

# VERSICHERUNGSMONITOR

## Abo

*Qualitätsjournalismus kostet Geld. Mit Ihrem Abo sorgen Sie dafür, dass unsere Berichterstattung unabhängig bleibt.*

Copyright © 2025 Versicherungsmonitor. All rights reserved.

## Die ersten KI-Agenten sind einsatzbereit

Posted By [Arndt Gossmann](#) On 18. März 2025 In [Abo](#), [Allgemein](#), [Digitaler Dienstag](#), [Kommentare](#), [Top News](#) | [No Comments](#) | [Drucken](#)

**Digitaler Dienstag** Die Versicherungsbranche steht an der Schwelle eines tiefgreifenden Wandels. Künstliche Intelligenz (KI) hat eine Flut von Pilotprojekten ausgelöst, und noch bevor viele davon abgeschlossen sind, rollt bereits der nächste Technologieschub auf die Branche zu: KI-Agenten. Diese autonomen Einheiten können komplexe Aufgaben eigenständig bearbeiten. Doch was genau sind KI-Agenten, warum wird ihnen eine so große Bedeutung beigemessen, und welche Relevanz haben sie für die Versicherungsbranche?



Arndt Gossmann ist CEO von DGTAL und Geschäftsführender Gesellschafter der Gossmann & Cie. Gruppe

© Arndt Gossmann

Datenmengen und regulatorischen Anforderungen. KI-Agenten bieten Lösungen für zentrale Herausforderungen:

- **Teilautomatisierung:** Bearbeitungszeiten verkürzen sich erheblich, sodass sich erfahrene Mitarbeiter auf die komplexe Fälle konzentrieren können.
- **Wissensspeicherung:** KI-Agenten vergessen nicht. Erfahrungen aus Schadenbearbeitung und Underwriting stehen jederzeit zur Verfügung und bleiben auch für künftige Geschäftsfälle verfügbar.

Künstliche Intelligenz hat bei den Versicherern eine Flut von Projekten ausgelöst, und noch bevor viele davon abgeschlossen sind, rollt bereits der nächste Technologieschub auf die Branche zu: KI-Agenten. Das sind spezialisierte Systeme, die Aufgaben selbstständig lösen, sich an neue Situationen anpassen und mit anderen Systemen oder Menschen interagieren können.

Im Schadenbereich können sie Schadenmeldungen prüfen, die Plausibilität verifizieren und alle relevanten Dokumente auswerten. KI-Agenten bereiten eine fachlich fundierte Zusammenfassung für Experten vor und lernen dabei aus vergangenen Entscheidungen und dem Feedback der Mitarbeiter.

### Warum sind KI-Agenten so bedeutend?

Die Versicherungsbranche ist geprägt von komplexen Prozessen, großen

- **Bessere Kundenerfahrung:** Schnellere Entscheidungen steigern die Servicequalität.
- **Nachvollziehbarkeit:** „Agentic Workflows“ machen KI-Entscheidungen transparent.
- **Performance:** Durch den Einsatz mehrerer Sprachmodelle (Large Language Models, LLM) und KI-Tools übertreffen KI-Agenten die Leistungsfähigkeit einzelner KI-Lösungen bei Weitem.

Das Geschäftsmodell der Versicherer basiert auf der Analyse und Verarbeitung von Informationen. KI-Agenten ermöglichen eine völlig neue Arbeitsweise. Sie erlauben die skalierbare Nutzung von KI in Workflows und ermöglichen solide KI-Anwendungen in der Bearbeitung großer Fallzahlen. Mit einer Zuverlässigkeit von über 90 Prozent werden sie sich schnell manifestieren.

### **Noch Vision: Hybrid Operations**

Die Zukunft der Versicherungsbranche liegt nicht in der vollständigen Automatisierung, sondern in einem hybriden Modell, das menschliche Fachkompetenz mit KI-Agenten kombiniert.

In der Schadenbearbeitung werden „gemischte Teams“ entstehen: Je nach Komplexität und regulatorischen Anforderungen unterstützen KI-Agenten den Prozess oder treffen eigenständige Entscheidungen. Menschliche Sachbearbeiter konzentrieren sich auf besonders anspruchsvolle Fälle.

Ein mögliches Szenario: Statt eines Chatbots nimmt ein geschulter Mitarbeiter den Schaden persönlich auf. KI-Agenten übernehmen die Vorprüfung, liefern Regulierungshinweise und helfen dem Sachbearbeiter, innerhalb von Stunden eine Entscheidung zu treffen und diese persönlich zu adressieren. Die Technologie dafür ist bereits heute verfügbar.

### **Keine Vision mehr: KI Agenten an die Arbeit lassen**

KI-Agenten sind keine Zukunftsvision mehr. Erste Agenten für die Kfz-Versicherung und im Bereich der Krankenversicherung sind einsatzbereit. Sie können mit überschaubarem Aufwand und binnen weniger Monate in bestehende Workflows integriert werden.

Wichtig bei der Einführung ist die Konzentration auf einzelne Prozesse und der Einsatz versicherungsspezifischer KI. Pilotprojekte allein genügen nicht – Versicherer müssen den Sprung in die Produktion wagen. Get started!

*Arndt Gossmann ist CEO von DGTAL und Geschäftsführender Gesellschafter der Gossmann & Cie. Gruppe.*

---

Article printed from Versicherungsmonitor: <https://versicherungsmonitor.de>

URL to article: <https://versicherungsmonitor.de/2025/03/18/die-ersten-ki-agenten-sind-einsatzbereit/>