

## **+ Softwareanbieter MSG prophezeit Versicherern Vollautomatisierung ihrer Regelprozesse durch KI: „Das wird Ihr Geschäftsmodell massiv beeinflussen“**

25. Juni 2025



Dass der digitale Wandel die Versicherungsbranche längst erfasst hat, ist sattem bekannt. Doch mit dem Aufkommen generativer künstlicher Intelligenz stehen die Unternehmen viel schneller als gemeinhin angenommen vor einem technologischen Paradigmenwechsel. Davon sind die Experten des Softwareanbieters MSG, Axel Kotulla und Andreas Heidl, überzeugt. Auf einer MCC-Tagung in München ließen sie das Fachpublikum in ihr Versuchslabor schauen.

Auf dem MCC-Kongress „IT-Optionen für Versicherungen“ sprachen Axel Kotulla, Executive Vice President Insurance bei der MSG Systems AG, und Andreas Heidl, Vorstand der MSG Nexinsure AG, über das Spannungsfeld zwischen Effizienzgewinnen durch KI und dem Anspruch, echte Intelligenz in Unternehmensprozesse zu bringen.

Doch weil das womöglich schon ein wenig kryptisch-abgehoben klingt, geht es erstmal einen Schritt zurück bzw. hinauf: Könnte man ein gewöhnliches Blatt Papier 40 Mal falten, würde der Stapel bis zum Mond reichen, die Sonne würde man nach gut 50 Faltungen erreichen – in der Praxis wäre die menschliche Leistungsfähigkeit zwar bereits nach sechs, vielleicht sieben Faltungen erreicht, doch MSG-Manager Axel Kotulla wollte mit seiner Erzählung auf die folgende Analogie hinaus: Das exponentielle Entwicklungstempo bei künstlicher Intelligenz (KI), ist für die meisten Menschen nicht begreifbar – sie glaubten, dass das KI-Wachstum linear weitergehe. Doch weit gefehlt.

Kotulla verwies auf die These des KI-Experten Ray Kurzweil, nach der die sogenannte „Singularity“, also die Verschmelzung menschlicher und maschineller Intelligenz, im Jahr 2045 erreicht werde. Während derzeit noch davon auszugehen sei, dass menschliche Intelligenz der künstlichen überlegen ist, schmilzt der Abstand also rapide. Man komme jetzt in eine Phase, in dem sogenannte Agent-based AIs selbstständig agierten, so Kotulla.

## **Prävention noch unterrepräsentiert**

Was das mit der Gesellschaft macht, sollte in München aber nicht verhandelt werden, stattdessen stand diese Frage im Raum: Welche konkreten absehbaren Folgen hat der Siegeszug der generativen KI (GenAI) für die Versicherer? Kotulla konstatierte zunächst, dass viele KI-Anwendungen noch in der Experimentierphase steckten – beispielsweise im Bereich Pricing, Underwriting oder der Schadenerkennung. Doch es lohnt sich, den Blick zu weiten: „Wie viele Kunden werden Sie demnächst noch haben, wenn das Auto

seinen Schaden selbst meldet, sich selbst zur Werkstatt fährt und alles selbst organisiert?“ Für ihn ist klar: Der klassische Versicherungsnehmer als menschliche Bezugsperson könnte in einer vernetzten Welt an Relevanz verlieren. „Wer ist dann eigentlich der Kunde – das Gerät, der Hersteller – mit wem interagieren sie denn in Zukunft tatsächlich?“

## Aktuelle Trends in der Versicherungsbranche

| Relevanz  | KI-Trends                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Hoch      | <ul style="list-style-type: none"><li>• Automatisierte Schadenbearbeitung und -regulierung</li><li>• Betrugserkennung (Fraud Detection)</li><li>• Personalisierung von Angeboten und Tarifen</li><li>• Optimierte Risikoanalyse und -bewertung</li><li>• KI-gestützte Kundenkommunikation (Chatbots, virtuelle Assistenten)</li><li>• Vollautomatisierte Erkennung und Dunkelverarbeitung</li></ul> |
| Teilweise | <ul style="list-style-type: none"><li>• Explainable AI (XAI) für transparente KI-Entscheidungen</li><li>• Telematik-basierte Versicherungstarife</li><li>• Dynamic Pricing</li><li>• Digitale Beratungsangebote</li><li>• Automatisiertes Underwriting</li><li>• Cross-Selling-Potenziale durch KI</li></ul>                                                                                        |
| Gering    | <ul style="list-style-type: none"><li>• Blockchain-Integration mit KI</li><li>• KI-gesteuerte Vertragsgestaltung</li><li>• Automatisierte Versicherungsprodukt-Entwicklung</li><li>• KI-basierte Prognostik für Umweltkatastrophen</li></ul>                                                                                                                                                        |



Illustration of a robotic hand reaching out to a human hand, symbolizing the intersection of AI and human interaction in the insurance industry.

