



Automatisierung und KI Integration in der Versicherungsbranche heute

Eine Benchmarking Studie, die aufzeigt, wo die Einsparpotenziale in den Kernprozessen liegen und wie moderne Plattformen diese durch Automatisierung und Integration von KI schnell realisieren

Automatisierung und KI Integration in der Versicherungsbranche heute

Eine Benchmarking Studie, die aufzeigt, wo die Einsparpotenziale in den Kernprozessen liegen und wie moderne Plattformen diese durch Automatisierung und Integration von KI schnell realisieren

Dies ist der erste Teil einer gemeinsamen Serie von Synpulse und additiv zur digitalen Transformation von Versicherern. Die Serie zeigt auf, wo Versicherer in ihren Kernprozessen Kosten sparen können und wie sich dieses Potenzial ohne umfangreiche IT-Transformation und Ablösung der Kernsysteme realisieren lässt. Basierend auf strukturierten Benchmark-Daten, die über 190 Kernversicherungsprozesse abdecken, erläutert diese Beitragsreihe, wo und wie digitale Plattformstrategien Kosten senken, die Umsetzung der Automatisierung beschleunigen und KI schnell und gezielt in Prozessen verankern.

Dieser Beitrag legt die Grundprinzipien dieses Ansatzes dar und präsentiert erste Ergebnisse der Benchmark-Kostenanalyse. Die Co-Autoren zeigen auf, wie Automatisierungspotenziale kurzfristig realisiert und KI sinnvoll in Arbeitsabläufe eingebettet werden können.

Branche ist mehrfach gefordert

Steigende Betriebskosten, komplexere Regulierungen und der zunehmende Druck zur Digitalisierung und Effizienzsteigerung stellen traditionelle Betriebsmodelle der Versicherungsindustrie auf den Prüfstand. Für viele Versicherer wird deutlich, dass herkömmliche IT-Transformationsprogramme häufig nicht nur mit hohen Kosten und Zeitaufwand verbunden sind, sondern auch erhebliche Risiken bergen. Gleichzeitig bieten die Kernprozesse attraktive Chancen, die Effizienz zu steigern. Zur Realisierung dieser Chancen spielen sogenannte «Platforms of Intelligence» eine entscheidende Rolle.

Effizienter ohne Ablösung von Kernsystemen

Die hier präsentierten Ergebnisse basieren auf einer gemeinsamen Studie von Synpulse und additiv. Die beiden Unternehmen verbinden Managementberatungskompetenz mit spezialisiertem Technologiewissen über «Financial Services Platforms». Gemeinsam haben sie mehr als 190 Versicherungsprozesse von Versicherern in der DACH-Region in den Bereichen Angebotserstellung, Kundenservice und Schadenmanagement analysiert, um das Kostenpotenzial zu ermitteln.

Die Benchmarking-Analyse hat ergeben, dass bis zu 32% der Servicekosten zeitnah reduziert werden können. Platforms of Intelligence ermöglichen dabei die zeitnahe Realisierung dieser Potenziale. Versicherer können mithilfe dieser Plattformen ihre Prozesse automatisieren, orchestrieren und KI-Modelle darin integrieren. Sie bieten eine schnellere und risikoärmere Alternative zu traditionellen Kernsystemablösungen. Dieser Teil der Beitragsreihe gibt Antworten auf die folgenden Fragen:

- Wie lässt sich dieses Potenzial mit Platforms of Intelligence innerhalb weniger Monate ausschöpfen?
- Wie werden KI-Modelle in Kernprozesse eingebunden, um diese effizienter zu gestalten?
- In welchen Bereichen lassen sich die meisten Kosten sparen?



Schnell Kosten sparen – die drei wichtigsten Hebel

Versicherer können kurzfristig erhebliche Effizienzsteigerungen erzielen, indem sie sich auf drei Hauptbereiche konzentrieren:



Strukturierte Erfassung von Daten in Frontends optimieren

Effektive Automatisierung beginnt mit strukturierten Daten. Das bedeutet, dass Kunden, Serviceteams und Partner befähigt werden, Daten in einem strukturierten Format einzugeben. Moderne Benutzeroberflächen passen sich dynamisch an Benutzereingaben an, befüllen Felder mit vorhandenen Daten und ermöglichen das Hochladen und Auslesen von Dokumenten.

