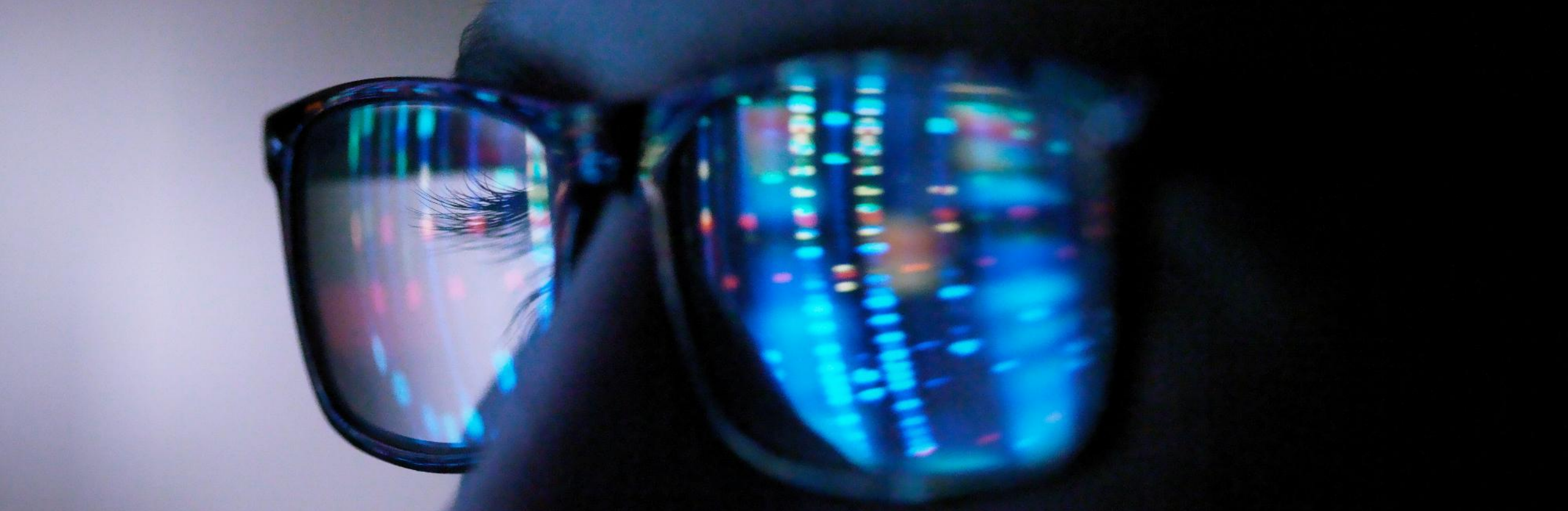




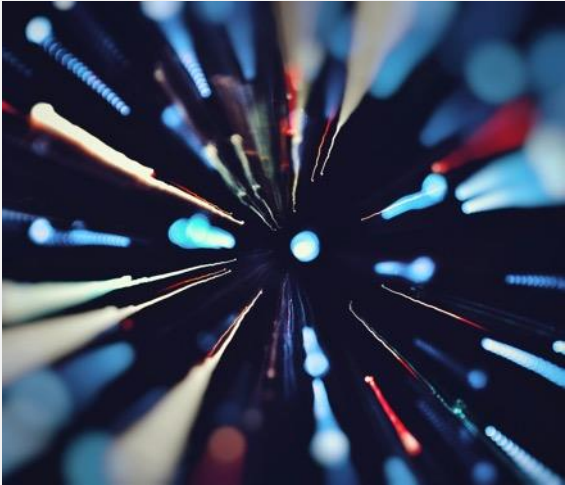
KI KANN (K)EINEN SCHADEN REGULIEREN

Oliver Wibbe | SPS Germany GmbH
21. Oktober 2025 | Insurance Today & Tomorrow, Frankfurt



