbarkeit übereinstimmen. Ein übermäßiges Vertrauen in KI kann im Laufe der Zeit auch zu einem Abbau von Fähigkeiten führen, insbesondere bei weniger erfahrenen Entwicklern, die von automatischen Vorschlägen abhängig werden können. Darüber hinaus müssen bei der Verwendung von KI-Tools von Drittanbietern in Unternehmensumgebungen Bedenken hinsichtlich des geistigen Eigentums, des Datenschutzes und der Modelltransparenz berücksichtigt werden.

© 2025 Sollers Consulting. Alle Rechte vorbehalten.

KI IN AKTION: REVOLUTIONIERUNG VON ENTWICKLUNG, PRÜFUNG UND TEST

KI in der Codeüberprüfung: intelligenter, schneller, sauberer

KI-gestützte Tools verändern den Lebenszyklus der Softwareentwicklung, indem sie die Erkennung potenzieller Fehler, Sicherheitsschwachstellen und ineffizienter Codierung automatisieren. Diese intelligenten Systeme unterstützen Entwickler, indem sie Codeschnipsel vorschlagen, Funktionen generieren und kontextbezogene Empfehlungen für Korrekturen oder Refactoring geben. Dadurch wird die Qualität des Codes verbessert, der Entwicklungsprozess beschleunigt und die menschlichen Prüfer erhalten sinnvolle Unterstützung - besonders vorteilhaft für weniger erfahrene Entwickler, die sofortiges, umsetzbares Feedback erhalten.

Das wachsende Interesse an der KI-gesteuerten Verbesserung der Codequalität spiegelt sich in den Branchentrends wider: 23 % der befragten Unternehmen haben KI bereits zu diesem Zweck eingesetzt, 9 % arbeiten daran, und weitere 37 % planen die Einführung solcher Lösungen. Diese Dynamik unterstreicht das zunehmende Vertrauen in KI als wertvolle Hilfe bei der Pflege von Codebasen, auch wenn KI kein vollständiger Ersatz für Peer-Reviews sein kann. Entscheider müssen bedenken, dass die menschliche Aufsicht weiterhin unerlässlich ist, insbesondere wenn es darum geht, zu bewerten, ob eine bestimmte Implementierung mit dem breiteren Unternehmenskontext und den Projektzielen übereinstimmt.

Verbessern des Testens mit KI: von Einheitstests zu End-to-End-Szenarien

KI verändert die Landschaft der Softwaretests, indem sie die Erstellung und Pflege von Testfällen automatisiert und so den manuellen Aufwand für die Erstellung und Aktualisierung von Tests erheblich reduziert. Für Unit-Tests kann KI vorhandene Codebasen analysieren und automatisch JUnit-Testfälle generieren, die eine Vielzahl von Eingabeszenarien und Randfällen abdecken. Dies trägt zu einer größeren Testabdeckung und zur frühzeitigen Erkennung von Fehlern bei.

Im Bereich der End-to-End-Tests (E2E) ermöglichen KI-gesteuerte Tools wie Testim.io und Tricentis AI die automatische Erstellung von Testskripten, die echte Benutzerinteraktionen nachahmen. Diese Tools nutzen maschinelles Lernen, um sich an Änderungen in der Anwendung anzupassen, z. B. an Änderungen der Benutzeroberfläche und verringern so die Sprödigkeit, die oft mit traditionellen E2E-Tests verbunden ist.

Durch die Automatisierung der Generierung von Testszenarien, die Identifizierung von Lücken in der Testabdeckung und die kontinuierliche Anpassung an Code-Änderungen verbessern KI-gestützte Tests die Zuverlässigkeit von Software erheblich und beschleunigen den Entwicklungszyklus - ohne Qualitätseinbußen.

17 % der befragten Unternehmen haben KI bereits zu Testzwecken implementiert, was im Vergleich zu ihrer Rolle bei der Codeentwicklung oder der Verbesserung der Codequalität eine geringere Akzeptanzrate darstellt. Dies spiegelt die natürliche Priorität wider, die der Entwicklungsautomatisierung zunächst eingeräumt wird. Da jedoch immer mehr Unternehmen KI in ihre Implementierungszyklen einbeziehen, wird diese Akzeptanzrate wahrscheinlich steigen und denselben Trends folgen, die in anderen Bereichen der Softwareentwicklung zu beobachten sind.

© 2025 Sollers Consulting. Alle Rechte vorbehalten.

TRANSFORMATION DER IT-SICHERHEIT DURCH KI

Von der Überprüfung der Infrastruktur über die Erkennung von Anomalien bis hin zur Risikobewertung für Partner

Da Cyber-Bedrohungen immer umfangreicher und raffinierter werden, müssen Unternehmen ihre Abwehrmaßnahmen ebenso schnell weiterentwickeln. Künstliche Intelligenz entwickelt sich zu einem mächtigen Verbündeten in diesem Wandel - sie verbessert herkömmliche Tools, rationalisiert Prozesse und ermöglicht proaktivere, datengesteuerte Sicherheitsstrategien. Von der Überprüfung der Code-definierten Infrastruktur über die Erkennung von Anomalien bis hin zur Bewertung des Partnerrisikos - KI verändert die Art und Weise, wie Sicherheit in der gesamten IT-Landschaft behandelt wird.

Moderne Analyse von IaC und AaC

KI verbessert die Überprüfung von Infrastruktur und Architektur als Code, indem sie automatisch Fehlkonfigurationen erkennt, bewährte Sicherheitspraktiken durchsetzt und die Einhaltung von Branchenstandards sicherstellt - und das alles vor der Bereitstellung.

KI-Tools analysieren auch Abhängigkeiten, um die Auswirkungen von Änderungen vorherzusagen, erkennen Abweichungen zwischen Code und Live-Umgebungen und generieren klare, für Menschen lesbare Zusammenfassungen für Dokumentation und Audits. Neben der Risikominderung trägt KI zur Leistungs- und Kostenoptimierung bei, indem sie Ineffizienzen erkennt und die Ressourcennutzung vorhersagt. So können Unternehmen ihre Infrastruktur proaktiver, sicherer und effizienter verwalten.

Trotz der eindeutigen Vorteile steht die Akzeptanz noch aus - nur 9 % der befragten Unternehmen haben KI für IaC/AaC-Analysen implementiert, was auf ein erhebliches ungenutztes Potenzial in diesem Bereich hinweist.

KI zur Erkennung von Anomalien in der IT-Infrastruktur

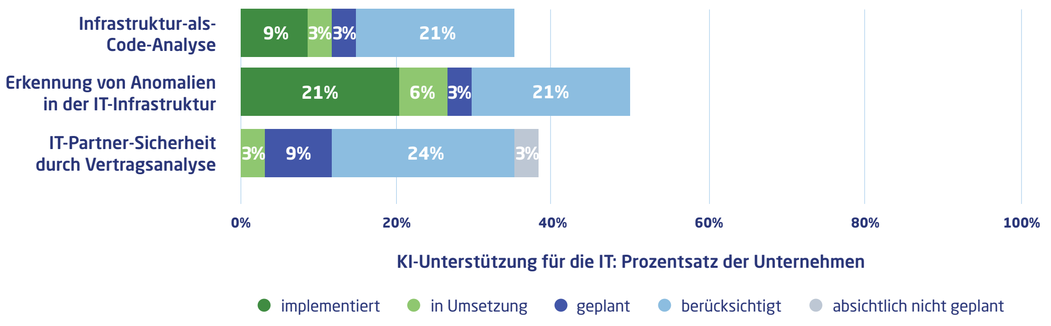
Die Verbesserung der Erkennung von Anomalien in der IT-Infrastruktur durch die Identifizierung ungewöhnlicher Muster, Verhaltensweisen oder Leistungsprobleme in Echtzeit kann ebenfalls durch KI unterstützt werden.

Herkömmliche Überwachungstools stützen sich in hohem Maße auf vordefinierte Regeln, während KI-Systeme aus historischen Daten lernen, um zu erkennen, wie "normal" aussieht - so sind sie besser in der Lage, subtile oder zuvor unbekannte Anomalien zu erkennen.

Mithilfe von Algorithmen des maschinellen Lernens überwacht KI kontinuierlich Protokolle, Metriken und Netzwerkaktivitäten und markiert Abweichungen, die auf Hardwareausfälle, Leistungsengpässe, Fehlkonfigurationen oder sogar Cyberbedrohungen hinweisen könnten. Diese Systeme passen sich im Laufe der Zeit an, verbessern die Erkennungsgenauigkeit und verringern die Zahl der Fehlalarme.

Durch das frühzeitige Erkennen von Problemen - oft bevor sie sich auf die Benutzer auswirken - ermöglicht KI den IT-Teams, schneller zu reagieren, Ausfallzeiten zu reduzieren und die Zuverlässigkeit und Leistung des Systems zu erhalten.

KI für IT-Sicherheit



Grundlage der Grafik: 35 Unternehmen
Quelle: KI-Studie 2024/2025, Sollers Consulting

© 2025 Sollers Consulting. Alle Rechte vorbehalten.

TRANSFORMATION DER IT-SICHERHEIT DURCH KI

Sicherheitsexperten können auch Tools wie den Microsoft Security Copilot nutzen, der Benutzeraufforderungen verarbeitet, indem er Daten von integrierten Sicherheitstools und Plugins abruft. Anschließend werden diese Informationen analysiert um kontextrelevante, umsetzbare Erkenntnisse zu liefern, die eine schnellere und fundiertere Entscheidungsfindung ermöglichen.

Insgesamt ist hier ist die KI-Einführungsrate unter den befragten Unternehmen höher: 21 % haben bereits KI zur Unterstützung der Erkennung von Anomalien implementiert, während weitere 6 % aktiv an deren Einsatz arbeiten.

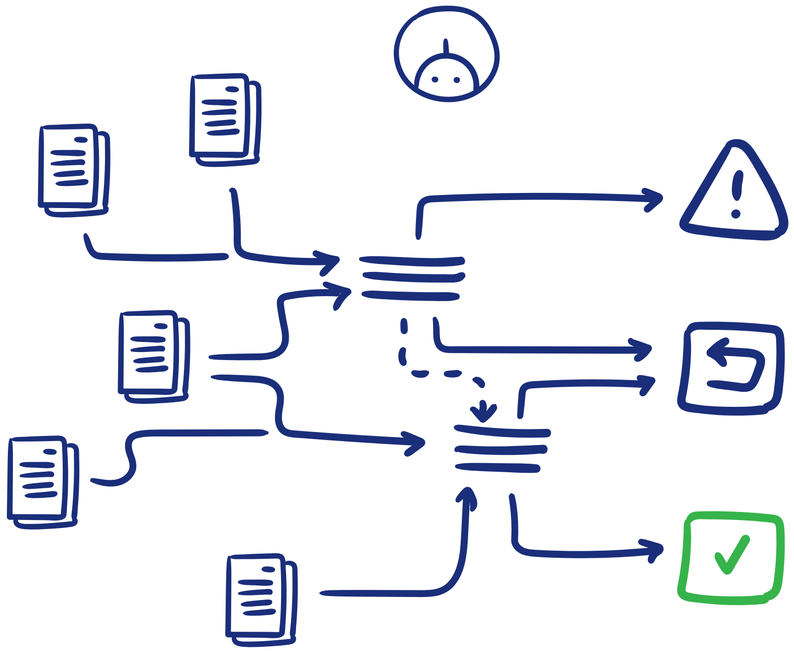
Bewertung der Sicherheit von IT-Partnern mittels KI-gestützter Vertragsanalyse

KI kann dabei helfen, die Sicherheitslage von IT-Partnern zu bewerten, indem sie den Inhalt abgeschlossener Verträge analysiert und risikobezogene Klauseln, Verpflichtungen und potenzielle Lücken identifiziert.