Mithilfe von Daten-Caches und -Adaptern können Daten in Echtzeit mit Daten aus den Backends angereichert werden. Verschlüsselte Webformulare und Links bieten eine Alternative zur Erfassung hochwertiger strukturierter Daten, zum Beispiel, wenn es schwierig ist, Kunden auf Portale mit Logins zu lenken.



Unstrukturierte Daten mit KI verarbeiten

KI kann heute unstrukturierte Inhalte wie E-Mails, gescannte Dokumente und PDFs zuverlässig extrahieren, klassifizieren und in strukturierte Formate umwandeln. So lassen sich die Daten automatisiert weiterverarbeiten. Das ermöglicht regelbasierte Workflows, die Prozesse entweder vollständig automatisiert abwickeln oder die Daten für die Verarbeitung vorstrukturieren.

Selbst wenn eine vollständige Dunkerverarbeitung nicht möglich ist, kann KI Serviceteams unterstützen. Dazu fasst sie Dokumente automatisch zusammen, organisiert diese und bereitet Antworten vor.



Regelbasierte Verarbeitung und Entkopplung

Um eine agile und skalierbare Automatisierung zu gewährleisten, wird die Geschäftslogik von den Altsystemen entkoppelt, einschliesslich Underwriting-Regeln, Workflows und Preismodellen. Dies erlaubt die (spartenübergreifende) Prozessoptimierung, Produktbündelung und das Zusammenstellen spezifischer Angebote, etwa für einzelne Vertriebspartner.

Zudem wird die Time-to-Market signifikant verbessert, die Produkt lancierung beschleunigt und schnelle Anpassungen oder A/B-Testings¹ ermöglicht.

¹ Vergleich von zwei Varianten eines Produkts, Prozesses oder Angebots, um auf Basis von Nutzungsdaten die wirksamere Option zu identifizieren und gezielt weiterzuentwickeln.

Hier entfaltet KI die grösste Kostenwirkung

In Kernprozesse eingebettete KI-Modelle verbessern die Automatisierung der gesamten Wertschöpfungskette und bieten ein unmittelbares Effizienzpotenzial:

Lead-Generierung und Cross-Selling

KI identifiziert vielversprechende Leads und Cross-Selling-Opportunitäten. Sie unterstützt das Generieren kontextbezogener Leads.

Risikobewertung und Underwriting

KI-Modelle verarbeiten sowohl strukturierte als auch unstrukturierte Daten und unterstützen beispielsweise dynamische Risikomodelle. Dadurch wird die Preisgenauigkeit, Risikoselektion und Verarbeitungsgeschwindigkeit verbessert.

First Notice of Loss (FNOL) und Schadentriage

KI strukturiert eingehende Schadendaten, sei es aus E-Mails oder Videos. Diese Daten gleicht sie im nächsten Schritt mit Informationen aus den Policen ab. Das ermöglicht eine vollständige Dunkelverarbeitung oder zumindest eine gezielte Zuweisung der Fälle. Im Bereich der Schadensabwicklung gibt es diverse weitere interessante Einsatzfelder für KI, so beispielweise im Bereich der Betrugserkennung.

Kundeninteraktion mit unstrukturierten Daten

KI kann E-Mails, PDFs, andere Freitextinhalte und auch audio-visuelle Medien interpretieren und kategorisieren. Auf diese Weise lässt sich eine Anfrage vollständig automatisiert beantworten oder an die zuständige Person weiterleiten.