The Power of Possibility

GENERATIVE KI ERÖFFNET GROSSES POTENZIAL FÜR VERSICHERER



**Produktivität
&
Skalierbarkeit**



Kosteneffizienz



Kundenerlebnis

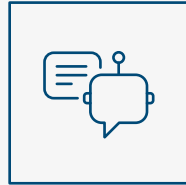


**Datenanpassung
&
Flexibilität**

AGENTIC AI: DIE NÄCHSTE WELLE INTELLIGENTER AUTOMATISIERUNG



Intelligente Dokumentenverarbeitung – mehr als nur OCR und Vorlagen



Conversational AI – Kundeninteraktion neu gedacht



Agentic AI — von Tools zu autonomer Aufgabenorchestrierung

Reifegrad: Mittel bis hoch

Auswirkungen auf: TAT, FTEs, Onboarding neuer Kunden und Dokumenttypen

Reifegrad: Niedrig bis mittel

Auswirkungen auf: Kundenzufriedenheit, AHTs, neue Servicemodelle

Reifegrad: In der Anfangsphase

Auswirkungen auf: Umgestaltung von Abläufen und Dienstleistungen

DOCH IN DER REALITÄT SCHEITERN (NOCH) VIELE KI-PROJEKTE AKTUELLES AUS DEN MEDIEN

Tech-Industrie

Warum KI oft dumm wirkt – und das vorerst nicht besser wird

Im Jahr Drei des Hypes um Künstliche Intelligenz wachsen die Zweifel. So beeindruckend die neue Technik sein kann, so ernüchternd bleiben ihre Schwächen. Experten warnen: Die Rekordinvestitionen lohnen sich womöglich nicht.

Philipp Alvares de Souza Soares, Felix Holtermann
18.07.2025 - 04:00 Uhr

[Handelsblatt 18.07.2025 Morningbriefing](#)

ÄRGER MIT REPLIT

Coding-KI löscht Produktivdatenbank und verweigert Rollback

Ein [Entwickler](#) dokumentiert seit Tagen seine Vibe-Coding-Erfahrungen mit Replit. An Tag 8 eskaliert die Situation.

[in Pocket speichern](#) [merken](#) [teilen](#)

22. Juli 2025, 11:20 Uhr, Marc Stöckel

[Golem 22.07.2025](#)

KI-Integration in Firmen: Darum scheitern 95 Prozent der Projekte

Weltweit setzen Firmen auf generative KI, um Aufgaben zu automatisieren, die Effizienz zu steigern und den Umsatz zu maximieren. Doch einer Studie zufolge scheitern die meisten Unternehmen bei der Umsetzung der KI-Integration. Und das hat Gründe.

Von **Jörn Brien**

20.08.2025, 13:30 Uhr • 2 Min.



[t3n 20.08.2026](#)

Viele GenAI-Initiativen bleiben in der Konzeptphase stecken

Gartner: Hälfte aller GenAI-Projekte vor dem Aus

22.05.2025 • Von Berk Kutsal • 2 min Lesedauer • [🔖](#)

Generative KI sorgt für hohe Erwartungen – und viele Rückzieher. Laut Gartner könnten bis 2025 über 50 Prozent aller GenAI-Projekte nach der Testphase gestoppt werden. Gründe seien unter anderem unklare Ziele, schlechte Daten und zu hohe Kosten.

[Bigdata Insider 22.05.2025](#)

GitHub Copilot und Co.: Warum KI-Coding-Tools an komplexen Projekten scheitern

Mark Russinovich, CTO von Microsoft Azure, warnt vor überhöhten Erwartungen an KI-Coding-Tools und Vibe-Coding. Komplexe Softwareprojekte bleiben auch langfristig eine Domäne menschlicher Entwickler.

Von **Christian Weindl**

04.07.2025, 14:55 Uhr • 2 Min.



[t3n.de 04.07.2025](#)

Künstliche Intelligenz

KI ist eine Blase

1. September 2025, 15:50 Uhr | Lesezeit: 5 Min. | [8 Kommentare](#)

Künstliche Intelligenz wird Erwartungen enttäuschen und Investoren Geld kosten – so wie jede Technologie. Sogar ihr prominentester Fürsprecher sagt: „Jemand wird sich die Finger verbrennen.“

Von **Simon Berlin**

[Süddeutsche Zeitung 01.09.2025](#)

KI im Job

So nutzen Mitarbeiter KI-Tools häufiger

Viele Firmen investieren Millionen in smarte KI-Tools – doch viele Beschäftigte vertrauen ihnen wenig. Wie Führungskräfte es schaffen, dass Künstliche Intelligenz wirklich Mehrwert bringt.

