



# KI / Data Analytics aus Sicht der Itzehoer Versicherungen

Christoph Meurer

ITAT, Frankfurt am Main, 21.10.2025

# Agenda

1

Robotics, Data Analytics, KI, Gen KI und mehr

2

Was geht und was ist sinnvoll?

3

Von viel Hype zum Machen.



# Robotics, Data Analytics, (Gen)-KI & mehr

# Vier Treiber der Transformation

**Steigender Wettbewerbsdruck**

**Veränderte Kundenerwartungen**

**Effizienzpotenziale**

**KI wird zum Standard**



## Robotics / RPA

---

Automatisierung wiederkehrender Routineaufgaben  
– Übergangstechnologie für schnelle Erfolge.

## Data Analytics

---

Vom klassischen Reporting zur vorausschauenden Predictive Analytics  
– Daten werden zur wichtigen Entscheidungsgrundlagen.

## Generative KI

---

Intelligente Erstellung von Texten, Sprache und Bildern durch moderne KI-Modelle.

## Automatisierung

---

Der oft unterschätzte Hebel – End-to-End-Prozessautomatisierung schafft nachhaltige Effizienzgewinne.

# Was verstehen wir unter Robotics?

## Kernnutzen

---

- Entlastung bei operativer Arbeit (24/7-Verfügbarkeit)
- Deutliche Fehlerreduktion durch standardisierte Abläufe
- Skalierbarkeit durch Wiederverwendung von Modulen

## Einsatzgebiete

---

- Als „schnelle motivierte Eingreiftruppe“, die andere Technologien / Teams nicht (kurzfristig) umsetzen können.
- Automatisierte Bereitstellung synthetischer Testdaten
- Schnelle Lösungen für Prozesse außerhalb des Batch-Betriebs

## Rahmenbedingungen

---

- Verlängerte Werkbank
- Muss sich selbst tragen und messbaren Mehrwert schaffen.
- Einschränkung: Regelbasiert mit begrenzter Lernfähigkeit – aber Kombination mit KI ist möglich.