Um das volle Potenzial von KI auszuschöpfen, ist es unerlässlich, dass ein Versicherer KI-Modelle umfassend integriert. Dazu müssen die KI-Ergebnisse durch ein intelligentes Orchestrieren mit einer geeigneten Datenarchitektur in operative Workflows eingebettet werden. Um dies zu gewährleisten, ist eine Plattform erforderlich, die eine regelbasierte Steuerung, die End-to-End-Automatisierung und eine nahtlose Übergabe zwischen Systemen und Teams unterstützt. Dabei sind zwei Punkte bei der Integration von KI von zentraler Bedeutung:

1. **Workflow-Integration:** KI schafft nur dann einen Mehrwert, wenn ihre Ergebnisse in orchestrierte Workflows zurückfliessen. Dazu ist eine koordinierte Architektur mit Datenanbindung, Business-Rule-Engines und ereignisgesteuerter Verarbeitung erforderlich.
2. **Modellunabhängigkeit von KI:** Die Lösung muss die modellagnostische Integration von KI unterstützen. Dies bedeutet, dass sich KI-Komponenten flexibel und ohne Anbieterbindung aktualisieren, austauschen und verfeinern lassen.

Durch die Entkopplung von Geschäftslogik und Produktdesign von den Kernsystemen können Versicherer ihre Workflows schnell automatisieren und mit KI laufend verbessern.

Zum Beispiel erkennt KI eine Häufung spezifischer Schäden in einer bestimmten Region und gleicht sie mit den Wetterdaten ab. Bei solchen Grossschadenereignissen kann sie die Dunkelverarbeitungsregeln entsprechend anpassen und so das Kapazitätsmanagement optimieren.

Platforms of Intelligence sind so konzipiert, dass sie dieses hohe Mass an Flexibilität und Integration zulassen. Dies ist eine wesentliche Voraussetzung für die erfolgreiche Integration von KI in das Betriebsmodell eines Versicherers.

Mit Plattformtechnologien flexibel und agil werden

Herkömmliche IT-Transformationsprojekte sind kostspielig, komplex und werden oft nur langsam umgesetzt. Mit einer modularen Platform of Intelligence kann ein Versicherer hingegen sein Betriebsmodell rasch, kosteneffizient und mit weniger Risiken modernisieren. Er implementiert damit Automatisierungs- und KI-Anwendungsfälle, ohne dabei sein Kernsystem zu ersetzen.

Die Platform of Intelligence konsolidiert Daten und Workflows, befähigt dynamische Frontends und ermöglicht die einfache Integration von KI-Modellen. Im Weiteren ergänzen Platforms of Intelligence fehlende Funktionalitäten. So werden Echtzeit Interaktionen auch mit Batch-basierten Kernsystemen ermöglicht.

Durch die Abstraktion von Prozess- und Geschäftslogik von der Kernsysteminfrastruktur unterstützen Platforms of Intelligence eine modulare und schrittweise Transformation. Platforms of Intelligence übernehmen schrittweise gewisse Funktionalitäten und lösen die Business-Logik nach und nach aus dem Kernsystem heraus («Hollow-out»). Damit entlasten sie die bestehenden Kernsysteme, welche weiterhin als System of Records agieren. Ältere Systeme sind zwar in der Regel sehr stabil, doch erreichen sie ihre Kapazitätsgrenzen, wenn sie zu viel Business-Logik enthalten.

Die Automatisierungs- und Orchestrierungsfunktionen dieser Plattformen können in mehreren Vertriebskanälen und Sparten angewendet werden. Damit lassen sich der Direktvertrieb, das Makler-Geschäft, Embedded-Modelle² und die Beraterunterstützung in einem Omnikanal-Modell optimieren. Ebenso erlaubt eine Platform of Intelligence das Bündeln von Produkten aus den Bereichen Leben, Komposit und Krankenversicherung.

Nach einer Fusion beispielsweise ist ein Hollow-out eine geeignete Methode, um die Daten und Funktionen der verschiedenen Kernsysteme schnell miteinander zu verknüpfen, ein einheitliches Kundenerlebnis sicherzustellen und rasch Skaleneffekte zu erzielen. Die Kernsysteme bleiben mit ihren essenziellen Funktionen bestehen und agieren als System of Record.

² Integrierte Versicherungsangebote, die direkt beim Kauf eines Drittprodukts oder -dienstes digital mitvertrieben werden.