6 msg group 2025 / Axel Kotulla & Andreas Heidi / IT-Optionen für Versicherungen

Quelle: MSG

In den MSG-Laboren wird deshalb nicht nur an der Automatisierung gearbeitet, sondern an der Rolle der Versicherer als Partner – vor allem beim Thema Prävention. Es gebe Ansätze bei der automatisierten Bildanalyse zur Betrugserkennung, was aber noch nicht so häufig zu sehen sei, sei der präventive Einsatz – etwa um Schäden vorherzusagen, bevor sie eintreten. „Aber auch das wird kommen – und wird Ihr Geschäftsmodell massiv beeinflussen“, rief Kotulla dem Fachpublikum zu. So sei es langfristig denkbar, dass Versicherer durch Datenanalysen Kunden aktiv helfen, Schäden zu vermeiden – nicht nur in der Sachversicherung, sondern auch in der Gesundheitsvorsorge.

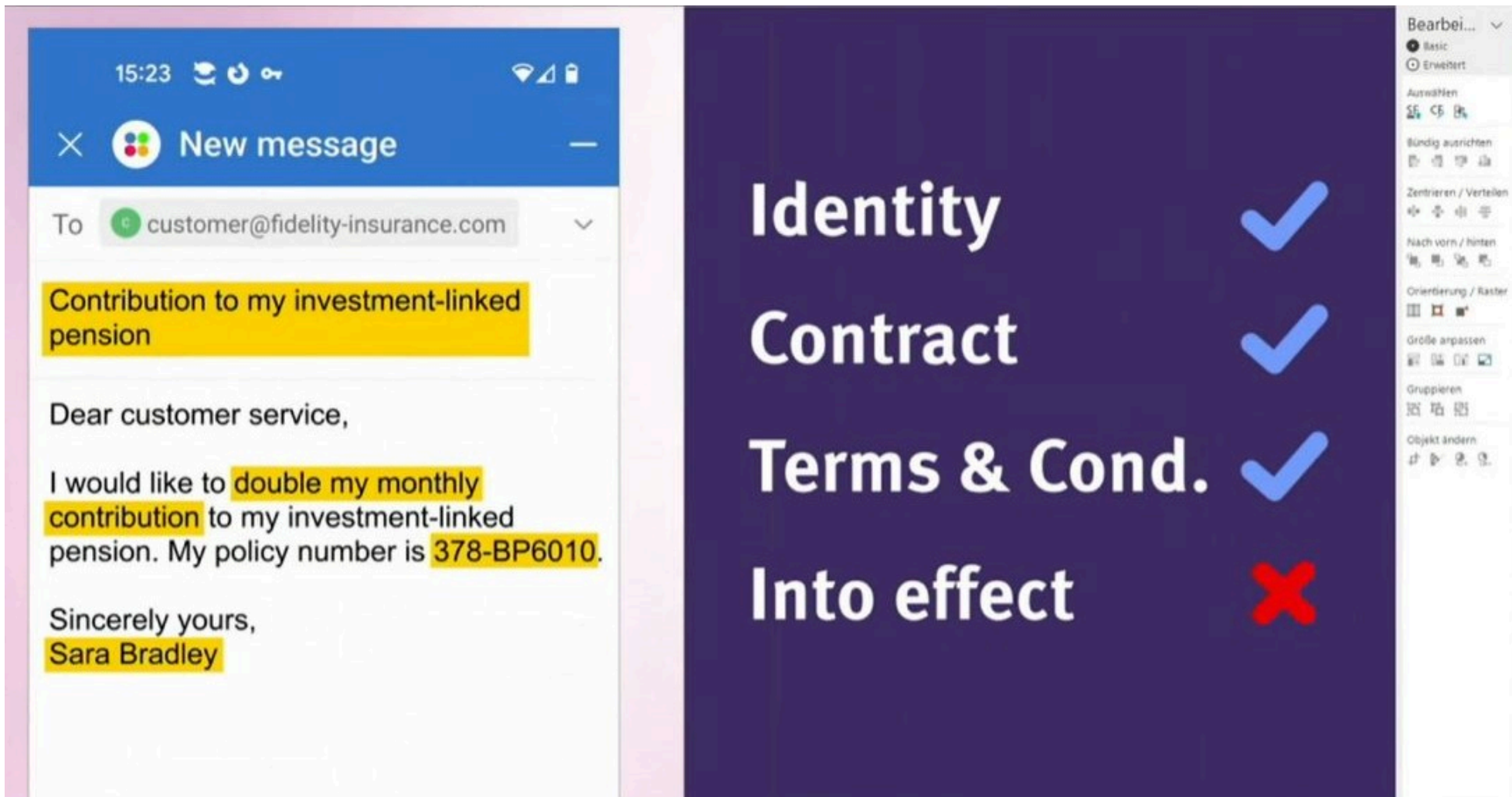
Andreas Heidl nahm das Publikum gedanklich mit in die technischen Werkstätten der MSG Group und machte deutlich, dass viele der heutigen Fortschritte tiefergehend sind als allgemein angenommen. Heidl hatte nach seiner Zeit an der Uni Wien „20 Jahre nichts gemacht mit KI“ und erst vor vier bis fünf Jahren wieder damit begonnen. „Ich erkannte nichts mehr wieder“, so Heidl. Erst durch die eigene praktische Erfahrung habe er sich vorstellen können, was exponentielles Wachstum tatsächlich bedeute.

