

# VERSICHERUNGSMONITOR

## Abo

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

Copyright © 2025 Versicherungsmonitor. All rights reserved.

## Agentic Workforce: Die nächste Evolutionsstufe der KI

Posted By [Arndt Gossmann](#) On 15. April 2025 In [Abo](#), [Allgemein](#), [Digitaler Dienstag](#), [Kommentare](#), [Top News](#) | [No Comments](#) | [Drucken](#)

**Digitaler Dienstag** Wenn in der Versicherungswirtschaft von Agenten die Rede ist, sind meist die Versicherungsagenten gemeint, die im Auftrag des Versicherers Policen verkaufen. Doch für die Branche kann es sich auch lohnen, in Agenten der künstlichen Intelligenz (KI) zu investieren. Eine „Agentic Workforce“ kann zunehmend Verantwortung übernehmen, Entscheidungen treffen und ganze Prozesse steuern. Sie kann menschliche Mitarbeiter bei der Schadenbearbeitung bis zur Steuerung von Portfolien unterstützen.



[1]

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

© Arndt Gossmann

Was sind zwei KI-Agenten auf einem Server? Antwort: eine „Agentic Workforce“. Kaum ein Begriff wird in der Versicherungsbranche so regelmäßig verwendet wie der des „Agenten“. Aber seit Kurzem gibt es einen Agenten mehr: den KI-Agenten. Nachdem ich in meiner Kolumne im März erläutert habe, warum KI-Agenten relevant sind, möchte ich dieses Mal darauf eingehen, dass KI-Agenten zunehmend Verantwortung übernehmen, Entscheidungen treffen und ganze Prozesse steuern werden. Sind sie der Nukleus einer „Agentic Workforce“.

### Was macht einen KI-Agenten aus?

Eine besonders eingängige Definition findet sich beim US-Wagniskapitalgeber Bessemer Venture Partners und basiert auf fünf Kernelementen:

- 1. Zustand & Wahrnehmung:** KI-Agenten besitzen einen internen Zustand – typischerweise in Form eines sogenannten Foundation Models – und können ihre Umgebung wahrnehmen und interpretieren. Foundation Models sind neuronale KI-Netzwerke, die mit großen Datensätzen trainiert wurden, um eine große Bandbreite an Aufgaben bewältigen zu können.
- 2. Intelligenz & Logik:** Sie sind zu schlussfolgerndem Denken fähig – inklusive Planung, Reflexion, Lernen und Selbstbewertung.
- 3. Handlungsfähigkeit:** KI-Agenten führen eigenständig Aktionen aus – etwa durch das Schreiben von E-Mails, das Auslösen von Workflows oder die Kommunikation mit

Drittssystemen.

4. **Komplexitätsfähigkeit:** Sie bewältigen dynamische und mehrstufige Aufgaben, die typischerweise menschlicher Expertise bedürfen.
5. **Zuverlässigkeit & Berechtigungen:** KI-Agenten agieren mit klaren Zugriffsrechten und Verantwortlichkeiten – vergleichbar mit Identitäts- und Zugriffsmanagement in der IT-Sicherheit.

### Was bedeutet das für Versicherer?

Die Versicherungswirtschaft ist besonders prädestiniert für eine „Agentic Workforce“: hohe Informationsdichte, dokumentenzentrierte Prozesse, repetitive, aber komplexe Entscheidungslogiken und eine zunehmende Belastung durch regulatorische Anforderungen. KI-Agenten bieten hier eine doppelte Chance: Sie erhöhen die Effizienz bestehender Prozesse – und ermöglichen zugleich ganz neue Betriebsmodelle.

Allererste Beispiele sind bereits in Produktion: In der Schadenbearbeitung orchestrieren Agenten Dokumente, analysieren Zusammenhänge und unterstützen damit Schadenexperten. In der Steuerung von Portfolien unterstützen KI-Agenten, indem sie ganze Portfolien nach Sachverhalten analysieren und kategorisieren können. Der Mensch bleibt im Loop – aber zunehmend auf einer deutlich höheren Ebene.

### Jenseits der Effizienz – hin zu neuen Organisationsformen

Was passiert, wenn nicht mehr nur einzelne Agenten, sondern ganze Teams von Agenten zusammenarbeiten? Bessemer verweist auf die „Society of Mind“-Theorie des amerikanischen KI-Forschers Marvin Minsky: Das Bewusstsein entsteht nicht aus einem monolithischen System, sondern aus dem Zusammenspiel vieler kleiner Agenten. Übertragen auf Versicherer heißt das: Wir stehen vor der Möglichkeit, komplette Wertschöpfungsketten durch gemischte Teams von (menschlichen) Experten und KI-Agenten zu organisieren – mit potenziell grundlegenden Auswirkungen auf Aufbauorganisation, Prozesse und Rollenprofile.

Die „Agentic Workforce“ ist kein ferner Zukunftstraum – sie entsteht genau jetzt. Versicherer, die frühzeitig einsteigen, können nicht nur Effizienzgewinne realisieren, sondern ihre Organisation zukunftsfähig aufstellen.

Die aber wohl bemerkenswerteste Erkenntnis dürfte die Geschwindigkeit sein, in der sich die Technologie entwickelt. Die wichtigste Nachricht an die Führungskräfte in der Assekuranz ist, mit der Einführung von KI zu beginnen. Oder wie es Bessemer formuliert: Wenn Sie nicht an die unmittelbare Möglichkeit einer KI-basierten Arbeitswelt glauben, besteht die Gefahr, dass genau das eine Illusion ist.

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

### Weitere Kolumnen:

- [Die ersten KI-Agenten sind einsatzbereit](#) <sup>[2]</sup>
- [Warum Versicherer KI-Champions werden müssen](#) <sup>[3]</sup>
- [Trump 2.0: Folgen für KI und Versicherer in Europa](#) <sup>[4]</sup>

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

URL to article: <https://versicherungsmonitor.de/2025/04/15/agentic-workforce-die-naechste-evolutionsstufe-der-ki/>

URLs in this post:

[1] Image: [https://versicherungsmonitor.de/wp-content/uploads/2025/01/arndt\\_gossmann\\_neu-scaled.jpg](https://versicherungsmonitor.de/wp-content/uploads/2025/01/arndt_gossmann_neu-scaled.jpg)

[2] Die ersten KI-Agenten sind einsatzbereit: <https://versicherungsmonitor.de/2025/03/18/die-ersten-ki-agenten-sind-einsatzbereit/>

[3] Warum Versicherer KI-Champions werden müssen: <https://versicherungsmonitor.de/2025/02/18/warum-versicherer-ki-champions-werden-muessen/>

[4] Trump 2.0: Folgen für KI und Versicherer in Europa: <https://versicherungsmonitor.de/2025/01/21/trump-2-0-folgen-fuer-ki-und-versicherer-in-europa/>