Milena Merten
06.10.2025 - 11:44 Uhr

[Handelsblatt 06.10.2025](#)

UM DAS VOLLE POTENZIAL VON GENERATIVER KI AUSZUSCHÖPFEN, MÜSSEN UNTERNEHMEN KOMPETENZEN NEU DENKEN



Prozess- standardisierung

Volles Potenzial erfordert harmonisierte, dokumentierte und vereinfachte Prozesse

Datenverfügbarkeit und -qualität

Effektive KI erfordert strukturierte Integration mit operativen Systemen, Wissensdatenbanken und historischen Kundendaten

Human-in-the-loop Frameworks

Menschliche Qualitätssicherung ist essenziell, durch

- Agentenunterstützung
- Ausnahmebehandlung
- Review-Workflows

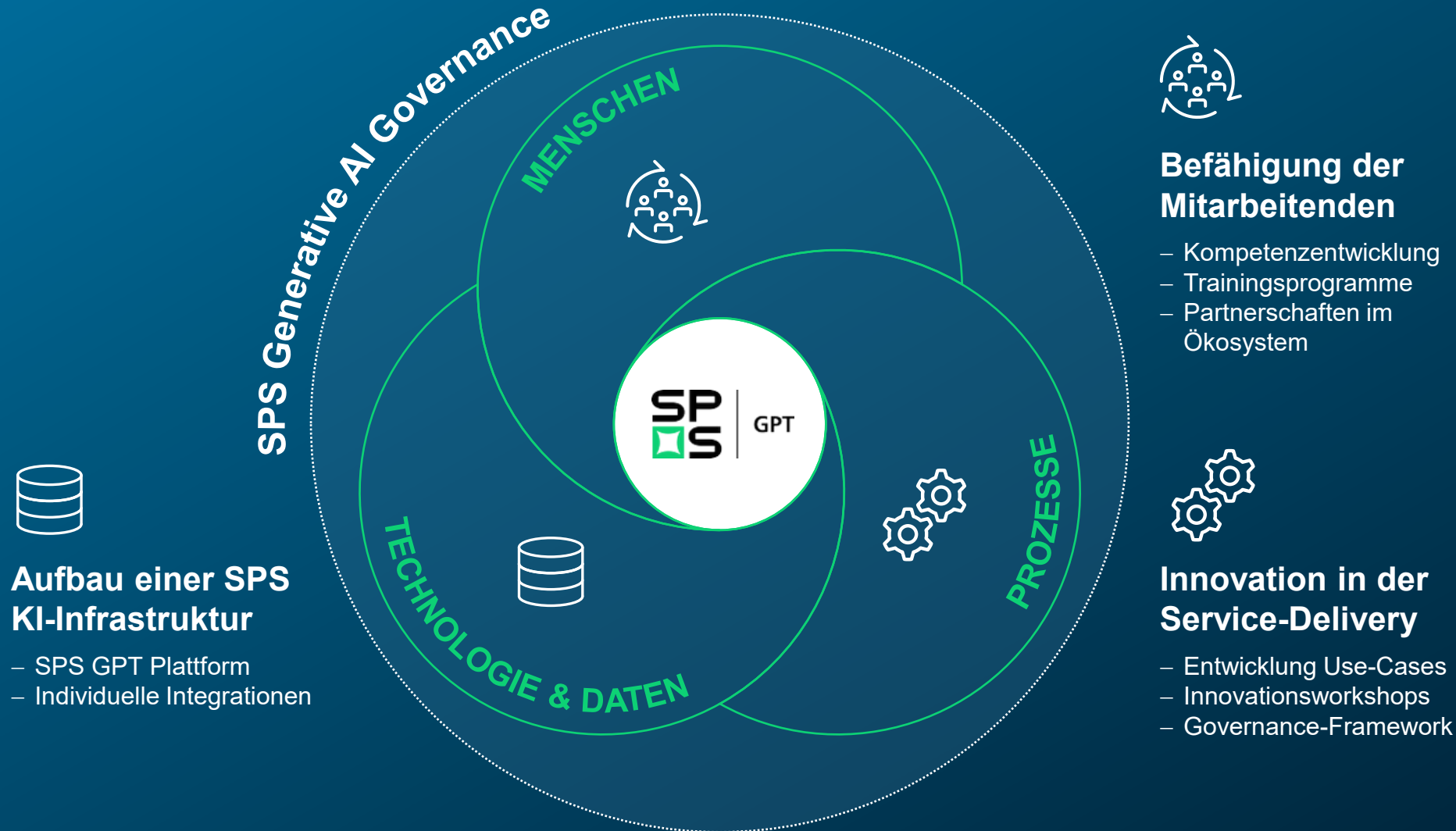
Skalierbare Infrastruktur

- Sichere API-Orchestrierung
- effizientes Prompt-Management,
- Latenzoptimierung
- Kostenkontrolle