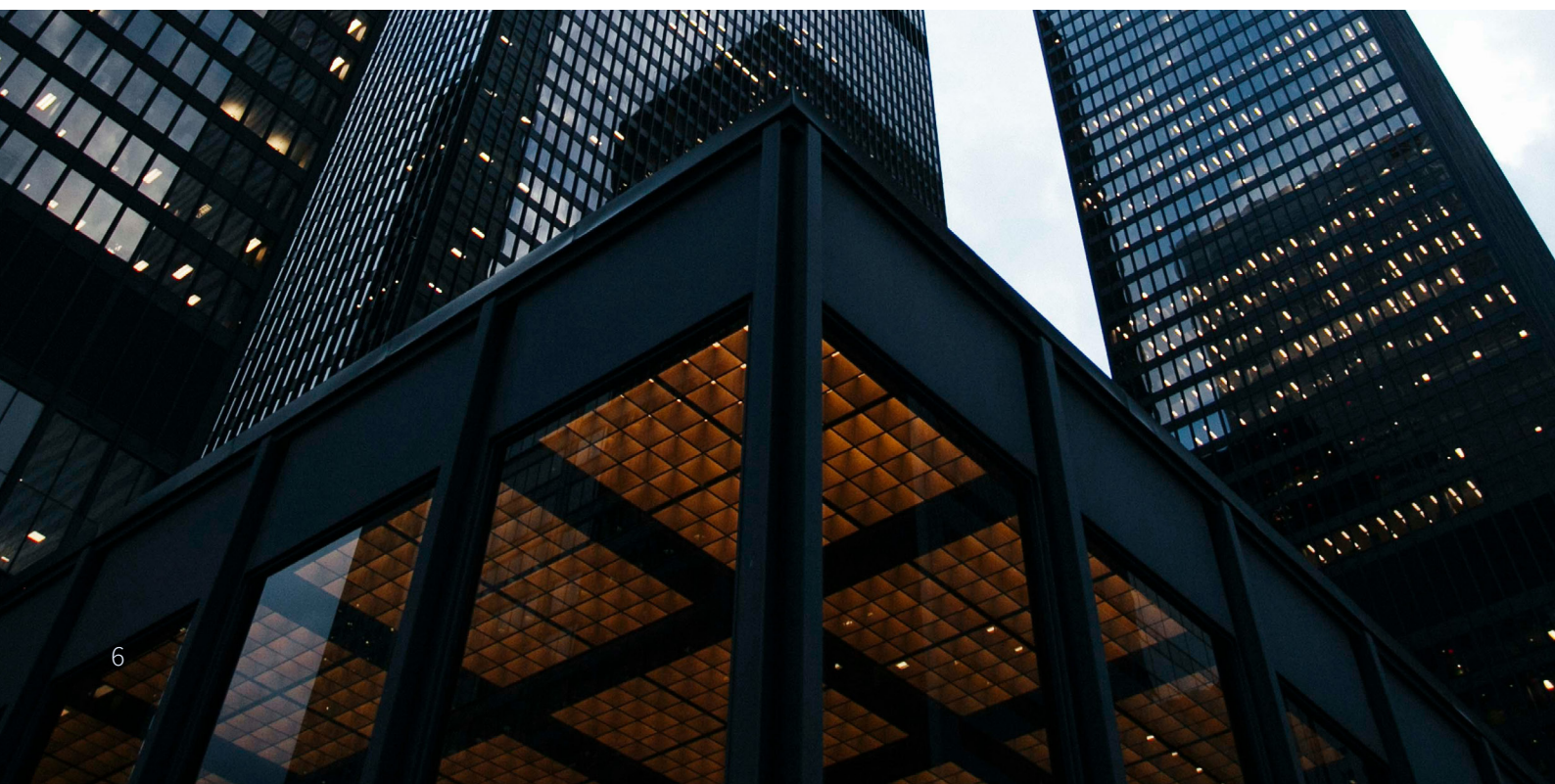


Abbildung 1 veranschaulicht die Funktion einer Plattform of Intelligence als verbindende Schicht zwischen bestehenden Kernsystemen, Services und Frontends. Sie ermöglicht die datengestützte Befähigung von Kunden- und Vertriebskanälen sowie die Rückverarbeitung strukturierter Eingaben in die Backend-Systeme.