Besonders hebt Heidl den Bereich „Process IT“ hervor – damit ist die konsequente Verlagerung von Geschäftsprozessen von regelbasierten Systemen hin zu KI-gesteuerten Abläufen gemeint. Die Grundlage dafür sei ein zentrales Wissensmanagement-System, das Informationen strukturiert, gewichtet und zugänglich macht – die Voraussetzung für belastbare Automatisierung.

## **„Das Tool ist so klug wie Ihr Unternehmen klug ist“**

Ein Beispiel dafür aus der MSG-Schmiede ist „MSG.ASK:IT“ – dabei handelt es sich laut des Referenten um ein internes, regulatorisch sauberes KI-System, das mit eigenen Unternehmensdaten angereichert wird und präzise, wiederholbare Antworten liefert. „Haben Sie schon mal ChatGPT dreimal dieselbe Frage gestellt? Sie bekommen selten dreimal dieselbe Antwort“, veranschaulichte Heidl eine typische „Verhaltensweise“ des Chatbots. Für ihn ist klar: Solch ein Verhalten könne sich ein Industrieanbieter nicht leisten. ASK:IT will hier eine andere Qualität liefern. Es verlinke Antworten stets mit den zugrunde liegenden Quellen, erläuterte Heidl – Halluzinationen seien ausgeschlossen.





Es kommt Input – eine E-Mail, ein Formular – und die KI entscheidet, was zu tun ist. Quelle: MSG

Im Live-Einblick zeigt Heidl anhand eines Beispiels, wie ASK:IT auf regulatorische Fragestellungen reagiert – etwa zu Cloud-Computing oder zur europäischen Dora-Verordnung (Digital Operational Resilience Act). Die Antworten kommen nicht nur korrekt, sondern mit exakten Textvorschlägen für Vertragsklauseln und klaren Verweisen auf Bafin-Richtlinien oder andere relevante Dokumente. „Das Tool ist so klug wie Ihr Unternehmen klug ist“, Heidl – kurzum: der Nutzen steigt mit der Qualität der eingespeisten Informationen.

ASK:IT könne dabei nicht nur Compliance-Fragen beantworten, sondern auch als Wissensbasis für Schadensachbearbeiter oder Kundenberater dienen. Die Einsatzmöglichkeiten reichen von interner Dokumentation über AVBs bis zur Berechnung von Rückstellungen oder das Anlegen von Erstreserven für Schadenmitarbeiter.

## Vom Regelprozess zur denkenden KI

Heidl ging noch einen Schritt weiter und beschreibt die Zukunft der Prozessgestaltung. Bisher funktioniere vieles noch so: Regelbasierte Systeme mit KI als punktueller Input – etwa bei der Extraktion von Daten aus Dokumenten. In der Zukunft hingegen werde der gesamte Prozess durch KI orchestriert, etwa so: Es kommt Input – eine E-Mail, ein Formular – und die KI entscheidet, was zu tun ist. Es gibt also keinen festen Prozess mehr.

Ein Beispiel zeigt, wie diese Vision bereits in den MSG-Laboren getestet wird: Ein Kunde schreibt eine E-Mail mit der Bitte, seine Lebensversicherungsprämie zu verdoppeln (siehe Grafik). Die KI erkennt den Inhalt, ruft über sogenannte API-Schnittstellen die relevanten Informationen ab – Vertragsnummer, aktueller Beitrag – und stellt fest, dass das gewünschte Startdatum fehlt. Daraufhin formuliert sie selbstständig eine Rückfrage an den Kunden. Was irgendwie „super futuristisch“ klinge, so Heidl, funktioniere zumindest schon in den eigenen Labors. Und der Fachmann prophezeit: Diese werde Entwicklung „über die Dauer der Zeit Bestandsführungssysteme komplett modernisieren“.

Autor: Lorenz Klein

Dieser Artikel ist ausschließlich für Abonnenten von *VWheutePLUS* und *VersicherungswirtschaftPLUS* persönlich bestimmt. Das Weiterleiten der Inhalte - z.B. an Bekannte oder Kollegen sowie das Teilen im unternehmenseigenen Intranet oder die Vervielfältigung über Social Media - ist ohne entsprechende Lizenz nicht erlaubt. Mit einer von uns nicht autorisierten Weitergabe brechen Sie das Gesetz und verstoßen wahrscheinlich auch gegen Compliance-Vorschriften Ihres Unternehmens.

---