Governance & Compliance

- klare Richtlinien für Datennutzung
- Ergebnisvalidierung
- Urheberrechte
- Bias-Kontrolle (Output-Qualität)

SPS HAT EINE FÜHRENDE ROLLE BEI GENERATIVE KI ÜBERNOMMEN – FRÜHER EINSTIEG IN TESTS, ENTWICKLUNG UND BERATUNG VON KUNDEN



„Durch diese strategischen Initiativen nutzt SPS nicht nur die Fortschritte im Bereich der generativen KI, sondern setzt auch Branchenstandards für deren Anwendung im BPO.“

SANITAS & SPS GPT KI **KANN** SCHADENBEARBEITUNG



Lange Durchlaufzeiten

Die Dauer des Prozesses ist für beide Seiten herausfordernd. Kunden müssen warten, und Versicherungen haben Probleme bei der Skalierung.

Hoher manueller Aufwand

Die Bearbeitung diverser Anträge mit einer Vielzahl von notwendigen Dokumenten sind aufwendig und komplex.



Kostendruck und Fachkräftemangel

Kosten müssen gesenkt werden, um wettbewerbsfähig zu bleiben – gleichzeitig Kampf um notwendige Fachkräfte für die Transformation.



4 Millionen Dokumente/ jährlich



40% Kostenreduktion



70% Reduktion der Wartezeit für Endkunden



50% weniger manueller Aufwand

SPS - FÜHRENDER ANBIETER DOKUMENTEN- UND DATENMANAGEMENT

GLOBALER, INNOVATIVER & ZUKUNFTSSICHERER BPO-PARTNER

NETTOUMSATZ (CHF)	JÄHRLICHES WACHSTUM (CAGR)	MITARBEITENDE WELTWEIT	TEILNAHME AN MITARBEITERBEFRAGUNGEN	NET PROMOTER SCORE (NPS)	KUNDENBINDUNGSRATE
750M+	2-STELLIG	8.500+	89 %	80	97 %

Internationale Marktführer
vertrauen SPS



Globale Präsenz

- Continental Europe
- Nordamerika
- UK/I & Asien
- 30 globale Verarbeitungszentren



Kunden

- 600 Kunden weltweit
- 20 % von Fortune 100
- Mehr als 200 Banken vertrauen SPS
- Über 4,4 Mrd. Transaktionen pro Jahr



Mitarbeitende

- 1.450 Mitarbeitende in Deutschland
- Global Delivery Centers in Vietnam, Ungarn, Polen
- 600 Standorte vor Ort bei Kunden



ISO 9001:2015
Qualitätsmanagement

ISO 27001:2017
Informationssicherheit

ISO 14001:2015
Umweltmanagement

GENERATIVE KI UND BPO SIND CHANCE FÜR MEHR KUNDENNUTZEN UND INNOVATION



BPO beschleunigt den Einsatz von GenAI in der Praxis

- Verändernde Digitalisierung und Frontoffice-Services
- SPS ist an der Spitze des Wandels



Lösungen werden mit GenAI effizienter

Services/ Angebote werden schneller
anpassungsfähiger
relevanter
widerstandsfähiger



GenAI ist eine strategische Chance – keine Bedrohung

- verbessert Services
- automatisiert intelligent
- unterstützt Wertschöpfung für Kunden



Human-in-the-loop bleibt unverzichtbar

benötigte Fähigkeiten verändern sich –
menschliches Urteilsvermögen, Governance und Kontrolle bleiben essenziell



Wir übernehmen Führung

SPS gestaltet BPO von morgen – Plattformen und Experten mit tiefem technischem und branchenspezifischem Know-how.

VIELEN DANK! HABEN SIE FRAGEN?



Oliver Wibbe

Geschäftsführer
SPS Germany GmbH

oliver.wibbe@spsglobal.com



SPS & NELSON HALL:
BPO ALS SCHLÜSSEL FÜR
KUNDENORIENTIERTE TRANSFORMATION

WHITEPAPER LESEN