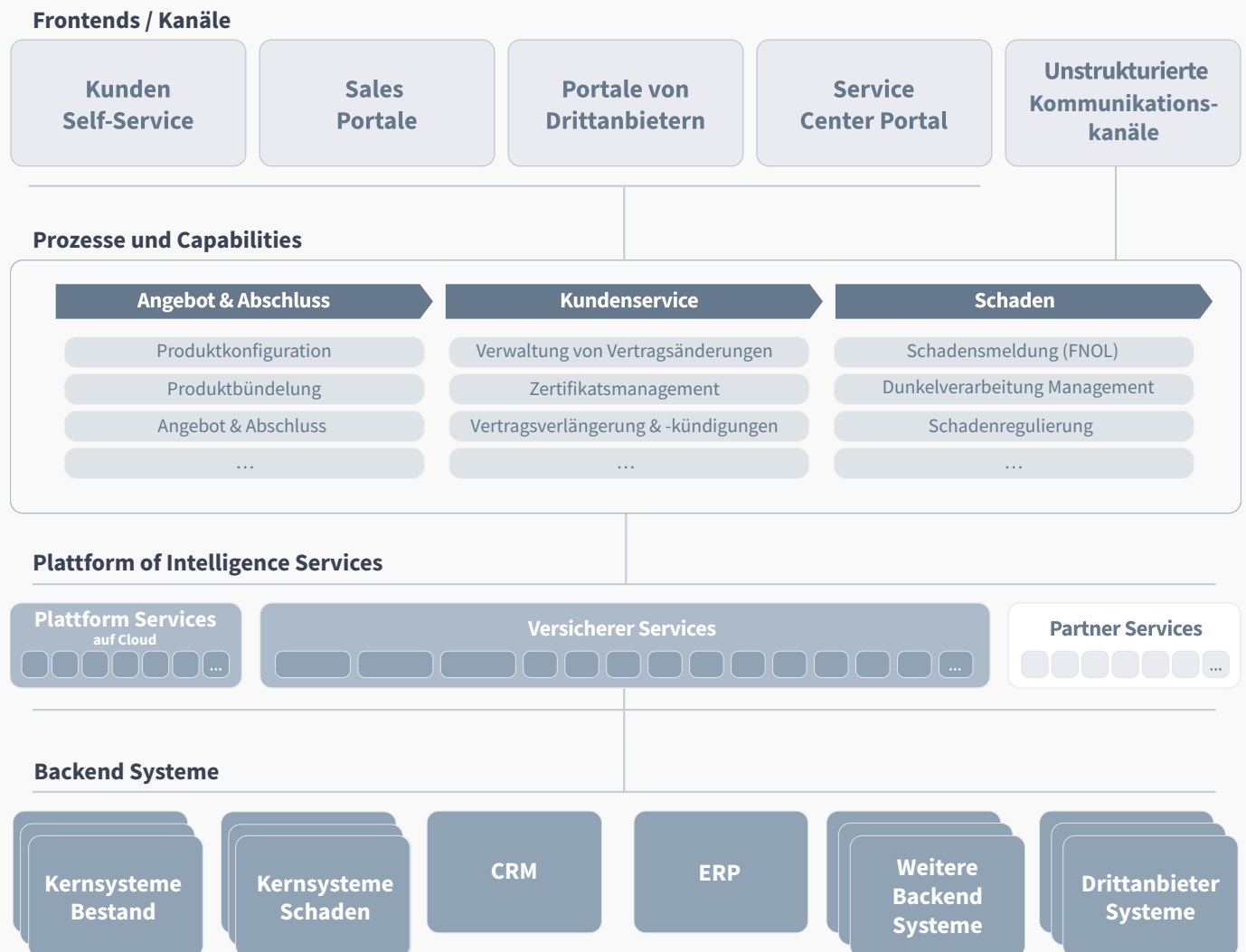


Abbildung 1: Plattform-Orchestrierung über die gesamte Wertschöpfungskette der Versicherung hinweg

