

+ Provinzial-Vorstand Rainer Sommer zum Umgang mit KI: „A fool with a tool is still a fool“

26. Juni 2025



Rainer Sommer, Vorstand der Provinzial Holding AG. Bildquelle: MCC

Rainer Sommer, Vorstand der Provinzial Holding AG, warnt die Versicherungsbranche vor einer überzogenen Erwartungshaltung, die vielerorts an künstliche Intelligenz (KI) gerichtet wird. Die Technologie sei zweifellos „ein mächtiges Werkzeug“, allerdings auch kein Allheilmittel für strukturelle Probleme in den Gesellschaften, betonte Sommer am Mittwoch auf dem IT-Kongress von MCC in München.

„KI alleine tut's nicht“, war Sommers Vortrag überschrieben – und der provokante Titel zog sich dann auch durch das weitere Programm. So warnte der Manager seine Fachkollegen eindringlich davor, KI als eine Art Wundermittel zu verklären, mit dem sich auf komfortable Weise schlechte Prozesse aus der Welt schaffen ließen.

Wobei der Protagonist keineswegs ein Miesmacher sein wollte: Er halte KI für ein „wirklich mächtiges Werkzeug“, versicherte der Provinzial-Vorstand auf dem Podium – die Sache ist nur: Es braucht bitte schön einen ganzheitlichen, strategischen Ansatz, damit KI das

Unternehmen auch wirklich voranbringt – frei nach der Devise „A fool with a tool is still a fool“, wie der Untertitel von Sommers Vortrag lautete.

Bitte keine KI als Universalklebeband mit dem man „irgendwie alles fixen“ könne

Die Erwartungshaltung, die vielerorts an KI gerichtet wird, ist für Sommer überzogen – ja fast schon gefährlich. Manchmal habe er das Gefühl, dass KI wie ein Duct Tape betrachtet werde – gemeint ist dieses hässliche graue, aber durchaus nützliche, weil besonders reißfeste, Universalklebeband – mit dem man ja „irgendwie alles fixen“ könne, wie Sommer schmunzelnd ausführte – nur halt keine verkrusteten Strukturen. Der Vorstand sprach sich daher für einen Ansatz aus, den man vielleicht am besten mit dem guten alten Fußballerdeutsch veranschaulichen kann: Man muss dahin gehen, wo es weh tut. Also ran an die kaputten Prozesse, an die überalterten IT-Systeme – auch wenn das erst mal wenig Spaß verspricht. Dazu gibt es für Sommer aber keine Alternative – allein schon mit Blick auf die demografische Herausforderung, die weit über den Fachkräftemangel hinausgeht.

Aber: Manchmal meint man, KI ist das neue „duct tape“

PROVINZIAL

Prozesslücken und fehlende Schnittstellen

Mangelnde Kompetenzen

Kaputte Systembasis

YOU HAVE DUCT TAPE!

Brüchige Betriebsmodelle und Aufbauorganisation

IF IT CAN'T BE FIXED WITH DUCT TAPE THEN YOU'RE NOT USING ENOUGH DUCT TAPE

Noch mehr KI: RAG, Agentic, ...

„Herangebastelte“ Sonderfunktionen

25.06.2025 KI alleine tut's nicht [a fool with a tool is still a fool] | Dr. Rainer Sommer

Finanzgruppe

Quelle: Provinzial

Chatbots, semantische Suchen oder Automatisierung von Routineaufgaben – alles schön und gut. Doch für Sommer ist all das nur ein kleiner Teil des Mosaiks. Dem Vorstand geht es vielmehr um die Frage, wie sich KI sinnvoll in die gesamte Betriebsarchitektur einbetten kann. Es geht ihm also nicht um punktuelle Effekte, sondern um die Integration in ein nachhaltiges Transformationsprogramm.

Wie umgehen mit dem demografischen Tsunami?

Worum es wirklich geht, macht Sommer an diesen Zahlen fest: Bis 2030 werden etwa 30 Prozent der Provinzial-Belegschaft in Rente gehen – das sei die nüchterne „ganz normale“ Demografie, die sich ganz ähnlich auch auf Deutschland übertragen ließe, wie Sommer ausführte. „Der Knaller“ sei aber, dass zugleich in jenen Bundesländern, in denen die Provinzial präsent sei, die Zahl der Arbeitskräfte über alle Branchen hinweg im gleichen Zeitraum um 20 Prozent zurückgehen werde. Ihm fehle eine Idee, eine Lücke von 20 Prozent aufzufüllen, wenn die Wirtschaft dann irgendwann einmal wieder anspringt, wie Sommer lakonisch anmerkte. Die Konsequenz: „Man muss sich über das Thema Produktivität massiv Gedanken machen“, führte Sommer aus. Wer als Versicherer auch in Zukunft arbeitsfähig sein will, muss demnach „jedes Jahr vier bis fünf Prozent an Produktivitätssteigerung einführen“. Das seien Größenordnungen, die früheren Großprogramme entsprächen – und zwar jedes Jahr, wie Sommer hinzufügte. „Das ist ein Brett. Wie soll das gehen?“. Die Frage nach der Rolle von KI sei deshalb nicht, ob sie helfen kann, sondern wie man sie wirksam mache, so die Schlussfolgerung des Managers.