**Wichtig:** Robotics ist eine leichtgewichtige Brückentechnologie – keine langfristige Konkurrenz zu Batch-Verarbeitung

# Data Science? Mehr als nur Reporting!

1

## Rückblickendes Reporting

Deskriptive Statistiken zeigen, was war

2

## Handlungsszenarien

Verschiedene Optionen werden aufgezeigt und bewertet

3

## Quantifizierte Vorhersagen

Zukunftsprognosen werden messbar und planbar

## Zweigleisiger Ansatz

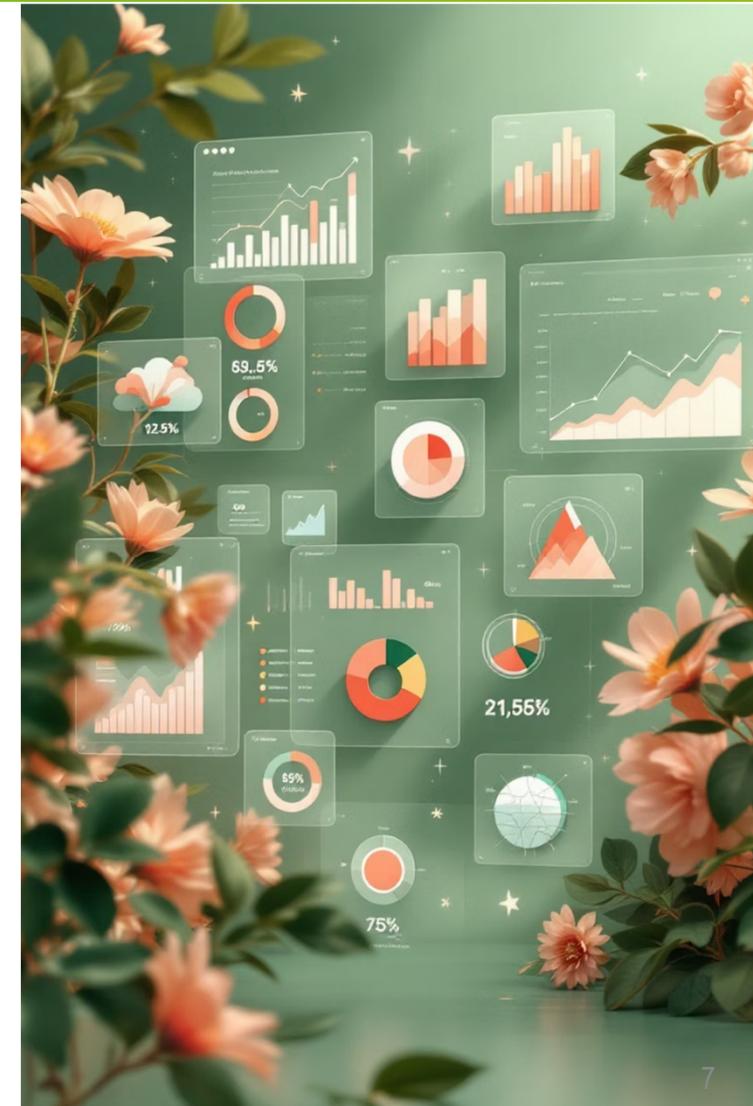
### **Anekdotische Einsichten:**

Flexible Erkenntnisse ermöglichen agiles, situatives Eingreifen bei besonderen Auffälligkeiten.

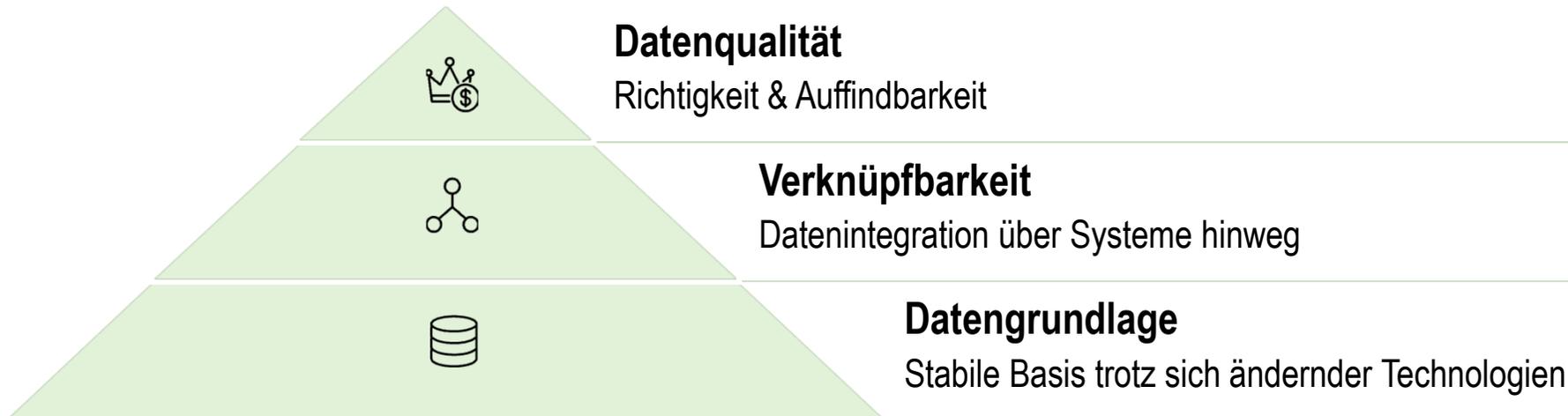
### **Statistische Validität:**

Robuste, wissenschaftlich fundierte Aussagen gewährleisten verlässliche Entscheidungsgrundlagen.

Data Science ist nicht nur Enabler – es hebt proaktiv Mehrwert aus bestehenden Datenbeständen.



- Daten gehören zu den wichtigsten Assets eines Versicherungsunternehmens – dies wird in Zukunft mehr denn je gelten.
- Während sich Methoden und Technologien schnell ändern, bleibt die Datengrundlage weitestgehend gleich.
- Die Schnittstellen zwischen Aktuariat, fachlichem Data Science, Data Engineering und IT sowie den Fachabteilungen erfordern kontinuierliche Abstimmung → Herausforderung: Organisatorische Bruchstellen, Kommunikation bleibt essenziell.