Cloud-basierte Plattformen bieten den Vorteil, dass sie sich ohne komplexe Installation schnell einsetzen lassen. Versicherer können so bereits nach wenigen Monaten erste Anwendungsfälle umsetzen, diese einfach skalieren und die Funktionalitäten ausbauen. Durch den Einsatz von Plattformen of Intelligence mit vorkonfigurierten Prozessen und modularen Architekturen wird eine noch schnellere Umsetzung bei gleichzeitig geringerem Investitionsaufwand ermöglicht. Diese Plug-and-Play Services verbessern und skalieren ein bestehendes Betriebsmodell schnell und effektiv.

Kurz gesagt: Plattformen of Intelligence ermöglichen Kostenreduktion, schnelle Umsetzung und höhere Automatisierungsraten – und dies ohne das Risiko einer umfassenden Kernsystem-Ablösung.

Bis zu 32% weniger Servicekosten möglich

Unstrukturierte Daten, manuelle Verarbeitung und fragmentierte Systemlandschaften treiben die Servicekosten in der gesamten Wertschöpfungskette eines Versicherers in die Höhe. In zahlreichen Unternehmen ist die Dunkelverarbeitung nach wie vor eingeschränkt. Demnach bleiben Aufgaben wie die Bearbeitung von Kundenanfragen, Vertragsänderungen und Schadenfällen manuell und ineffizient. Die Analyse von Synpulse und additiv bestätigt, dass hier das grösste kurzfristige Einsparpotenzial liegt, welches mit Plattformen of Intelligence kurzfristig realisiert werden kann.

Tabelle 1 zeigt prozentuale Einsparungen in den wichtigsten Betriebsbereichen eines Versicherers. Die Berechnung basiert auf den aktuellen Kostenstrukturen und dem heutigen Potenzial von Plattformen of Intelligence. In allen Bereichen besteht ein substantielles Einsparpotenzial: bis zu 32% im Kundenservice, 31% in der Schadenbearbeitung und 23% bei der Angebotserstellung.

Prozentualer Anteil	Angebotserstellung & Vertragsabschluss *	Kundenservice **	Schadenbearbeitung
Anteil der operativen Kosten	15–25%	35–55%	25–45%
Einsparpotenzial	18–23%	28–32%	25–31%

Tabelle 1: Im Kundenservice lassen sich mit einer Plattform of Intelligence die Kosten um bis zu einem Drittel reduzieren

* über Kommission entlohnten Vertriebsmitarbeiter sind nicht im Scope

** Management von Kundenanfragen ist beim Kundenservice zugeteilt

Um das Potenzial in absoluten Zahlen darzustellen, gehen die Co-Autoren in ihrer Benchmark-Analyse von einem repräsentativen mittelständischen Multi-Line-Versicherer mit einer jährlichen Servicekostenbasis von 100 Mio. Euro aus (reine Servicemitarbeiterkosten, exkl. Overhead). Basierend auf den aktuellen Kostenstrukturen und dem derzeit realisierbaren Automatisierungspotenzial zeigt die Auswertung in Tabelle 2 ein jährliches Einsparpotenzial von 19 bis 37 Mio. Euro – je nach Produktmix und Automatisierungsreifegrad des Versicherers.

Absolute Zahlen	Angebotserstellung/ Vertragsabschluss *	Kundenservice **	Schadenbearbeitung	Gesamt
Anteil an Betriebskosten	15 Mio. – 25 Mio. EUR	35 Mio. – 55 Mio. EUR	25 Mio. – 45 Mio. EUR	100 Mio. EUR
Einsparpotenzial	3 Mio. – 6 Mio. EUR	10 Mio. – 18 Mio. EUR	6 Mio. – 14 Mio. EUR	19 Mio. – 37 Mio. EUR

Tabelle 2: Absolute Einsparungen für einen Multi-Line-Versicherer mit einer jährlichen Servicekostenbasis von 100 Mio. Euro (reine Servicemitarbeiterkosten, exkl. Overhead)

Auf Basis dieser Ergebnisse lassen sich folgende Rückschlüsse ziehen: Durch die Automatisierung mittels einer Plattform of Intelligence und ohne Kernsystem-Ablösung kann der Versicherer einen erheblichen Mehrwert realisieren, wenn er sich auf hochvolumige und kostenintensive Aktivitäten konzentriert.