Mithilfe von NLP kann KI wichtige Sicherheitsbegriffe extrahieren und klassifizieren, z. B. Verantwortlichkeiten für den Datenschutz, Fristen für die Meldung von Sicherheitsverletzungen, Verschlüsselungsanforderungen, Compliance-Standards (z. B. ISO 27001, GDPR, DORA) und Zugriffskontrollen für Dritte.

Durch den Vergleich von Vertragstexten mit internen Richtlinien, gesetzlichen Vorschriften und Best Practices der Branche kann die KI Unstimmigkeiten oder schwache Verpflichtungen aufzeigen. Außerdem kann sie Partner auf der Grundlage der Stärke ihrer vertraglichen Sicherheitsverpflichtungen bewerten oder ein Benchmarking durchführen, was Unternehmen dabei hilft, Due-Diligence- oder Folgemaßnahmen zu priorisieren.

Dieser Prozess ermöglicht schnellere, einheitlichere Risikobewertungen über ein Portfolio von Partnern hinweg, insbesondere bei großen Mengen von Rechtsdokumenten. Allerdings hat noch keines der befragten Unternehmen KI für diesen Zweck implementiert - was zeigt, dass dies eine weitgehend unerforschte Möglichkeit im Risikomanagement für Dritte ist.



© 2025 Sollers Consulting. Alle Rechte vorbehalten.

IT-ARCHITEKTUR

KI ist nur ein Teil des Puzzles

Bei der KI-Automatisierung sind die KI-Modelle nur ein Teil der Gesamtarchitektur.

Es bleibt die Frage: Wo sollen zusätzliche Funktionen behandelt werden? Dazu gehören Aspekte wie neue strukturierte Daten, die von der KI erkannt werden, zusätzliche Benutzerbildschirme für die Anzeige der Daten und umfangreiche automatisierte Geschäftslogik. Darüber hinaus erhöhen die Verwaltung neu definierter Geschäftsprozesse, die Versionierung neuer Instanzen und die Zuweisung von Benutzerrechten die Komplexität.

Sie könnten diese Nicht-KI-Funktionalität zwar selbst entwickeln, aber die Skalierung der Automatisierung in größerem Maßstab könnte diesen Ansatz unerschwinglich machen. Die Notwendigkeit, die IT-Architektur neu zu definieren, ist eine natürliche Herausforderung, die mit der KI-gesteuerten Automatisierung einhergeht.

KI-gesteuerte Plattformen

KI-gesteuerte Plattformen integrieren KI-Modelle mit zusätzlichen Funktionen, um ganze Arbeitsabläufe zu automatisieren. In der Regel liegt der Schwerpunkt dieser Plattformen auf der automatischen Dokumentenerkennung. Einige sind auf die Schadenbearbeitung spezialisiert, andere auf das Underwriting. Darüber hinaus gibt es vielseitigere Plattformen für die intelligente Dokumentenverarbeitung (IDP), die auf beide Prozesse angewendet werden können.

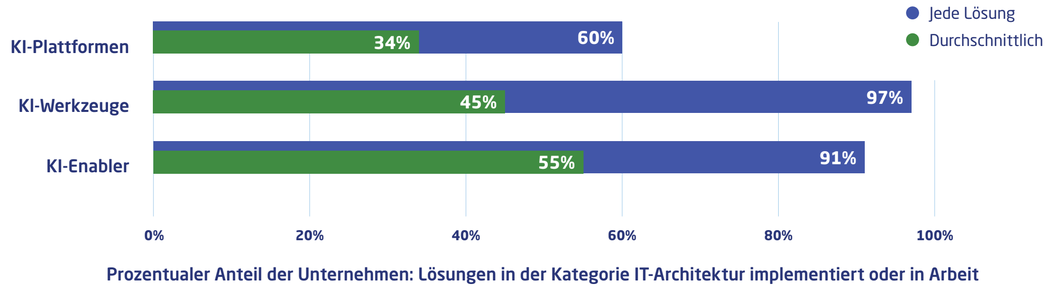
Trotz ihres Potenzials haben nur 60 % der befragten Unternehmen eine KI-gesteuerte Plattform implementiert oder sind dabei, sie zu implementieren.

Cloud- und KI-agnostisch

KI-gesteuerte Plattformen und Tools sollten idealerweise sowohl für Cloud-Anbieter als auch für KI-Modelle (wie LLMs) agnostisch sein, um Flexibilität zu gewährleisten und eine Anbieterbindung zu vermeiden.

Dies ist besonders wichtig, wenn Herausforderungen wie Sprachbarrieren zu bewältigen sind oder wenn die Notwendigvkeit besteht, aufgrund von sich entwickelnden geschäftlichen oder regulatorischen Anforderungen zwischen Anbietern zu wechseln.

Reife unterschiedlicher Lösungen in der IT-Architektur



Grundlage der Grafik: 27 Unternehmen
Quelle: KI-Studie 2024/2025, Sollers Consulting

KI-Enabler

KI-Enabler sind Tools, die keine KI-Modelle für die Automatisierung von Geschäftsprozessen bereitstellen, aber die Implementierung von KI-gesteuerter Automatisierung erheblich vereinfachen oder sogar ermöglichen. Sie sind auch für die nicht KI-gesteuerte Automatisierung wertvoll.

Unsere Befragten betonten ihre Bedeutung in den gewonnenen Erkenntnissen. Während 91 % der befragten Unternehmen mindestens einen KI-Enabler implementiert haben oder dabei sind, ihn zu implementieren, liegt die durchschnittliche Einführungsrate bei 55 %.

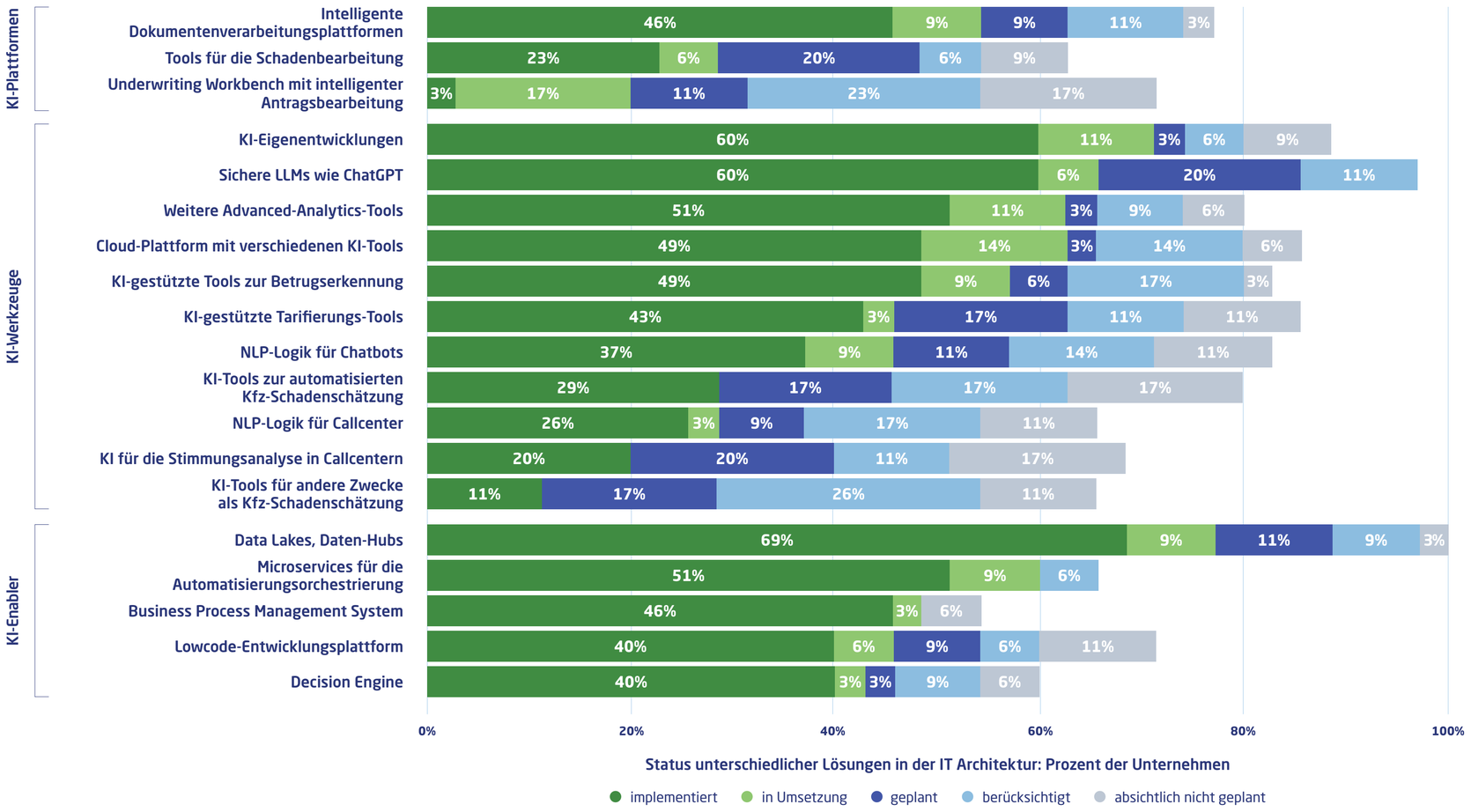
© 2025 Sollers Consulting. Alle Rechte vorbehalten.

IT-ARCHITEKTUR

KI-Werkzeuge

In den Anfängen des Einsatzes von KI in Unternehmen versuchten die Unternehmen, ihre eigenen KI-Modelle zu entwickeln. Heute bieten Cloud-Plattformen verschiedene benutzerfreundliche KI-Modelle, die sofort einsatzbereit sind. Außerdem gibt es spezialisierte KI-Tools, die für bestimmte Aufgaben entwickelt wurden. Unternehmen können mehrere KI-Modelle kombinieren, um ihre Anforderungen zu erfüllen, oder sie in KI-gesteuerte Plattformen integrieren, um die Automatisierung zu verbessern. 97 % der Unternehmen haben irgendeine Form von KI-Tool verwendet.

Lösungen in der IT-Architektur



Grundlage der Grafik: 35 Unternehmen.
Quelle: KI-Umfrage 2024/2025, Sollers Consulting.

