

# ...Kunden erwarten schnelle Reaktionen

VON OKAN MESE AM 24. JUNI 2025



ARTIKEL DRUCKEN

**Unternehmen wie Amazon oder Tesla haben die Messlatte für das Kundenerlebnis hoch gelegt. Versicherer müssen dringend nachziehen, waren sich Patrick Knust von Allianz Technology und Dirk Heiss von der Munich Re auf der IT-Fachtagung MCC in München einig. Zwar fahre die Branche derzeit hohe Gewinne ein, dies sei aber kein Garant für künftigen Erfolg. Die sich wandelnden Kundenerwartungen könnten dazu führen, dass die Versicherungsbranche ihre Relevanz verliert, befürchten die Experten.**



Die  
Versi-  
che-

Die Versicherungsbranche kann es sich nicht mehr erlauben, Schäden langsam zu regulieren, sagte Patrick Knust, Head of Automotive Insurance Plattform bei Allianz Technology, auf der IT-Fachtagung von MCC

© MCC

rungsbranche hat in den vergangenen Jahren ordentliche Gewinne eingefahren. Gleichzeitig gab es immer wieder Medienberichte über unzufriedene Kunden. Die Finanzaufsicht **BaFin ist in jüngster Vergangenheit eingeschritten**, weil Versicherer Schäden nur langsam bearbeitet hatten. „Das kann sich die Branche nicht mehr erlauben“, sagte Patrick Knust, Head of Automotive Insurance

Plattform bei der Allianz Technology SE, auf der hybriden MCC-Fachtagung „IT-Optionen für Versicherer“ in München. Kunden seien durch Unternehmen wie Amazon oder Tesla an kurze Bearbeitungszeiten gewöhnt. „Dass ich als Versicherer dann mehrere Monate für eine Schadenregulierung brauche, finde ich absurd“, kritisierte Knust.

Früher habe es eine größere Akzeptanz seitens der Kunden gegeben, wenn Interaktionen mit Versicherern langsam verliefen. Der Austausch erfolgte vor allem auf dem Postweg oder per Fax, was allein durch die technischen Gegebenheiten zu längeren Wartezeiten führte. Dadurch konnten Rückmeldungen und Bearbeitungsprozesse regelmäßig mehrere Wochen in Anspruch nehmen. Diese Verzögerungen wurden von den Kunden meist akzeptiert, da sie dem damaligen Standard entsprachen.

### **Kunden werden anspruchsvoller**

Das hat sich schon lange geändert, sagte Knust. Schnelle, digitale Kommunikation und unkomplizierte Prozesse werden heute als selbstverständlich angesehen. Der Allianz-Manager nannte den Onlineversandhändler Amazon als Beispiel: Dort dauere es nur elf Minuten, bis ein Paket etikettiert und verpackt sei. Zudem bietet das Unternehmen Same-Day-Delivery an, also Lieferungen am selben Tag.

Knust verwies auch auf den E-Auto-Hersteller Tesla, der mit seinem „Mobilen Service“ einen großen Mehrwert für Kunden biete. „Bei Problemen mit dem Fahrzeug muss man nicht mühsam in eine Werkstatt fahren, sondern ein Tesla-Mitarbeiter kommt zum Kunden und repariert das Auto vor Ort“, erklärte Knust. Diese Einfachheit werde künftig der Anspruch von Kunden sein – auch an die Versicherungswirtschaft.