Fazit: Weniger Kosten, mehr Effizienz

Die Studie bestätigt, dass mit Platforms of Intelligence erhebliche Kosten- und Effizienzsteigerungen möglich sind, ohne dass eine umfassende Ablösung der Kernsysteme nötig ist. Versicherer, die sich auf Prozesse mit dem höchsten Potenzial konzentrieren, können mit einer intelligenten Automatisierung, einer eingebetteten KI und modularen Plattformkomponenten schnell messbare Ergebnisse erzielen.

Die hier aufgeführten Analyseresultate zeigen, dass ein solcher Ansatz einen pragmatischen und risikoarmen Weg zur Modernisierung bietet. Modulare Plug-and-Play-Komponenten, die über Cloud-Infrastrukturen bereitgestellt werden, ermöglichen es Versicherern, die Automatisierung schnell zu skalieren. Dabei ist es nicht erforderlich, dass sie bestehende Systeme ersetzen.

Ob als Einzellösungen eingesetzt oder über die gesamte Wertschöpfungskette hinweg orchestriert: Platforms of Intelligence bilden die Grundlage für eine schnellere Produktlancierung, bessere Kundenerlebnisse, effizientere Prozesse und unter dem Strich tiefere Kosten. Die Umsetzung kann dabei schrittweise erfolgen, sodass Versicherer den Kern nach und nach aushöhlen («hollowing-out») oder ergänzen können, in ihrem eigenen Tempo und mit einem kontinuierlichen Fokus auf die Realisierung der Nutzenpotenziale.

Fortsetzung folgt

Dies ist der erste Teil einer Serie von Synpulse und additiv basierend auf strukturierten Benchmark-Daten. Die Beitragsreihe zeigt auf, wo die Einsparpotenziale in den Kernprozessen liegen und wie moderne Plattformen diese durch Automatisierung und Integration von KI schnell realisieren. In den folgenden Beiträgen werden die verschiedenen Ansätze zur Umsetzung des Einsparpotenzials detailliert erläutert.

Contacts

Silvan Stüssi
Managing Partner Synpulse
silvan.stuessi@synpulse.com



Ingo Muschick
Senior Partner Synpulse
ingo.muschick@synpulse.com



Florian Salzgeber
Associate Partner Synpulse
florian.salzgeber@synpulse.com



Nils Frowein
CEO additiv
nils.frowein@additiv.com



Marianne Hänggi
Insurance Lead additiv
marianne.haenggi@additiv.com



synpulse

Synpulse ist eine international etablierte Managementberatung mit Fokus auf Finanzdienstleister, die Banken und Versicherungen entlang der gesamten Wertschöpfungskette begleitet – von der strategischen Ausrichtung bis zur technischen Umsetzung. Für den Versicherungsmarkt bietet Synpulse umfassende Unterstützung bei der digitalen Transformation, der Entwicklung zukunftsfähiger Betriebsmodelle und der Automatisierung zentraler Prozesse wie Underwriting, Schadenmanagement und Kundeninteraktion.

additiv

additiv unterstützt führende Finanzinstitute rund um den Globus, neue Geschäftsmodelle zu entwickeln und bestehende zu transformieren. Die API-first Cloud-Plattform of Intelligence von additiv zählt zu den weltweit leistungsstärksten Lösungen in den Bereichen Vermögensverwaltung, Banking, Kreditvergabe und Versicherungen. Die Technologie eröffnet neue Möglichkeiten für Banken, Versicherungsunternehmen, Broker, Vermögensverwalter, unabhängige Finanzberater und Verbrauchermarken, um eigene sowie Drittanbieter-Finanzlösungen schnell und flexibel über bestehende oder neue Kundenkanäle anzubieten.

Gerne für Sie da

Für weiterführende Details oder eine individuelle Potenzialauswertung sind wir gerne persönlich für Sie da.