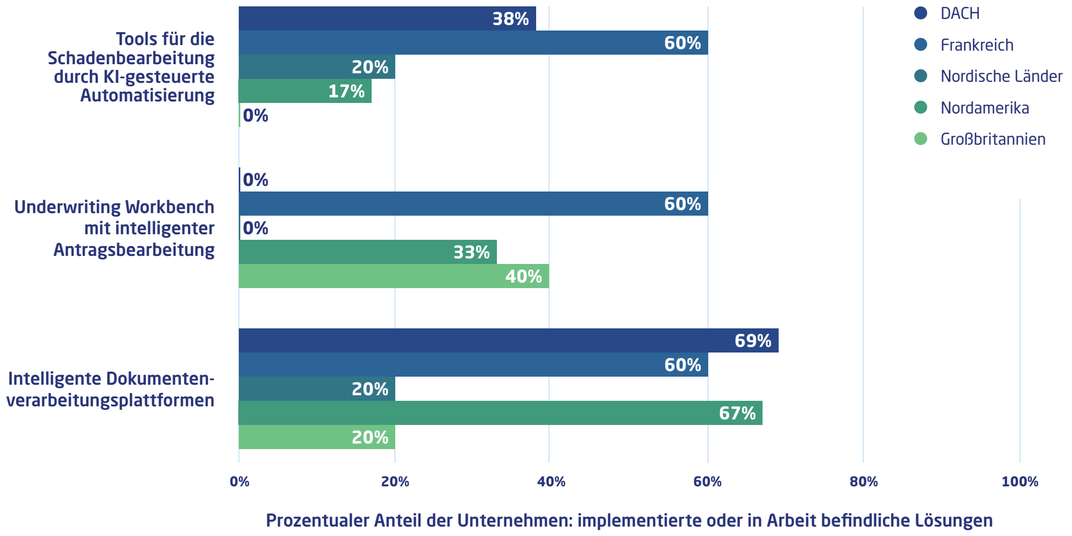
© 2025 Sollers Consulting. Alle Rechte vorbehalten.

IT-ARCHITEKTUR

Regionale Unterschiede

Frankreich ist führend bei Underwriting Workbenches mit intelligenten Einreichungen. Frankreich und die DACH-Region sind Vorreiter bei KI-gesteuerten Automatisierungslösungen in der Schadenbearbeitung.
Die nordischen Länder hinken bei KI-gesteuerten Plattformen hinterher, was wahrscheinlich auf den hohen Digitalisierungsgrad des Datenaustauschs zurückzuführen ist, der den Bedarf an solchen Lösungen verringert.

KI-getriebene Plattformen



Grundlage der Grafik: 34 Unternehmen, davon 13 in der DACH-Region, 5 in Frankreich, 5 in den nordischen Ländern, 6 in Nordamerika und 5 in Großbritannien.
Quelle: KI-Studie 2024/2025, Sollers Consulting.

© 2025 Sollers Consulting. Alle Rechte vorbehalten.

GOVERNANCE - KOMPETENZBEREICHE ZUR UNTERSTÜTZUNG DER KI-GESTÜTZTEN AUTOMATISIERUNG

Neue Fähigkeiten

Mit dem Einzug der KI-Automatisierung als fester Bestandteil von Versicherungsunternehmen entstehen neue IT- und Geschäftsbereiche, die nicht nur technologische Fortschritte, sondern auch neue Herausforderungen beim Management von Architekturen mit sich bringen. Diese Veränderungen erfordern spezielle Fähigkeiten und eine solide Governance. Zu den wichtigsten Anfangsüberlegungen gehören das Verständnis von KI-Tools, deren Einsatz zur Automatisierung, Sicherstellung der Fehlerkontrolle, Management der Versionsverwaltung und Überwachung der Zugriffsrechte der Fachanwender. Aus einer breiteren Perspektive betrachtet sollten Governance-Strukturen auch dafür sorgen, die Notwendigkeit der Implementierung von KI-Lösungen zu evaluieren, zu überprüfen, ob es in der Organisation schon ähnliche Lösungen gibt, und die Ziel-Business- und IT-Architekturen zu optimieren.

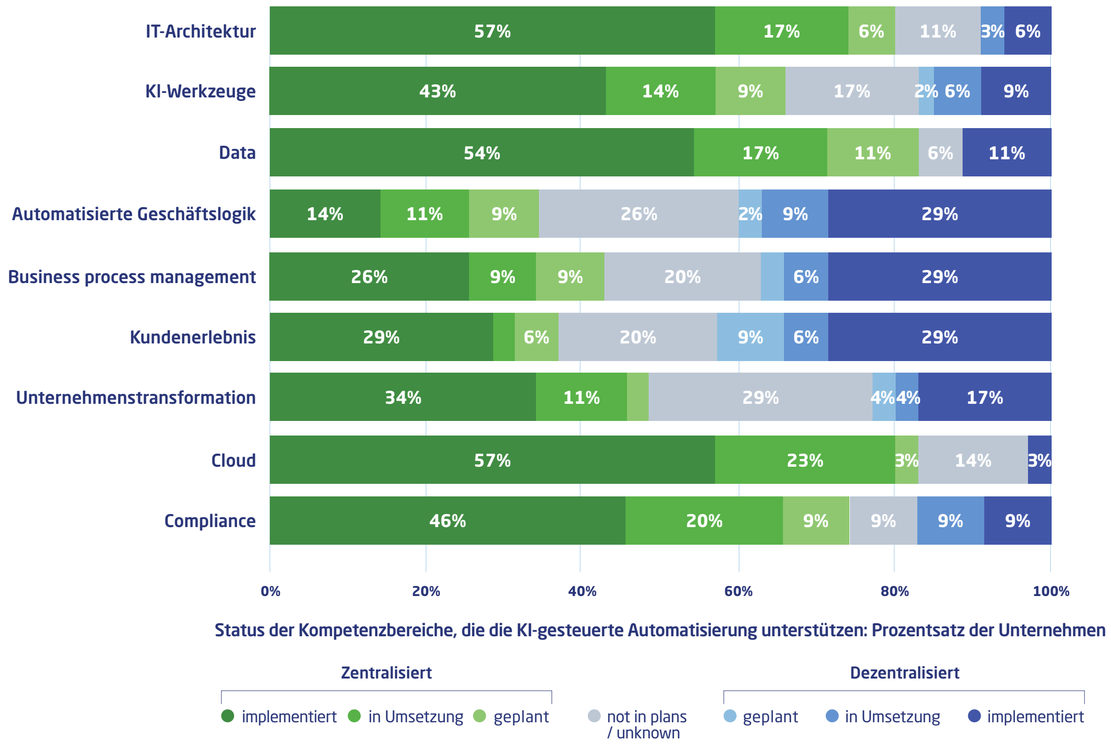
Verstärkte Governance für bestehende Bereiche

Bereiche wie Geschäftstransformation, Datenmanagement, Geschäftslogik und Kundenerfahrung (CEX) gab es bereits vor dem Zeitalter der KI, aber KI-Automatisierung erfordert möglicherweise eine viel größere Veränderung in der Kontrolle als zuvor: Dies erfordert eine stärkere Governance.

Evolutionäre Entwicklung der Governance

Unternehmen, die es versäumen, parallel zur KI-Automatisierung eine Governance zu entwickeln, müssen möglicherweise mit einem architektonischen Chaos, mangelnder Synergie zwischen Projekten und Teams sowie einer langsameren Einführung von KI und der Realisierung von Vorteilen rechnen. Governance sollte als integraler Bestandteil des KI-Automatisierungsprozesses entwickelt werden, um Ausrichtung, Effizienz und nachhaltiges Wachstum zu gewährleisten.

Abdeckung der Kompetenzbereiche zur Unterstützung KI-gesteuerter Automatisierung



Grundlage der Grafik: 35 Unternehmen
Quelle: KI-Studie 2024/2025, Sollers Consulting

© 2025 Sollers Consulting. Alle Rechte vorbehalten.

GOVERNANCE - KOMPETENZBEREICHE ZUR UNTERSTÜTZUNG DER KI-GESTÜTZTEN AUTOMATISIERUNG

Zentralisiertes Governance-Modell überwiegt

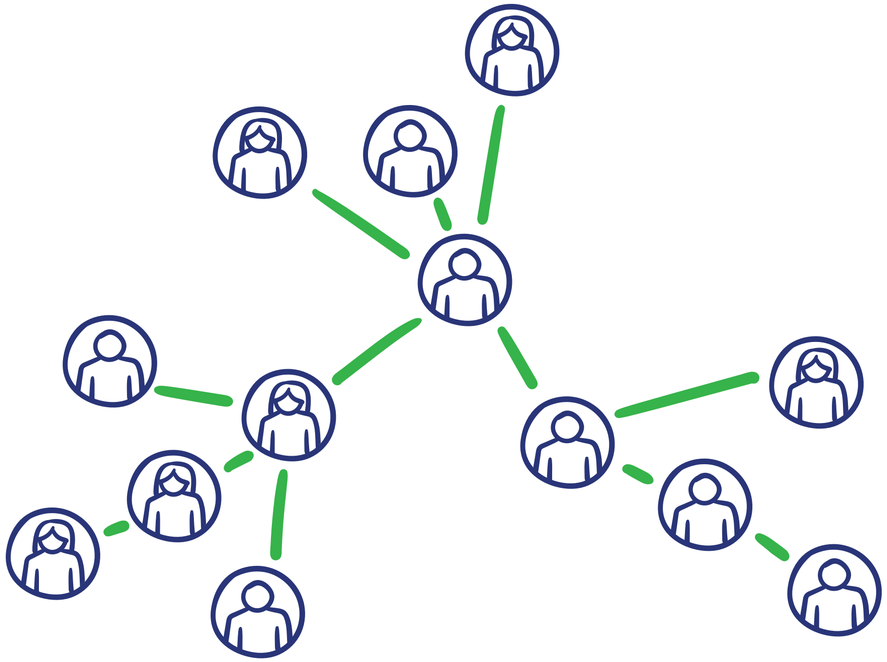
Im Durchschnitt entscheiden sich 54 % der Unternehmen für ein zentralisiertes Governance-Modell für alle Funktionen, während 20 % einen dezentralen Ansatz wählen. Wie die Grafik zeigt, wird das zentralisierte Modell am häufigsten für IT-bezogene Funktionen verwendet, während das dezentralisierte Modell häufiger für geschäftsbezogene Funktionen verwendet wird. Die Geschäftstransformation wird überwiegend zentralisiert vorangetrieben; allerdings ist dies der Bereich, den der höchste Prozentsatz der Unternehmen (29 %) noch nicht implementiert hat.

Zentralisiert vs. dezentralisiert

Ein zentralisiertes Modell fördert Standardisierung und effiziente Entscheidungsfindung und sie stärkt das Risikomanagement und die Ressourcenoptimierung, während das dezentralisierte Modell lokale Eigenverantwortung, schnellere Innovation, Anpassungsfähigkeit und Flexibilität besser fördert. Ein hybrides Modell kann die beste Wahl sein, sollte aber auf die spezifischen Bedürfnisse des jeweiligen Unternehmens zugeschnitten sein.

Regionale Unterschiede

Die Befragten aus dem DACH-Markt haben im Vergleich zu anderen Märkten die stärkste Abdeckung von Kompetenzeinheiten, die KI-getriebene Automatisierung unterstützen. Lediglich fünf Arten von Organisationseinheiten werden nicht vollständig abgedeckt und nur 8 % der Befragten aus der DACH-Region berücksichtigen nicht jede einzelne von ihnen.



© 2025 Sollers Consulting. Alle Rechte vorbehalten.