Er sieht den chinesischen Wettbewerber Ping An als weiteres Positiv-Beispiel. „Die machen echte IT und Technologie. Und das unterscheidet sie von uns.“ Knust sagte, dass Ping An rund 1.500 Patente für KI-Tools hat, während die Allianz nur auf eine zweistellige Zahl kommt. „Die fokussieren ihr gesamtes Geschäftsmodell auf Technologie. Die haben verstanden, dass Technologie die Zu-

kunft ist.“

Versi-  
cher-  
er  
soll-  
ten  
sich  
viel  
mehr  
be-  
wusst  
ma-  
chen,  
wel-  
che  
Vor-



Munich Re bereitet sich auf den KI-Wandel vor, kündigte Dirk Heiss, Head of Digital Platforms, Data and AI auf der IT-Fachtagung an

© MCC

teile sie mit einem digitalen Produkt im Vergleich zu Autoherstellern oder Unternehmen aus anderen Branchen haben, findet er. „Wir müssen kein Cockpit eines BMWs designen oder ein Windrad herstellen. Unser großer Vorteil ist es, dass wir nur mit Daten arbeiten. Daraus könnten wir so viel machen“, sagte er. Dabei sei auch egal, welche internen Prozesse sich mit künstlicher Intelligenz (KI) vereinfachen lassen. Viel wichtiger ist laut Knust, dass die Interaktion mit dem Versicherer annähernd so gut läuft wie das Erlebnis beim Amazon-Shopping.

### **Munich Re bereitet sich auf KI-Wandel vor**

Dass IT-Themen für die Branche einen hohen Stellenwert haben sollten, betonte auch Dirk Heiss, Head of Digital Platforms, Data and AI bei dem Rückversicherer Munich Re. Er berichtete, dass die IT der Ergo und der Munich Re fusioniert werden sollen. Dabei stehen KI-Projekte sowohl in der Erst- als auch in der Rückversicherung im Fokus. „Wir versuchen, eine Reihe von Systemen und Tools zur Verfügung zu stellen, um verschiedene Use Cases auf der Rückversicherungsseite abdecken zu können“, sagte er.

Heiss zufolge profitiert insbesondere das Underwriting von KI: „Wenn man dem Underwriter ein Training in Bezug auf Prompts

gibt, ergibt sich noch einmal eine deutliche Effizienzsteigerung“, berichtete er. Ein erfahrener Underwriter benötige dann nur noch sieben Minuten pro Fall. Zuvor habe es deutlich länger gedauert.

In der Erstversicherung stehen hingegen das Massengeschäft und die Schnittstelle zum Kunden im Vordergrund, erklärte er. Dabei konzentriert sich die Munich Re auf ein verbessertes Routing von Kundenanfragen oder auf Themen wie die Dunkelverarbeitung. Auch die Nutzung eines internen Generative Pre-trained Transformer (GPT) für die Dokumentenzusammenfassung oder die Extraktion von Informationen seien intern sehr beliebt. Das Chat-Tool der Munich Re heißt „Flamingo“.

Nicht in allen Bereichen zahle sich die Investition in die Trendtechnologie aus, räumte er ein. Den Return on Investment für KI gebe es eher bei den Backoffice-Systemen und bei der Automatisierung. „Dort kann ich viel manuelle Arbeit an ein KI-System abgeben.“ Damit seien Munich Re und Ergo zufrieden. „Wir haben im vergangenen Jahr mit Ergo GPT angefangen. Seitdem haben wir eine Verdreifachung der Nutzer erlebt.“

Heiss prognostizierte, dass der technologische Druck angesichts des Fachkräftemangels noch eklatanter werden. Versicherer müssen sich dementsprechend gut aufstellen. „Wir müssen uns darauf einstellen, dass die Arbeitskräfte, die wir in den nächsten zehn Jahren einstellen werden, mit KI-Tools aufgewachsen sind und dies auch von ihrem Arbeitgeber erwarten.“

Okan Mese

**Nachtrag vom 26. Juni 2025, 10:00 Uhr:** In einer früheren Version des Textes hieß es, dass Ping An über 50.000 KI-Patente verfügt. Das stimmt nicht, im Bereich der generativen KI besitzt Ping

#### Mehr zum Thema:

- **BVK kritisiert schleppende Regulierung**
- **„Versicherungsbranche ist Liebe auf den zweiten Blick**
- **Kunden offener für nachhaltige Schadenregulierung**

An aktuell 1.564 Patente.