**Neue Möglichkeiten durch Gen KI:** Das Data Science Team kann den Fokus vom Coding hin zu Dateninhalten verschieben.

# Was verstehen wir unter KI (Gen KI)?

## Autom. Dokumentenerstellung

Berichte und Standard-Kundenkorrespondenz werden durch KI schnell und konsistent erstellt.

## Chat- und Voicebots

Intelligente Assistenten im Kundenservice beantworten Anfragen rund um die Uhr und entlasten Mitarbeitende.

## Internes Wissensmanagement

Schneller Zugriff auf Guidelines, Policen und Unternehmensrichtlinien durch KI-gestützte Suche.

---

## Zentrale Herausforderungen:

- **Qualität:** Kontinuierliche Überwachung der KI-Outputs erforderlich
- **Datenschutz:** Einhaltung der DSGVO bei Verarbeitung personenbezogener Daten
- **Regulatorik:** Compliance bspw. BaFin-Anforderungen und Versicherungsaufsicht

# Was geht und was ist sinnvoll?

## Technisch möglich

Cloud-Technologien und KI-Modelle sind heute für jedes Unternehmen zugänglich. Die technischen Barrieren sind niedriger denn je.

## Medien-Hype

Beratungsunternehmen und Medien wecken oft überzogene Erwartungen. Die Realität erfordert jedoch schrittweise Umsetzung.

## Erfolgsfaktoren für Mittelständler

### Quick Wins priorisieren

Projekte mit klarem ROI identifizieren und Standardsoftware nutzen

### Pilotprojekte starten

Klein anfangen, schnell lernen und skalieren

### Datenbasis aufbauen

Fundament für KI-Anwendungen schaffen

### Menschen mitnehmen

Mitarbeitende einbinden und Partnerschaften nutzen

# Grenzen und Risiken im Blick behalten

## Datenqualität

Oft die größte Hürde – unvollständige oder inkonsistente Daten verhindern erfolgreiche KI-Projekte.

## Datenschutz & Regulatorik

Strikte Einhaltung von DSGVO und BaFin-Vorgaben - ist nicht verhandelbar.

## Mitarbeiterakzeptanz

Ängste und Vorbehalte bei der Belegschaft müssen ernst genommen und adressiert werden.

## Kosten & Ressourcen

Hoher Energie- und Kostenbedarf bei großen KI-Modellen erfordert realistische Budgetplanung.

Herausforderungen sollten von Beginn an in die Projektplanung einbezogen werden. Transparenz über Grenzen schafft realistische Erwartungen.



**Von viel Hype zum Machen.**

# Unser KESS-Ansatz:

## **Kundenorientiert**

Jedes Thema muss Nutzen bringen  
– KI ist kein Selbstzweck.

## **Einfach**

MVP-Ansatz: 80 % Funktionalität zum  
Start sind ausreichend  
– iterative Verbesserung folgt.

## **Sicher**

Einhaltung der regulatorischen  
Vorgaben von Anfang an  
– keine Kompromisse.

## **Schnell**

Direkte Abstimmung mit Fachbereichen  
– möglichst schnell in Produktion,  
dann optimieren.



# Robotics: Wie sind wir gestartet?

## Interdisziplinäres Team

---

Aufbau eines Teams mit Vorteil „Low-Code“  
– schneller Einstieg ohne tiefe Programmierkenntnisse

## Externe Begleitung

---

Dienstleister unterstützte bei ersten Bots (einfach & komplex) für Know-How-Aufbau und Best-Practices

## Selbststudium

---

Parallel Videotrainings und Hersteller-Tutorials durchgearbeitet

## Lernen durch Tun

---

Ausprobieren, Fehler machen, schnell korrigieren – mit Fokus auf Messbarkeit

## Heute im Einsatz:

Zahlreiche Bots für z.B.:

- Schadengutachten
- Adressänderungen bei Postrückläufern
- Abrechnung Kurzzeitkennzeichen