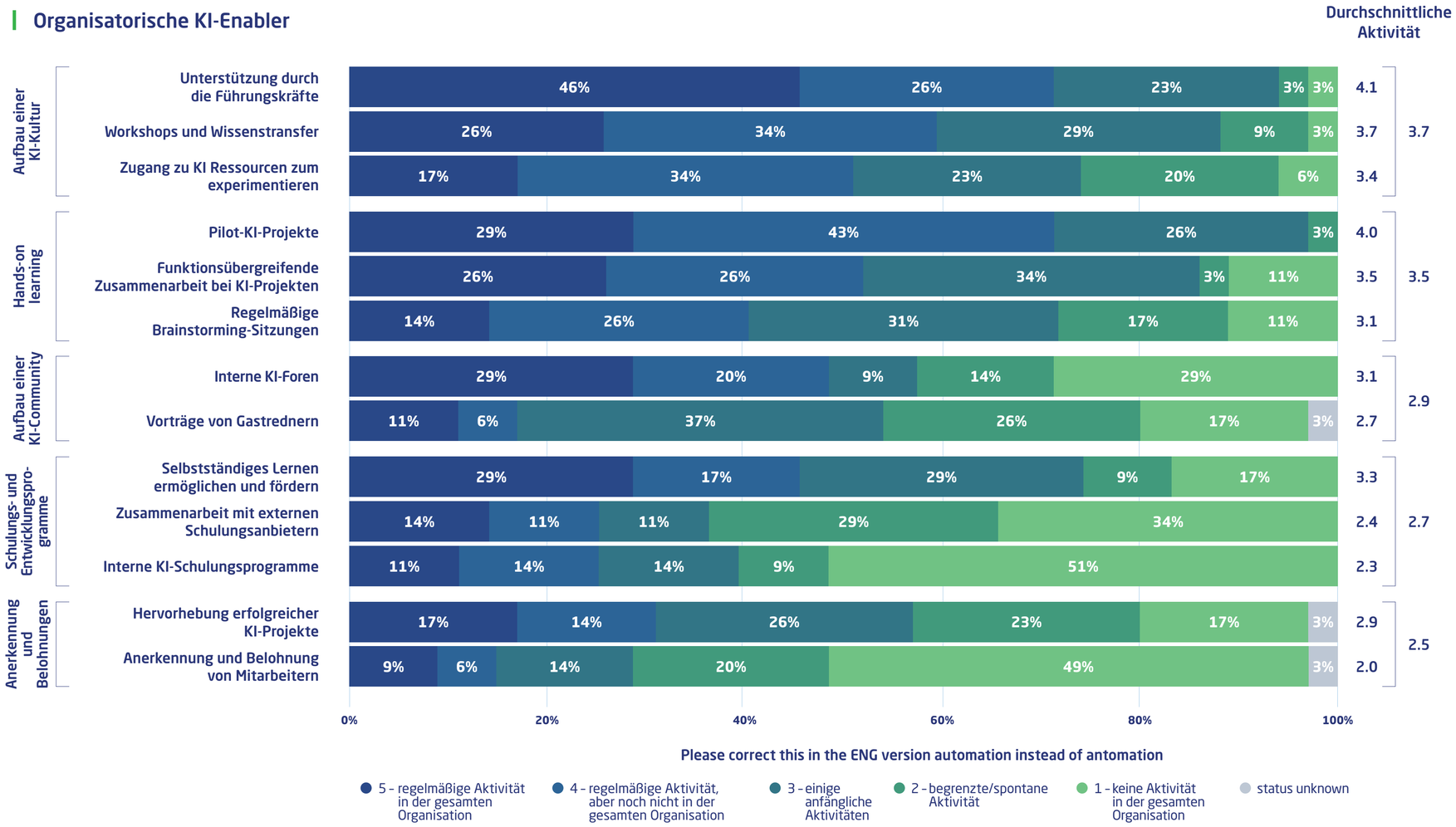
GOVERNANCE - ORGANISATORISCHE VORAUSSETZUNGEN FÜR KI

Mix aus internen und externen Ressourcen

Keiner der Befragten verlässt sich bei der Entwicklung von KI-Wissen und -Fähigkeiten ausschließlich auf interne oder externe Ressourcen. Stattdessen verfolgen sie einen gemischten Ansatz, wobei sie dazu neigen, internen Ressourcen den Vorzug zu geben.

Während der Rückgriff auf interne Ressourcen die richtige langfristige Strategie für die Entwicklung von KI-Fähigkeiten zu sein scheint, kann die Nutzung externer Ressourcen den Unternehmen den schnelleren Erwerb von Spezialwissen ermöglichen.

Organisatorische KI-Enabler



Grundlage der Grafik: 27 Unternehmen
Quelle: KI-Studie 2024/2025, Sollers Consulting

© 2025 Sollers Consulting. Alle Rechte vorbehalten.

GOVERNANCE - ORGANISATORISCHE VORAUSSETZUNGEN FÜR KI

Die häufigsten Aktivitäten zur Entwicklung einer Organisation für KI

AUFBAU EINER KI-KULTUR

Akzeptanz durch die Führung

Das Top-Management setzt sich für KI-Initiativen ein und kommuniziert den strategischen Wert von KI-Fähigkeiten im gesamten Unternehmen.

Interne Workshops und Wissensaustausch

Organisieren interner Workshops, "Brown Bag Sessions" und Wissensaustausch-Sitzungen, bei denen Mitarbeiter von KI-Experten innerhalb des Unternehmens lernen können. Das Ermutigen der Mitarbeiter, ihr Wissen, ihre Erfahrungen und bewährte Verfahren im Zusammenhang mit KI-Projekten und -Initiativen zu teilen.

Zugang zu KI-Ressourcen für Experimente gewähren

Bereitstellung von KI-Tools oder -Plattformen im Sandkastenmodell, die es Mitarbeitern mit minimaler Programmiererfahrung ermöglichen, KI-Konzepte zu erforschen und mit ihnen zu experimentieren.

PROGRAMME FÜR AUSBILDUNG UND ENTWICKLUNG

Angebot und Förderung des Selbstlernens

Bereitstellung von Ressourcen wie Online-Kursen, E-Books oder Abonnements für KI-Publikationen, damit Mitarbeiter selbstständig lernen können.

Partnerschaften mit externen Schulungsanbietern

Eingehen von Partnerschaften mit KI-Schulungsspezialisten, um umfassende KI-Kurse und Zertifizierungsprogramme für Mitarbeiter unterschiedlicher Qualifikationsstufen anzubieten.

Regular brainstorming session.

KI-Schulungsprogramme, die auf die Bedürfnisse der verschiedenen Abteilungen zugeschnitten sind. Diese Programme können Themen wie Datenanalyse, Grundlagen des maschinellen Lernens und den Einsatz von KI zur Verbesserung bestimmter Aufgaben in den einzelnen Abteilungen (z. B. Marketing, Finanzen, Kundendienst) abdecken.

PRAXISNAHES LERNEN

Regelmäßige Brainstorming-Sitzungen

Regelmäßige Brainstorming-Sitzungen mit dem Ziel, den Ansatz für die KI-Automatisierung unternehmensweit zu definieren.

KI-Pilotprojekte

Funktionsübergreifende Zusammenarbeit bei KI-Projekten

Förderung der funktionsübergreifenden Zusammenarbeit und Bildung von interdisziplinären Teams, die Personen mit unterschiedlichen Hintergründen, Fähigkeiten und Fachkenntnissen zusammenbringen. Fördern der Zusammenarbeit zwischen Datenwissenschaftlern, Software-Ingenieuren , Fachexperten und Geschäftsinteressenten, um gemeinsam an KI-Projekten zu arbeiten.

AUFBAU EINER KI-GEMEINSCHAFT

Interne KI-Foren oder Diskussionsgruppen

Schaffung von Online- oder Offline-Plattformen, auf denen Mitarbeiter KI-Themen diskutieren, bewährte Verfahren austauschen und Fragen stellen können. Dies fördert den Wissensaustausch und die Zusammenarbeit innerhalb des Unternehmens.

Gastredner-Sitzungen

Einladung von KI-Experten oder -Forschern, um Vorträge über bestimmte KI-Anwendungen oder Trends zu halten. So bleiben Mitarbeiter auf dem neuesten Stand der Entwicklung und werden inspiriert.

ANERKENNUNGEN UND BELOHNUNGEN

Mitarbeiter anerkennen und belohnen

Anerkennung und Belohung von Mitarbeitern, die aktiv an AI-Schulungs- und Entwicklungsprogrammen teilnehmen.

Erfolgreiche KI-Projekte hervorheben

Hervorhebung erfolgreicher KI-Projekte und deren Auswirkungen auf das Unternehmen, um den Wert des Erwerbs von KI-Kenntnissen zu verdeutlichen.

© 2025 Sollers Consulting. Alle Rechte vorbehalten.

GOVERNANCE - ORGANISATORISCHE VORAUSSETZUNGEN FÜR KI

Befähigung der Mitarbeiter zur fundierten Entscheidungsfindung

Zwar kann ein Unternehmen für einen Proof of Concept (PoC) problemlos auf externe Ressourcen zurückgreifen, wenn es über keine internen Fachkenntnisse verfügt. Die Definition der Zielarchitektur, die Verwaltung von KI-bezogenen Daten und Logik sowie die Entwicklung eines Transformationsprogramms erfordern jedoch interne Entscheidungen. Diese Entscheidungen wirken sich auf Kosten, Synergien und die Gesamteffektivität der KI-Implementierung aus. Externe Ressourcen, selbst kompetente Berater, können nur Empfehlungen geben, oft aus einer begrenzten Perspektive, die auf dem ihnen zugewiesenen Umfang basiert. Sie brauchen Ihre eigenen Mitarbeiter mit dem richtigen Fachwissen, um fundierte Entscheidungen zu treffen.

Evolutionäre Entwicklung der Organisation

Kompetente interne Mitarbeiter sind für die Unterstützung der Unternehmensumwandlung und der KI-Automatisierung unerlässlich. Die Entwicklung einer Organisation und ihrer Belegschaft für KI ist ein allmählicher Prozess, der nicht von heute auf morgen erfolgen kann. Er umfasst in der Regel eine Reihe von strukturierten, fortlaufenden Aktivitäten, um das Wachstum Schritt für Schritt zu fördern. In unserer Umfrage haben wir die häufigsten Aktivitäten zur Messung der Organisationsentwicklung in den Unternehmen unserer Befragten ermittelt.

© 2025 Sollers Consulting. Alle Rechte vorbehalten.