Quelle: Provinzial

KI als Werkzeug – aber eingebettet in ein System

Im Provinzial-Konzern wird KI daher Sommer zufolge gezielt dort eingesetzt, wo sie nachweislich Nutzen bringt. Die Reise begann mit einem einfachen Chatbot – heute ist die Anwendung deutlich breiter. Ein KI-Tool hilft etwa bei der Analyse von Versicherungsbedingungen, erkennt Unterschiede in AVBs oder unterstützt in der Schadenregulierung bei der Durchsicht komplex strukturierter Dokumente.

Besonders produktiv sei der Einsatz von RAG-Technologie (Retrieval Augmented Generation). „Das passiert bei uns in den Fachbereichen – nicht im KI-Team“, betonte

Sommer. Entsprechend verlaufe die Einführung nicht immer so schnell wie gewünscht. Aber sie funktioniere, weil sie sinnvoll sei.

Ein Beispiel aus der IT: Mithilfe von KI werden heute bereits Codeblöcke für ältere Programmiersprachen automatisch generiert – mit Zeiteinsparungen von bis zu 20 Prozent. Die KI wird als API in interne Workflows integriert, um beispielsweise Kundenakten automatisch zusammenzufassen. Der Überblick über Kommunikation und Dokumentenaustausch spare massiv Zeit und verbessert den Service, zog Sommer ein Zwischenfazit. Seit Mai ist die Technologie auch im Außendienst verfügbar – zunächst in Form eines Chats, später mit Mini-Anwendungen wie vorbereiteten Prompts für Beratungsgespräche oder der Analyse von Kundenprofilen.

Sommers Vortrag war ein Plädoyer für die Maxime: „Ran an die Substanz“

So erfolgreich diese Anwendungen sind: Sommer betonte, dass sie keine Strategie ersetzen. Wenn Prozesse in vielen Bereichen nicht mehr zeitgemäß seien, reiche es eben nicht, einen KI-Agenten drüberzulegen. Prozesse müssten redesigned, IT-Altlasten abgebaut, Komplexität reduziert werden, so der Tenor des Managers.

Hier kam der Provinzial-Vorstand auf die Tarifvielfalt in den Gesellschaften zu sprechen: In der Lebensversicherung bewirtschaftet die Provinzial – wie viele Versicherer – 800 bis 2.000 verschiedene Tarife. Diese seien „manchmal in Reichsmark ausgestellt – da sind noch Symbole drauf, die verfassungsrechtlich fragwürdig sind“, so Sommer. In der Kompositversicherung sind es mitunter mehrere hundert Tarifgenerationen – auch hier oft mit jeweils minimaler Bestandsgröße.

„Macht es Sinn, dafür jeweils ein eigenes System zu betreiben?“ Die Antwort lieferte Sommer gleich hinterher: Nein, denn eine „Expense Ratio von zwei Millionen Prozent“ ergebe keinen Sinn – hier könne die KI helfen, diese Tarife zu analysieren, zusammenzuführen, möglicherweise in sogenannten Umbrella-Lösungen zu konsolidieren. Vorreiter wie die Axa in der Schweiz seien hier ein Beispiel, wo regulatorische Offenheit den Weg geebnet habe, lobte Sommer.

„Wir müssen aus dieser Komplexität raus: produktseitig, tarifseitig, prozessseitig, systemseitig“, zählte Sommer auf. KI kann folglich ein enormer Hebel für Effizienz und Produktivität sein – aber nur, wenn sie eingebettet wird in ein solides Fundament aus Prozessdesign, IT-Architektur und strategischer Klarheit. Sommer sprach in diesem Zusammenhang von einer „Rückbesinnung auf alte Werte“. „Weil KI eben nicht das Problem löst, dass du dein Betriebsmodell, deine Prozesse und deine Komplexität nicht im Griff hast“, so der Sommer-Klartext.

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.