→ mit messbarer Einsparung

## Use-Case-Identifikation

Geeignete Prozesse finden und quantitativen Nutzen ermitteln – oft schwieriger als gedacht

## Akzeptanz schaffen

Endanwendern vermitteln: RPA ist mehr als nur ein Batch-Job

## Neue Methoden zur Anforderungsaufnahme

Anforderungsaufnahme umstellen: mehr Videoaufzeichnung, weniger Workshops

## Technische Hürden

Abweichungen zwischen QS und Produktion sind im Detail sofort relevant

## Systemverhalten

Anwendungen reagieren bei Bot-Nutzung teilweise anders als bei manueller Bedienung

## Berechtigungen

Zugriffe und Berechtigungen identifizieren und umsetzen



## Momentum nutzen

Starkes Wachstum und hohe Arbeitsbelastung schufen Bedarf nach Entlastung – idealer Zeitpunkt



## Management-Commitment

Klare Verankerung als Teil der IT- und Digitalisierungsstrategie



## Transparenz & Dialog

Frühe Mitarbeiterkommunikation, Betriebsrat einbinden, Demo-Videos und Workshops



## Externe Unterstützung

Dienstleister-Support direkt zu Beginn sicherte schnellen Start



## Interdisziplinäre Teams

Richtiges Wissen am richtigen Ort: Vertrieb, Sachbearbeitung, Prozesse, Entwicklung



## Agiles Mindset

Schnell ins Tun kommen und enger Kontakt zu Anfordernden pflegen

Messbarer Erfolg schafft Akzeptanz, Offenheit und Motivation bei allen Beteiligten



## Struktureller Aufbau

- Gründung eines Data Science Teams in der neuen Abteilung „Pricing Aktuariat & Data Science“

## Konkrete Projekte

- Stornoanalyse und –prevention
- Bewertung und Optimierung des Pricings
- Aussteuerung bei Auffälligkeiten in Tarifmerkmalen



**Betrugserkennung**



**Regress-Fälle**



**Cross- & Upselling**



## KI-Strategieprojekt

Umfassende Planung für den KI-Einsatz im Unternehmen



## KI-Richtlinie

Klare Regeln mit Fokus auf „Human in the Loop“ – der Mensch behält die Kontrolle



## Schulungsprogramm

Umfassendes Training für alle Mitarbeitenden zum Umgang mit KI-Tools

**Human in the Loop:** Technologie unterstützt, aber Menschen entscheiden – ein zentrales Prinzip unserer KI-Strategie

# (Gen) KI bei der Itzehoer: Status Quo

Strategie-Projekt  
in 2024  
„Entwicklung KI-  
Strategie“

Identifikation von  
158 Use Cases;  
Priorisierung von  
5 Use Cases

1. Pilot-Projekt:  
Rechtsschutz-  
Assistent  
(Chatbot intern)

Planung Projekt  
& Auswahl des  
Dienstleisters

Start Pilotphase  
März – Oktober  
2025



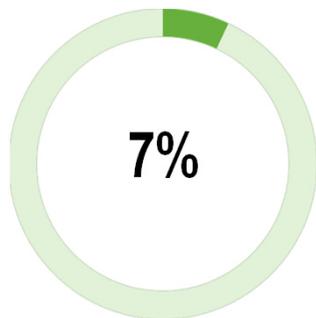
- Forschungsfrage: Identifizierung von Reaktionen auf Automatisierungen durch KI
- Durchführung quantitativer & qualitativer Erhebungen
- Messung folgender Faktoren:
  - Akzeptanz & Nutzen
  - Nützlichkeit des Tools
  - Nachvollziehbarkeit des Tools
  - Kognitive / affektive Vertrauenswürdigkeit
  - Bedürfnisbefriedigung
  - Zusammenspiel zwischen Mensch & Tool

# Erkenntnisse aus den Erhebungen

- 1 Geringe Nutzung**  
Testgruppe nutzte Tool weniger als erwartet  
**Maßnahme:** Neue Testgruppe, Anpassung der Begleitung und Rollenverständnis der Tester