GOVERNANCE - ORGANISATORISCHE VORAUSSETZUNGEN FÜR KI

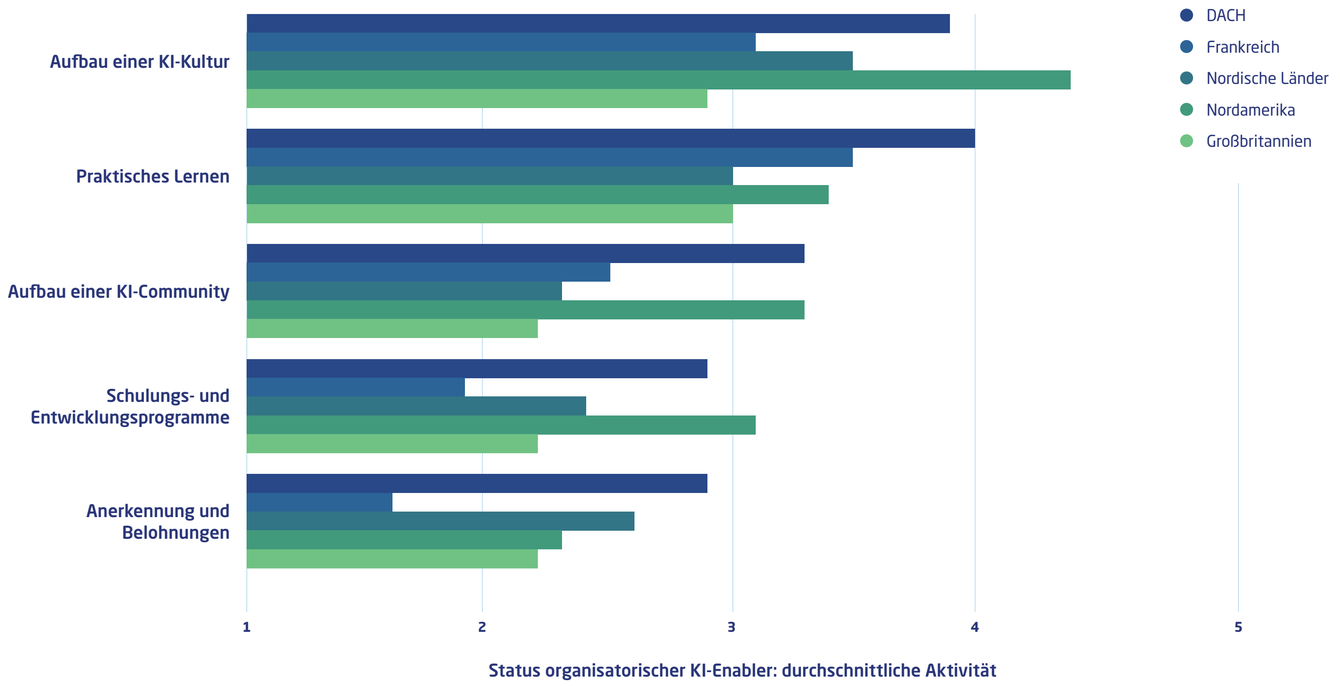
Aufbau einer KI-Kultur und praktisches Lernen - häufigste Aktivitäten

Wie aus Abbildung 2 hervorgeht, sind die Unternehmen beim Aufbau einer KI-Kultur (Durchschnittswert 3,8) und beim praktischen Lernen (Durchschnittswert 3,6) am aktivsten, wenn es darum geht, die Organisation für KI fit zu machen. Am wenigsten aktiv sind sie im Bereich Anerkennung und Belohnung (Durchschnittswert 2,6).
Dieser Trend über alle Kategorien hinweg entspricht der Tatsache, dass sich Versicherungsunternehmen noch in einem frühen oder mittleren Stadium auf dem Weg zur vollständigen KI-Automatisierung befinden.

Regionale Unterschiede

Deutsche Unternehmen scheinen bei der Entwicklung ihrer Organisationen für die KI-Automatisierung am aktivsten zu sein, während die französischen und nordischen Unternehmen am wenigsten aktiv sind.

Durchschnittliches Aktivitätsniveau zur Vorbereitung der Organisation auf KI



Skala: 1 – keine Aktivitäten, 2 – begrenzte/spontane Aktivitäten, 3 – erste Aktivitäten, 4 – regelmäßige Aktivitäten, jedoch noch nicht im gesamten Unternehmen, 5 – regelmäßige Aktivitäten im gesamten Unternehmen
Grundlage der Grafik: 34 Unternehmen: 13 in der DACH-Region, 5 in Frankreich, 5 in den nordischen Ländern, 6 in Nordamerika, 5 in Großbritannien.
Quelle: KI-Studie 2024/2025, Sollers Consulting.

© 2025 Sollers Consulting. Alle Rechte vorbehalten.

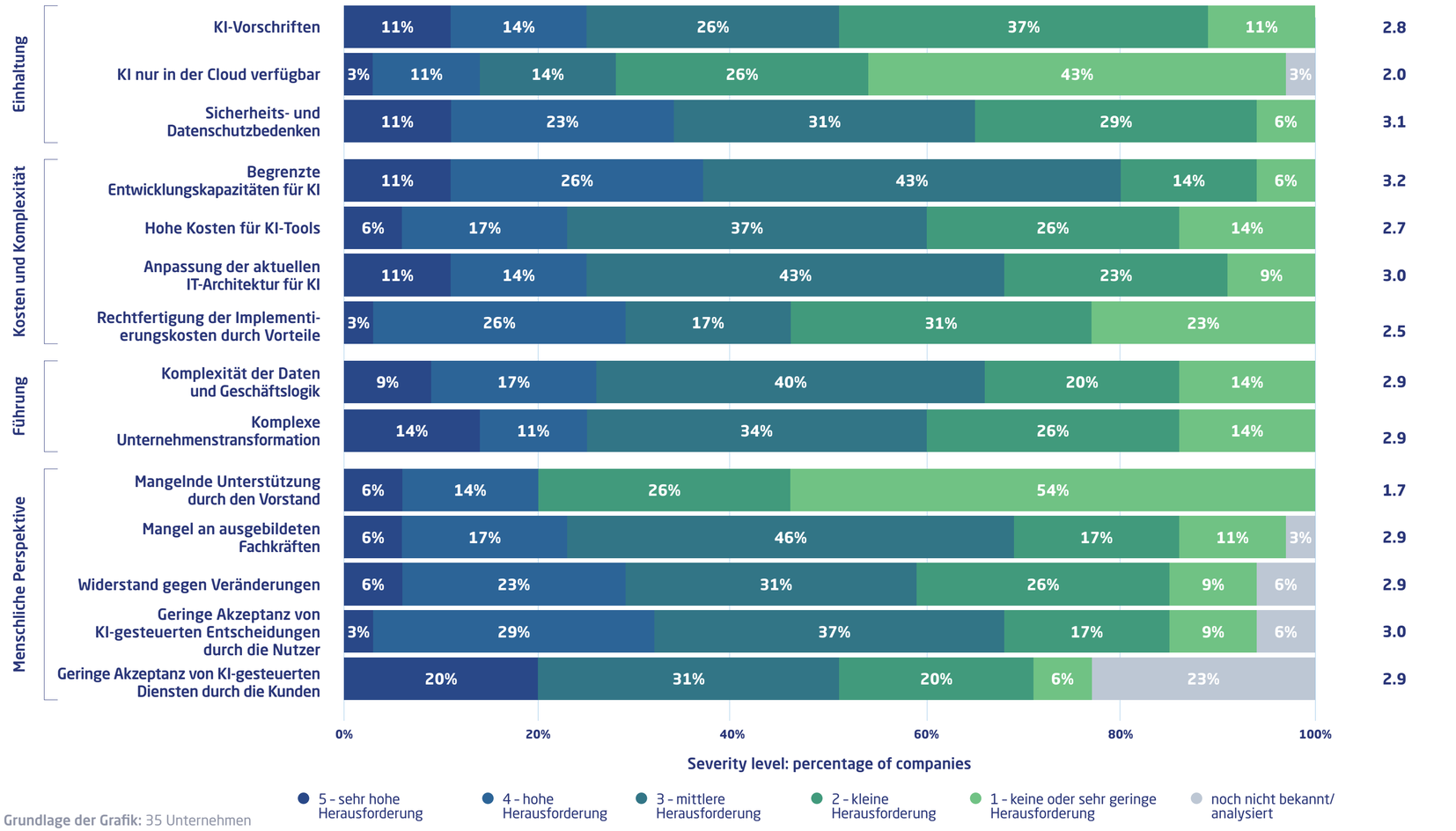
HERAUSFORDERUNGEN UND RISIKEN DER KI-GESTEUERTEN AUTOMATISIERUNG

Die KI-gestützte Automatisierung bietet zwar erhebliche Chancen, ihre Umsetzung ist jedoch nicht ohne Herausforderungen. Die Befragten nannten eine Reihe von Risiken und Hindernissen, die die erfolgreiche Einführung und Skalierung von KI behindern können. Dazu gehören regulatorische Bedenken, Kosten und Komplexität, Governance-Probleme und menschliche Faktoren wie organisatorischer Widerstand und mangelndes Vertrauen. Das Verständnis dieser Herausforderungen ist für Unternehmen, die den Weg zu einer effektiven und verantwortungsvollen KI-Integration beschreiten wollen, entscheidend.

Risiken mit dem geringsten und dem höchsten Schweregrad

Die Wahrnehmung des Schweregrads fast aller Risiken durch die einzelnen Befragten reicht von einer sehr geringen bis zu einer sehr großen Herausforderung. Berücksichtigt man den durchschnittlichen Schweregrad aller Antworten, so werden "Unzureichende Unterstützung durch die oberste Führungsebene" (1,7) und "KI nur in der Cloud verfügbar" (2,0) am niedrigsten eingestuft, während "Begrenzte Entwicklungskapazitäten für KI" (3,2) und "Sicherheits- und Datenschutzbedenken" (3,1) am höchsten eingestuft werden.

Challenges and Risks of AI-Driven Automation



Grundlage der Grafik: 35 Unternehmen
Quelle: KI-Studie 2024/2025, Sollers Consulting

© 2025 Sollers Consulting. Alle Rechte vorbehalten.

HERAUSFORDERUNGEN UND RISIKEN DER KI-GESTEUERTEN AUTOMATISIERUNG

Regionale Diskrepanzen

Es gibt einige regionale Unterschiede, die erwähnenswert sind.
Der Schweregrad von "KI nur in der Cloud verfügbar" wird von den französischen Befragten am höchsten (3,7) und von den nordamerikanischen Befragten am niedrigsten (1,2) eingestuft.
Die nordischen Länder bewerteten den Schweregrad von "Aktuelle IT-Architektur für KI anpassen" (3,8) und "Geringe Nutzerakzeptanz für KI-gesteuerte Entscheidungen" (3,5) deutlich höher als andere.

Erläuterung der einzelnen Risikokategorien

Wie in der nebenstehenden Grafik dargestellt, werden im Folgenden die wichtigsten Risikokategorien und die damit verbundenen Herausforderungen bei der Implementierung von KI-Automatisierung beschrieben.

EINHALTUNG DER VORSCHRIFTEN

Schwierigkeiten bei der Einhaltung von Vorschriften in Bezug auf KI
Umfasst Herausforderungen bei der Einhaltung bestehender und neu entstehender Vorschriften, die sich speziell auf KI-Technologien beziehen, wie z. B. Anforderungen an Transparenz, Erklärbarkeit, Vermeidung von Verzerrungen und Rechenschaftspflicht.

Unfähigkeit, Cloud-Umgebungen zu nutzen, die viele KI-Tools erfordern
Einige Unternehmen sehen sich mit regulatorischen, technischen oder betrieblichen Einschränkungen konfrontiert, die sie daran hindern, die Cloud-Infrastruktur zu nutzen, die für die Bereitstellung und Skalierung von KI-Lösungen oft unerlässlich ist.

Bedenken hinsichtlich Sicherheit und Datenschutz
KI-Systeme, die mit sensiblen Kundendaten umgehen, bergen potenzielle Risiken in Bezug auf Datensicherheit und Datenschutz. Die Einhaltung der Datenschutzvorschriften und die Einführung strenger Schutzmaßnahmen sind von entscheidender Bedeutung

KOSTEN UND KOMPLEXITÄT

Unzureichende Kapazitäten für die KI-Entwicklung aufgrund konkurrierender Prioritäten
Begrenzte organisatorische Kapazitäten und Ressourcen, die häufig durch andere strategische Initiativen beansprucht werden, können die Entwicklung von KI verlangsamen und ihre Integration in Geschäftsprozesse einschränken.

Hohe Kosten für die Implementierung und Nutzung von KI-Tools
Die Einführung von KI erfordert häufig erhebliche Vorabinvestitionen in Tools, Infrastruktur, Talente und Schulungen - ein Hindernis, insbesondere für Unternehmen mit begrenzten Budgets.

Schwierige Anpassung der aktuellen IT-Architektur an die Anforderungen der KI-Automatisierung
Bestehende IT-Systeme sind möglicherweise nicht für die Datenverarbeitung, Skalierbarkeit und Integrationsanforderungen von KI-Technologien ausgelegt, was kostspielige und komplexe Modernisierungsmaßnahmen erforderlich macht.

Unfähigkeit, die Implementierungskosten durch die Erzielung ausreichender Vorteile zu rechtfertigen
Unternehmen können Schwierigkeiten haben, eine klare Kapitalrendite von KI-Initiativen nachzuweisen, insbesondere in der Anfangsphase, was es schwierig macht, eine laufende Finanzierung und Unterstützung zu rechtfertigen.

GOVERNANCE

Unzureichendes Management der wachsenden Komplexität von Daten und Geschäftslogik
Die KI-getriebene Automatisierung führt zu komplexeren Datenflüssen und Geschäftslogiken, die fortschrittliche Governance-Praktiken erfordern, um Genauigkeit, Konsistenz und die Einhaltung von Vorschriften zu gewährleisten.

Schwierigkeiten bei der Verwaltung komplexer geschäftlicher Veränderungen
Die Implementierung von künstlicher Intelligenz erfordert häufig eine erhebliche Umgestaltung von Geschäftsprozessen, Rollen und Betriebsmodellen, was Herausforderungen beim Änderungsmanagement, der Koordination und der Ausführung mit sich bringt.

MENSCHLICHE PERSPEKTIVE

Fehlende Unterstützung durch die oberste Führungsebene
Eine skeptische oder abwartende Haltung der obersten Führungsebene kann den Fortschritt der KI behindern. Ohne eine starke Unterstützung durch die Geschäftsleitung fehlt es den KI-Initiativen möglicherweise an der notwendigen Priorisierung, den Ressourcen und der strategischen Ausrichtung.

Mangel an qualifizierten Fachkräften
Die Entwicklung und Aufrechterhaltung von KI-Fähigkeiten erfordert spezielle Fähigkeiten wie Datenwissenschaft, maschinelles Lernen und KI-Engineering. Für Unternehmen kann es schwierig sein, Talente mit dem richtigen Fachwissen zu gewinnen, zu halten oder weiterzubilden.

Widerstand gegen Veränderungen
Der Widerstand der Mitarbeiter - oft getrieben von der Angst vor Arbeitsplatzverlust oder Unbehagen mit neuen Technologien - kann die Einführung von KI-Automatisierung im gesamten Unternehmen behindern.

Mangelndes Vertrauen und mangelnde Akzeptanz von KI-gesteuerten Entscheidungen durch die Nutzer
Mitarbeiter und interne Nutzer zögern möglicherweise, sich auf KI-generierte Ergebnisse zu verlassen, insbesondere in Bereichen, in denen Entscheidungen erhebliche Auswirkungen auf das Geschäft oder die Kunden haben.

Mangelndes Vertrauen der Kunden und mangelnde Akzeptanz von KI-gestützten Dienstleistungen
Die Skepsis der Kunden gegenüber KI-basierten Versicherungsdienstleistungen kann die Akzeptanz verlangsamen. Versicherer müssen durch Transparenz, klare Kommunikation und die Gewährleistung von Datenschutz und Fairness bei der KI-Entscheidungsfindung Vertrauen schaffen.

© 2025 Sollers Consulting. Alle Rechte vorbehalten.

21 LEHREN AUS DER KI-AUTOMATISIERUNG

Bei der Frage nach den bisherigen Erkenntnissen handelt es sich um eine völlig offene Frage. Die Befragten gaben viele wertvolle Antworten und teilten detaillierte Erfahrungen. Wir haben die gewonnenen Erkenntnisse in Schlüsselkategorien zusammengefasst, die in der Tabelle dargestellt sind.

Um sie bestmöglich zu nutzen, haben wir die von den Befragten genannten Erkenntnisse um die Erfahrungen von Sollers bereichert und stellen sie in den folgenden Abschnitten des Berichts strukturiert dar.

Spezifische Erkenntnisse aus KI-Transformationen

Die vollständige KI-Automatisierung ist eine komplexe Unternehmenstransformation. Sie erfordert von Unternehmen, neues Fachwissen zu entwickeln, ihre Geschäfts- und IT-Architektur neu zu definieren und ihre Mitarbeiter davon zu überzeugen, ihre bisherige Arbeitsweise zu ändern.

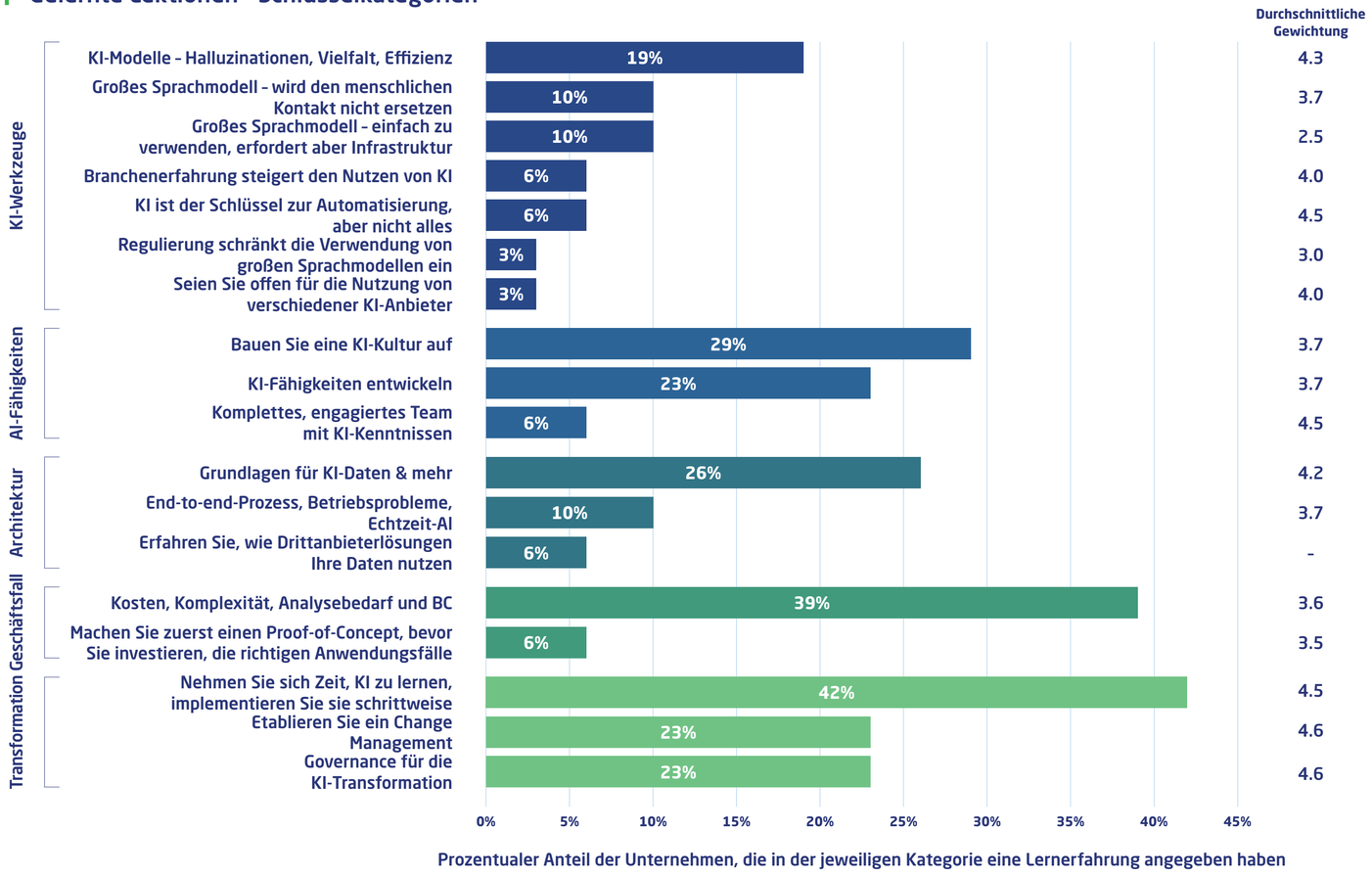
Viele der auf den folgenden Seiten aufgeführten Erkenntnisse gelten für alle komplexen Unternehmenstransformationen, die andere Technologien als KI betreffen.

Wir verwenden zwei Arten von Stichpunkten, um die verschiedenen Erkenntnisse voneinander zu unterscheiden:

Legende

- AI Spezifische Erkenntnisse aus KI-Transformationen.
- Erkenntnisse, die auch für Nicht-KI-Transformationen gelten.

Gelernte Lektionen - Schlüsselkategorien



Datengrundlage: 25 Unternehmen - 6 in DACH, 5 in Frankreich, 5 in den nordischen Ländern, 6 in Nordamerika, 3 in anderen Ländern.
Skala für die Wichtigkeit der gewonnenen Erkenntnisse: 1 - etwas wichtig (Mitarbeiterebene), 2 - mäßig wichtig (Teamebene), 3 - wichtig (Projektebene), 4 - sehr wichtig (Programmebene), 5 - äußerst wichtig (Unternehmensebene).
Quelle: KI-Studie 2024/2025, Sollers Consulting.

© 2025 Sollers Consulting. Alle Rechte vorbehalten.

21 LEHREN AUS DER KI-AUTOMATISIERUNG

Erfahrungen mit KI-Tools

Die Befragten gaben praktische Einblicke in die effektive Nutzung von KI-Tools und betonten dabei die Wichtigkeit, eine technische Strategie mit einer durchdachten Umsetzung zu kombinieren. Zu den wichtigsten Erkenntnissen gehören:

Strategische Integration von KI und Automatisierung
KI und Automatisierung sollten Hand in Hand gehen. Wenn Sie die Einführung von KI in Erwägung ziehen, ist es entscheidend, auch die Prozessautomatisierung zu überdenken und zu optimieren, um maximale Wirkung zu erzielen.

KI ist leistungsfähig, aber nicht immer notwendig
KI kann zwar viel verändern, ist aber nicht die Antwort auf jedes Problem. In einigen Fällen können herkömmliche Automatisierungsmethoden - wie die Umstrukturierung von Prozessen oder die Anwendung von Standardgeschäftslogik - effektiver und effizienter sein.

Bewertung einer Reihe von KI-Modellen und -Tools
Um die beste Lösung zu finden, sollten Unternehmen verschiedene KI-Tools und -Modelle prüfen, auch von verschiedenen Anbietern. Flexibilität und Offenheit bei der Tool-Auswahl sind der Schlüssel, um die richtige Lösung zu finden.

Unabhängiges Testen und Validieren von KI-Lösungen
KI-Anbieter sind nicht immer in der Lage zu sagen, welches KI-Modell für einen bestimmten Anwendungsfall das optimale ist. Das Testen und Validieren der Modelle muss Teil des Implementierungsprozesses sein.

Einplanung von Umkehrbarkeit
Ziehen Sie immer alternative Ansätze in Betracht und bleiben Sie bei der AI-Implementierung flexibel, um bei Bedarf zukünftige Anpassungen oder Rückschritte zu ermöglichen.