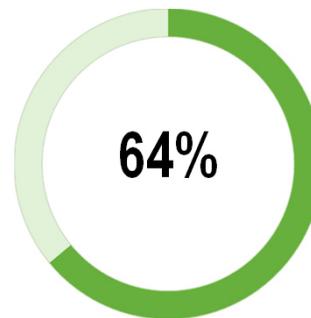
- 2 Vertrauensproblem**  
Vertrauen in KI ist bei Testgruppe noch gering  
**Maßnahme:** Fokus auf Nachvollziehbarkeit und Transparenz

## Transparenz-Problem im Detail



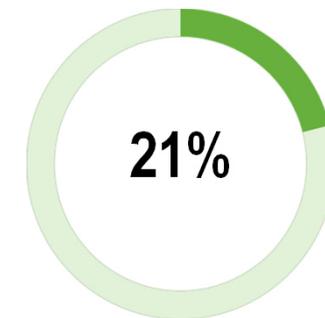
**Erklärbarkeit**

Stimmen zu, dass Abläufe nachvollziehbar sind



**Transparenzmangel**

Empfinden keine ausreichende Transparenz der System Schritte

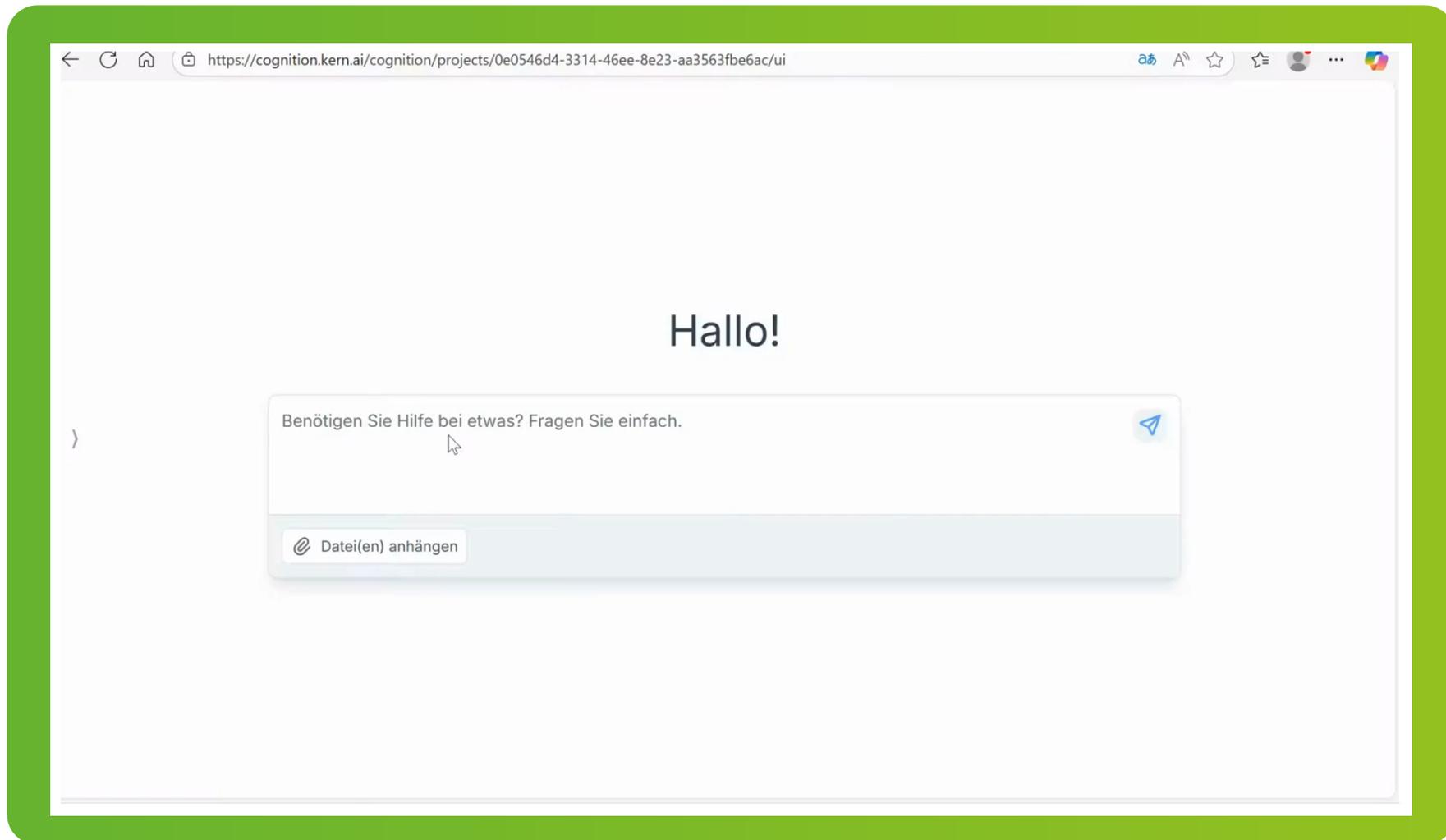


**Systemlogik**

Bewerten Logik und Ergebnisbegründung als nachvollziehbar

**Konsequenz:** Optimierung des KI-Assistenten mit klarem Fokus auf Nachvollziehbarkeit und Transparenz

# Der KI-Rechtsschutz Assistent im Einsatz



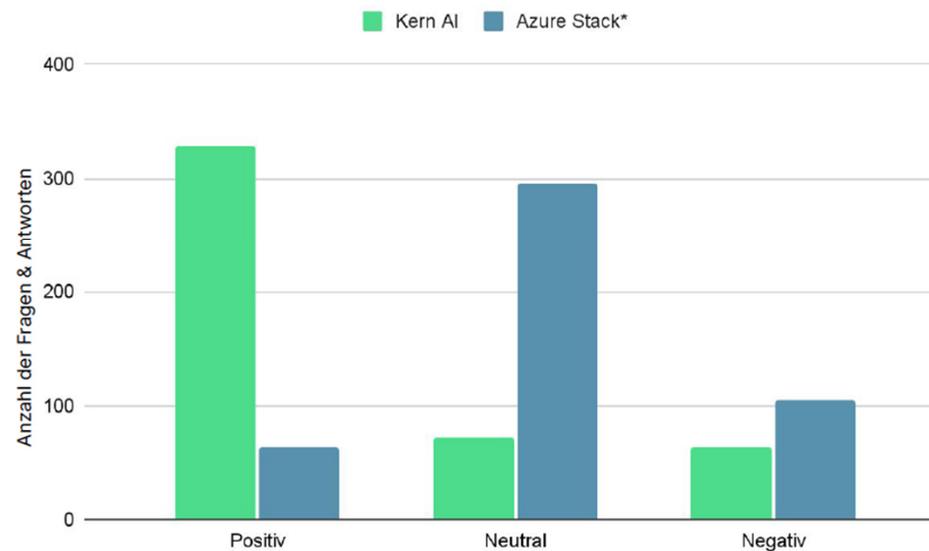
## Benchmarking aus dem Itzehoer Rechtsschutz



Ergebnisse aus dem aktuellen Rechtsschutzprojekt.

**Kern AI Feedbacks:** Ground truth durch menschliche Expertinnen, seit Einführung des UI Filters.

**Azure Stack:** Automatisiertes Testing durch einen KI-Richter.



# Fazit



## Kundennutzen im Fokus

Technik und KI sind kein Selbstzweck – entscheidend sind Kundennutzen, Kosteneffizienz und Ertragssteigerung



## Pragmatischer Start

Mittelständler können mit überschaubarem Aufwand schnell und unkompliziert beginnen – keine komplexen Großprojekte nötig



## Faktor Mensch

Human in the Loop beachten – Mitarbeiter einbinden, Akzeptanz schaffen, menschliche Expertise erhalten

---

## Perspektive 2028–2030

In 3–5 Jahren wird KI im Tagesgeschäft selbstverständlich sein. Unternehmen, die heute starten, sichern sich Wettbewerbsvorteile und bauen wertvolles Know-how auf.

... und gut ✓