Minderung des Risikos von KI-Halluzinationen
Wo es angemessen ist, sollten Sie Kontrollen einrichten, um die Risiken von KI-Halluzinationen und Ungenauigkeiten zu steuern und zu verringern.

Verwendung von CoPilot-Tools zur Verbesserung der Entwicklungseffizienz
Tools wie die KI-gestützte Codegenerierung (z. B. CoPilot, Amazon Q) steigern die Produktivität von Entwicklern erheblich und rationalisieren Codierungsaufgaben.

LLMs sind einfach zu verwenden, erfordern aber eine geeignete Infrastruktur
Große Sprachmodelle (Large Language Models, LLMs) sind einfach zu verwenden, erfordern aber eine geeignete Infrastruktur und unterstützende Systeme, um in großem Umfang effektiv zu funktionieren.

Kunden-Bots sind einfach zu erstellen, aber die Kundenakzeptanz ist herausfordernd
Während moderne Plattformen die Entwicklung von Bots vereinfachen, bleibt es eine Herausforderung, eine hohe Kundenakzeptanz zu erreichen. LLMs können helfen, aber sie sind noch nicht in der Lage, menschliche Interaktion in kundenorientierten Rollen vollständig zu ersetzen.

KI und Einhaltung gesetzlicher Vorschriften
Der Einsatz generativer KI unterliegt regulatorischen Beschränkungen. Anstatt KI-Initiativen aufzugeben, sollten sich Unternehmen darauf konzentrieren, Prozesse und KI-Nutzung mit den geltenden Vorschriften in Einklang zu bringen.

© 2025 Sollers Consulting. Alle Rechte vorbehalten.

21 LEHREN AUS DER KI-AUTOMATISIERUNG

Erfahrungen mit KI-Fähigkeiten

Die Umfrageteilnehmer gaben wertvolle Einblicke in die effektive Integration und Weiterentwicklung der KI-Automatisierung in ihren Unternehmen. Die folgenden Erkenntnisse zeigen, welche strategischen und praktischen Ansätze erforderlich sind, um KI-Funktionen voll auszuschöpfen:

Ermutigung zu KI-Experimenten
Fördern einer Innovationskultur, indem risikoarme KI-Experimente ermöglicht werden. Dieser Ansatz fördert kontinuierliches Lernen, beschleunigt die Einführung von KI und hilft bei der Identifizierung praktischer Anwendungen von KI-Technologien in der realen Welt.

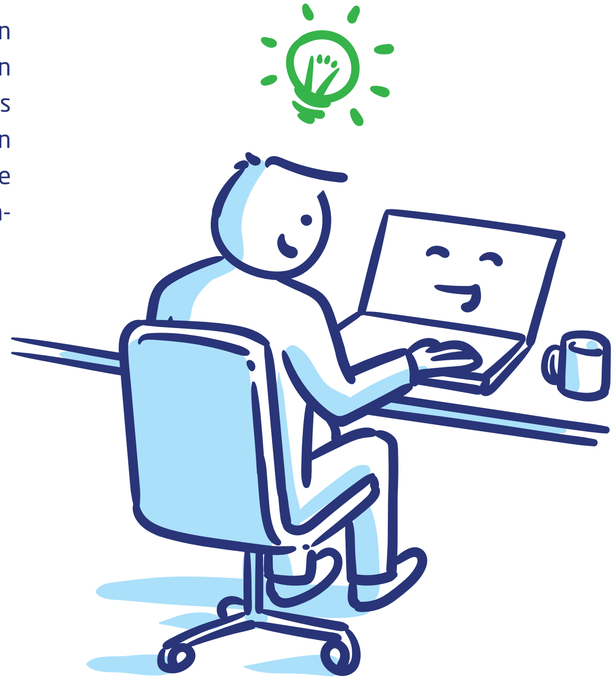
Informieren und motivieren von Mitarbeiter über KI
Aufklären der Mitarbeiter über die Grundlagen der KI - was KI ist, welche Möglichkeiten sie bietet, welche Anwendungsfälle der Automatisierung es gibt und wie man sie sicher einsetzt. Ebenso wichtig ist es, die Mitarbeiter zu motivieren, Neugierde und Interesse an KI zu entwickeln, um die Bereitschaft und das Engagement des Unternehmens für KI-Initiativen zu fördern.

Interne KI-Fähigkeiten für die Zukunft entwickeln
Der Aufbau von internem KI-Know-how wird als entscheidender Schritt für den langfristigen Erfolg angesehen. Investieren Sie in interne Fähigkeiten, anstatt sich ausschließlich auf externe Ressourcen zu verlassen, um die um zu einer nachhaltigen Nutzung von KI zu gelangen.

Integration der KI-Forschung in Projekte
KI-Forschung und -Entwicklung sollte in laufende Projekte eingebettet und nicht als separate Aktivität behandelt werden. Diese Integration ermöglicht relevantere und anwendbarere Ergebnisse und bringt F&E-Bemühungen in Einklang mit den Geschäftsanforderungen.

Nutzen Sie strategische Partnerschaften zur Verbesserung der KI-Bereitstellung
Die Zusammenarbeit mit strategischen Partnern - wie Softwareanbietern und Personalvermittlern - trägt dazu bei, das KI-Wissen und die operativen Möglichkeiten zu erweitern. Diese Partnerschaften tragen dazu bei, die Implementierung zu beschleunigen und das Know-how des Unternehmens zu erweitern.

Sicherstellen, dass die Projektteams einen vergleichbaren Wissensstand in Sachen KI haben
Eine wirksame KI-Implementierung hängt von einer kohärenten Teamarbeit ab. Die Befragten betonten, wie wichtig es ist, engagierte Teams zusammenzustellen, deren Mitglieder über ein vergleichbares KI-Wissen verfügen. Ungleiche Kenntnisse können die Zusammenarbeit behindern und den Projekterfolg einschränken.



© 2025 Sollers Consulting. Alle Rechte vorbehalten.

21 LEHREN AUS DER KI-AUTOMATISIERUNG

Erfahrungen mit der IT-Architektur

Die Befragten betonten, dass eine erfolgreiche KI-Strategie nicht nur Tools und Modelle, sondern auch eine solide architektonische Grundlage erfordert. Die folgenden Erkenntnisse zeigen, welche Voraussetzungen und Überlegungen für eine effektive KI-Integration wichtig sind:

Starke Datengrundlagen für KI schaffen
Eine solide Dateninfrastruktur ist für den Erfolg von KI unerlässlich. Viele Unternehmen berichten, dass ihre aktuellen Datenarchitekturen noch nicht KI-fähig sind. Oft sind die Daten unzureichend oder von schlechter Qualität, um effektive KI-Modelle zu trainieren. Außerdem führt die Einführung von KI in der Regel zur Generierung neuer Daten, die ebenfalls effektiv verwaltet werden müssen.

Eine klare Vision der Architektur aufstellen
Eine erfolgreiche KI-Implementierung erfordert eine klare architektonische Vision, die sowohl die Geschäfts- als auch die IT-Perspektive einbezieht. KI-gesteuerte Automatisierung führt neue Systeme, Prozesse, Datenflüsse und Geschäftslogik ein. Diese Vision kann schrittweise entwickelt werden, wenn Unternehmen neues Wissen erwerben und die erforderlichen Fähigkeiten aufbauen.

Grundlagen für eine schnelle Entwicklung schaffen
Bereiten Sie einen Rahmen für die schnelle Prüfung und Bereitstellung von KI-gesteuerten Anwendungen vor. Dazu gehören die effektive Nutzung von Schnittstellen, optimierte Datenpipelines und die Anpassung an die allgemeine Roadmap der Zielarchitektur.

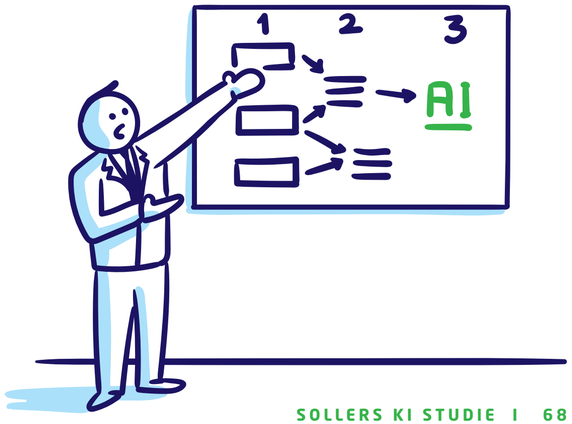
Organisatorische Grundlagen vorbereiten: Kultur, Governance, IT und Daten
Während Proofs of Concept (PoCs) relativ einfach aufzustellen sind, erfordert die Skalierung von KI auf die Produktion eine solide Grundlage. Dazu gehören die richtige Unternehmenskultur, Governance-Strukturen, IT-Kapazitäten und Datenbereitstellung. Unternehmen müssen dies alles frühzeitig vorbereiten, um eine nachhaltige KI-Einführung zu gewährleisten.

End-to-End-Prozesse für Transformation und Effizienz gestalten
Echte Transformation erfordert das Überdenken ganzer Geschäftsprozesse, nicht nur die Durchführung isolierter Verbesserungen. Unternehmen sollten einen Schritt zurücktreten und ganzheitliche, durchgängige Prozesse entwerfen, die KI integrieren, um mehr Effizienz und Wirkung zu erzielen.

Interne betriebliche Probleme vor kundenorientierter KI angehen
Die Befragten betonten, wie wichtig es ist, zunächst interne betriebliche Herausforderungen zu lösen, bevor KI für kundenorientierte Lösungen eingesetzt wird. Ein starker operativer Kern ermöglicht effektivere und glaubwürdigere externe Anwendungen.

Anpassung der Architektur für KI-Funktionen in Echtzeit
Die Umstellung von Offline-KI im Back-Office auf Echtzeit-KI mit Kundenkontakt (z. B. Angebots-Engines oder Chatbots) erfordert neue Funktionen und architektonische Anpassungen. Dazu gehören die Datenverarbeitung in Echtzeit, Risikomanagementmechanismen und die Reaktionsfähigkeit des Systems.

Verstehen der Datennutzung durch KI-Lösungen von Drittanbietern
Wenn Unternehmen KI-Tools und -Dienste von Drittanbietern nutzen, müssen sie verstehen, wie diese Anbieter ihre Daten verwenden. Dies ist besonders wichtig für Anwendungen wie Chatbots, bei denen Endnutzer oft sensible oder geschäftskritische Informationen bereitstellen.



© 2025 Sollers Consulting. Alle Rechte vorbehalten.

21 LEHREN AUS DER KI-AUTOMATISIERUNG

Lehren im Zusammenhang mit Komplexität und Business Case

Die Umfrageteilnehmer betonten, wie wichtig es ist, KI-Initiativen auf den geschäftlichen Nutzen auszurichten und gleichzeitig die mit der Umsetzung verbundene Komplexität und den Ressourcenbedarf zu berücksichtigen. Die folgenden Erkenntnisse spiegeln die wichtigsten Überlegungen wider, um KI-Projekte erfolgreich und nachhaltig zu gestalten:

AI Sie mit einem PoC, bevor Sie investieren
Proofs of Concept (PoCs) sind ein wertvoller Ausgangspunkt für die Erkundung des Potenzials von KI. Allerdings ist die Auswahl der richtigen Anwendungsfälle von Anfang an entscheidend für das Verständnis der Möglichkeiten von KI und ihrer potenziellen Auswirkungen auf Ihre strategischen Ziele.

Definieren Sie einen starken Business Case, um den Wert zu demonstrieren
Ein klar definierter Business Case ist unerlässlich, um den erwarteten Nutzen von KI zu verdeutlichen. Angesichts der Ungewissheit, mit der viele KI-Projekte behaftet sind, sind klare Erfolgsversprechen notwendig, um Investitionen zu rechtfertigen - insbesondere im Vergleich zu besser vorhersehbaren Initiativen.

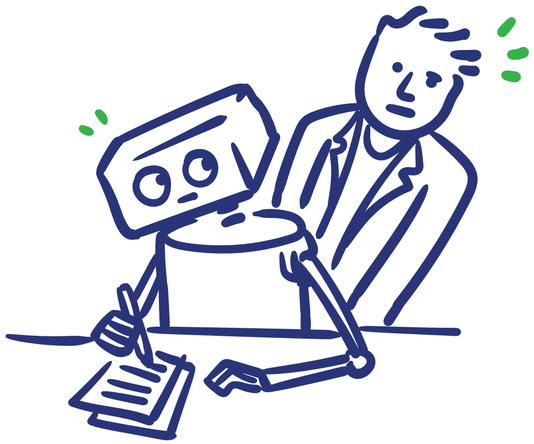
AI Erkennen Sie die Komplexität der Implementierung an und führen Sie eine gründliche Analyse durch
Während PoCs einfach sein mögen, ist die Implementierung von KI in vollem Umfang komplex. Eine gründliche Analyse der Geschäftsanforderungen, der Auswirkungen auf die Prozesse, der Risiken und der technischen Abhängigkeiten ist entscheidend für eine erfolgreiche Implementierung.

Kosten und Rentabilität sorgfältig abwägen
KI-Tools und ihre Implementierung sind oft mit hohen Kosten verbunden. Unternehmen müssen strategische Bewertungen durchführen, um sicherzustellen, dass der erwartete Nutzen die Investition rechtfertigt, und um entsprechende Prioritäten zu setzen.

Planen Sie eine ressourcenintensive Implementierung
KI-Initiativen erfordern eine erhebliche Ressourcenzuweisung. In der Anfangsphase kann es zu einer erhöhten Arbeitsbelastung kommen, bevor Effizienzgewinne realisiert werden. Bei der Projektauswahl sollte auch die Verfügbarkeit und Kapazität der beteiligten Teams berücksichtigt werden.

Datenschutz und Compliance von Anfang an berücksichtigen
Die Implementierung von KI-Lösungen ist mit erheblichem Aufwand verbunden, um die Einhaltung von Datenschutzbestimmungen zu gewährleisten. Diese Bemühungen müssen als Kernbestandteil der Implementierungsphase geplant werden und dürfen nicht als nachträgliche Überlegung behandelt werden.

Das Verständnis des regulatorischen Umfelds erfordert Zeit
Die effektive Anwendung von KI in regulierten Branchen erfordert ein tiefgreifendes Verständnis der Compliance-Anforderungen. Dazu gehören die Einleitung der Zusammenarbeit mit Compliance-Teams, das Verstehen des gesamten Genehmigungsprozesses, das Sammeln der erforderlichen Unterlagen von KI-Anbietern und die Abstimmung aller Aspekte auf die Geschäftsziele und -anforderungen. All dies erfordert Zeit und sorgfältige Planung.



© 2025 Sollers Consulting. Alle Rechte vorbehalten.

21 LEHREN AUS DER KI-AUTOMATISIERUNG

Lehren aus der KI-Transformation

Die Umfrageteilnehmer betonten, dass eine erfolgreiche KI-Transformation mehr als nur Technologie erfordert - es geht um Strategie, Governance, Menschen und Zeit. Die folgenden Erkenntnisse spiegeln die Schlüsselfaktoren wider, die sicherstellen, dass die Einführung von KI eine langfristige Transformation unterstützt:

Verfolgen Sie einen schrittweisen, evolutionären Ansatz für KI
Die Implementierung von KI sollte als ein Prozess betrachtet werden, bei dem es nicht immer schnelle Lösungen gibt. Die Befragten betonten, wie wichtig es ist, sich Zeit zu nehmen, um KI zu verstehen, Anwendungsfälle zu iterieren und durch Erfahrung zu lernen. KI befindet sich noch in der Entwicklung, und es bedarf einer gewissen Reife, um die Akzeptanz der Entscheidungsträger zu gewinnen.

„Quick Wins" mit KI
Unternehmen konzentrieren sich oft auf ehrgeizige, groß angelegte KI-Initiativen und übersehen dabei die „Quick Wins". Einfache Anwendungen – wie die Zusammenfassung von Besprechungen oder die Unterstützung bei Aufgaben – können einen unmittelbaren Mehrwert bieten und dazu beitragen, Impulse für eine breitere Einführung der KI zu setzen.

Entwicklung eines strategischen Bewusstseins und eines KI-Auswahlrahmens

Eine wirksame KI-Transformation erfordert eine klare Ausrichtung auf die Unternehmensziele. Unternehmen sollten einen strukturierten Rahmen für die Auswahl, Bewertung und Priorisierung von KI-Lösungen schaffen, um die strategische Wirkung sicherzustellen.

Gleichgewicht zwischen zentraler Aufsicht und lokaler Ausführung
Eine erfolgreiche Implementierung hängt davon ab, dass die KI-Initiativen mit den allgemeinen Unternehmenszielen in Einklang gebracht werden und gleichzeitig Flexibilität auf lokaler Ebene ermöglicht wird. Ein Gleichgewicht zwischen zentraler Strategie und dezentraler Ausführung hilft, Relevanz und Skalierbarkeit zu gewährleisten.

Starke KI-Governance-Strukturen einrichten
Die Governance spielt eine entscheidende Rolle bei der Gewährleistung eines verantwortungsvollen Einsatzes von KI, des Risikomanagements, der Einhaltung von Vorschriften und einer effektiven Entscheidungsfindung. Klare Rollen, Richtlinien und Mechanismen für die Rechenschaftspflicht sind unerlässlich.

Integrieren Sie Change Management von Anfang an
Die KI-Transformation ist nicht nur eine technische, sondern auch eine kulturelle Angelegenheit. Der Mensch, nicht die Technologie, ist oft der limitierende Faktor. Ein effektives Veränderungsmanagement ist erforderlich, um die menschlichen Aspekte zu berücksichtigen, wie z. B. veränderte Denkweisen, neue Rollen und neue Arbeitsweisen.

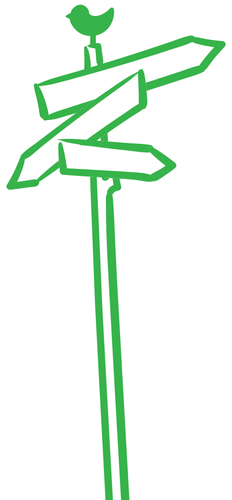
Vertrauensdefizite bei der KI-Entscheidungsfindung beseitigen
Die Befragten bestätigten einen allgemeinen Mangel an Vertrauen in die maschinelle Entscheidungsfindung, insbesondere in sensiblen Bereichen wie dem Kundenservice. Der Aufbau von Vertrauen in KI-Ergebnisse sollte die Implementierung geeigneter Kontrollen, die schrittweise Einführung von KI-Tools - beginnend mit der menschlichen Überprüfung jeder KI-Entscheidung -, die Einrichtung eines robusten Risikomanagement-Rahmens und die Einleitung gezielter Change-Management-Initiativen umfassen.

Unterstützung durch die Unternehmensleitung sichern
Die Unterstützung durch die Geschäftsleitung ist für die Umsetzung von KI unerlässlich. Eine starke Führung hilft, Ressourcen zu sichern, Glaubwürdigkeit aufzubauen und die organisatorische Ausrichtung zu fördern.

Frühzeitige Einbindung von Arbeitnehmervertretern
Die frühzeitige Einbindung von Interessenvertretern wie Betriebsräten fördert die Transparenz, das Vertrauen und die reibungslose Einführung von KI-gestützten Veränderungen.

© 2025 Sollers Consulting. Alle Rechte vorbehalten.

ÜBER SOLLERS CONSULTING



ÜBER SOLLERS CONSULTING

Sollers Consulting assists financial sector organisations, primarily insurance companies, in developing industry-leading operations. Its international teams, comprising business and IT experts from 42 nations, work out of sixteen offices across Europe, North America, and the Asia-Pacific. Since its inceptionin 2000, Sollers has partnered with over 100 organisations globally, implementing both core and front-end systems.

Sollers has collaborated with renowned companies such as Admiral, Amica, Beazley, AXA Direct Japan, Baloise, IAG, Liberty, l'Olivier, QBE, and Sompo. By leveraging its local insurance expertise, Sollers supports insurers in customising technology solutions to meet their specific needs.

Company's partnerships include major core system providers like Guidewire and Salesforce, modern data solution providers such as Snowflake and Databricks, all major cloud providers (AWS, GCP, and Azure), process automation platforms, like Appian and Camunda, and insurance-specific solutions in areas like pricing and underwriting from SEND, Earnix, and hyperexponential.

Sollers Consulting has been recognisedby **Great Place To Work®** as one of the most valued employers in Poland.

Contact:
ai.competency@sollers.eu

Piotr Kondratowicz

AUTHOR OF THE REPORT, BUSINESS ARCHITECT AT SOLLERS CONSULTING

piotr.kondratowicz@sollers.eu

© 2025 Sollers Consulting. Alle Rechte vorbehalten.

IMPRINT

KONTAKT

sollers.eu

contact@sollers.eu

SollersConsulting

Sollers Consulting GmbH
Cäcilienstraße 30
50667 Köln
+49 (0) 221 96260503
GERMANY

Sollers Consulting Sp. z o. o.
Koszykowa 54
00-675 Warszawa
+48 22 272 92 22
POLAND

Sollers Consulting Information Technology Ltd.
14 Cullum Street,EC3M 7JJ London
UK

Sollers Consulting K.K.
KANDA SQUARE 11F,
2-2-1 Kanda-Nishikicho,
Chiyoda-ku, Tokyo
101-0054
JAPAN

Sollers Consulting SAS
22 Rue des Capucines,
75002 Paris
FRANCE

Sollers Consulting
Information Technology S.L.
Gran Via de les Corts Catalanes
630 08007 Barcelona
SPAIN

Sollers Consulting Sdn. Bhd.
Suite 19, Level 35 -02 (East Wing),
Q Sentral, No. 2A Jalan Stesen Sentral 2
50470 Kuala Lumpur
MALAYSIA

Sollers Consulting LLC
220 N Green Street, Chicago, IL
60607
USA

Redaktionsteam::

Inhalt
Piotr Kondratowicz
Tomasz Wojsław
Martin Seibold
Katarzyna Rządkowska

Übersetzungen
Christoph Baltzer
Magdalena Kirska-Okuniewska
Geoffrey Peiffer
Ryan Buttery
Romaine Fontaine
Inass M'Khatri
Assia Hasnaoui
Adam Belk
Simon Gaidenbrik
Toru Nakajima

Design
Adam Wojtas
Łukasz Sitek
Joanna Pajączkowska

© 2025 Sollers Consulting. Alle Rechte vorbehalten.