

MCC-Kongress ·

KI ohne Big Bang – Wie Versicherer auf gewachsenen Bestandssystemen wirksam werden

Ralf Borgwardt
General Manager, Financial Services Industry
Microsoft Deutschland GmbH

16. September 2026



Drei Entwicklungen treffen gleichzeitig auf die Branche...

KI ist Chefsache



Die Frage ist nicht ob,
sondern wie schnell.

Wissen geht verloren



Informationen und
Abläufe sind verteilt.

Mehr Agenten, mehr Governance



Zugriff, Aktionen,
Verantwortung

... in einer Landschaft, die nie dafür gebaut wurde, übergreifend intelligent zusammenzuarbeiten.

 Die entscheidende Frage: Wie managen wir diese Komplexität und werden gleichzeitig agiler?

Verstehen, bevor wir verändern.

Verstehen



Was leisten unsere
Anwendungen?

Festhalten



Aus implizitem
Wissen wird explizites
Wissen.

Entscheiden

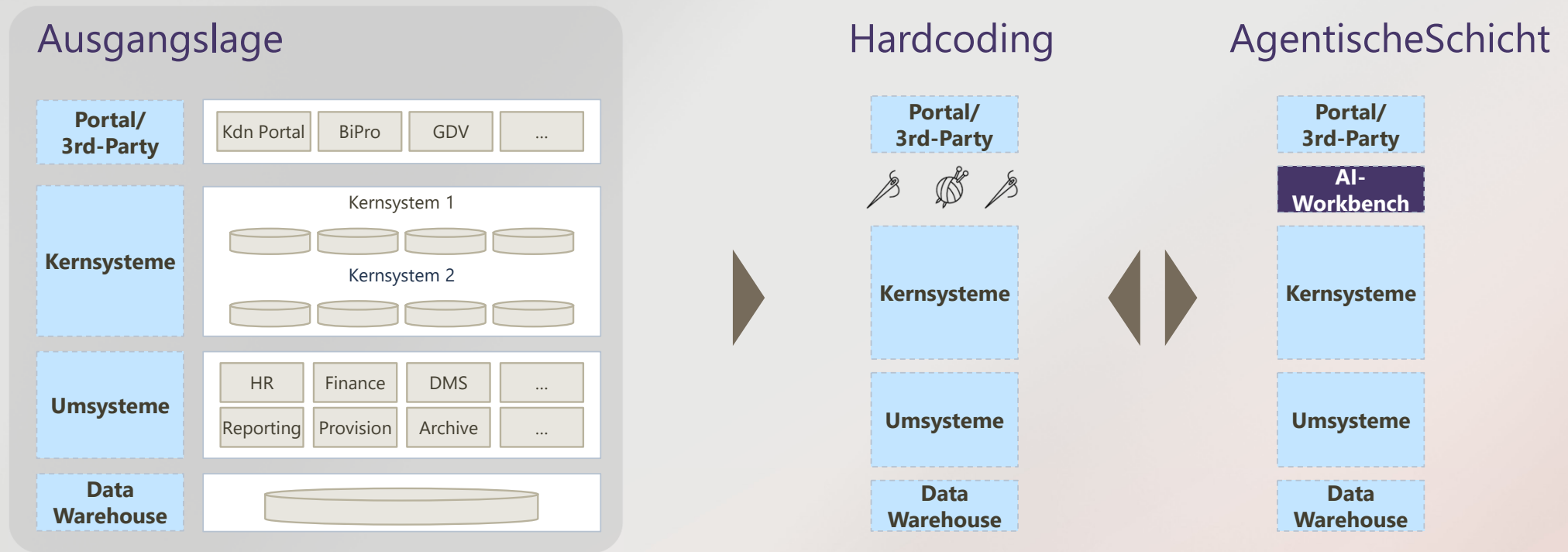


Was bleibt – und was
wird erneuert?



Nicht pauschale Migration. Bessere Entscheidungsfähigkeit.

Zwei Wege zum einheitlichen Zugang – hart verdrahtet oder agentisch.



Beide Wege entbinden nicht von der **Modernisierung**. Die Frage bleibt, ob die Kernsysteme **agent-ready** sind.

Praxisbeispiel: Effiziente Schadenabwicklung mit KI Arbeitsplatz



- **465 Mio. €** Jahresnettoprämie im Sachbestand, rund **1 Mio.** Verträge, **370** Mitarbeitende
- 3.500 Dokumente pro Tag aus Mailboxen, Telefonaten, Uploads und Partner-APIs
- **65 %** der Anrufe auf der Neuschaden-Hotline führen zu einer automatischen Schadenanlage
- **12** Eingangskanäle in eine zentrale Verarbeitung
- **40 Agenten** im produktiven Betrieb, jeder eine Wiki-Seite, die der Fachbereich selbst verantwortet



Trustpilot-Bewertung von 3,0 auf **4,2 Sterne** seit Juli 2025

Drei Abläufe mit konkreter Entlastung.

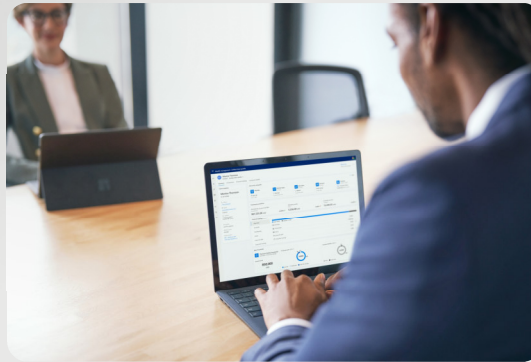


SCHADENBEARBEITUNG

Den Fall schneller bearbeiten.



Eingänge und Informationen bündeln.



UNDERWRITING

Risiken fundierter beurteilen.



Relevante Daten voranalysieren.



STAMMDATEN

Änderungen gezielt vorbereiten.

Norddeutscher Versicherer

Betroffene Systeme einbeziehen.

KI **bereitet** vor. Menschen **entscheiden**.



Zugriffe klären.



Ergebnisse prüfen.



Freigaben festlegen.



Verantwortung bleibt beim Versicherer



Erst **Nutzen**. Dann gezielt **modernisieren**.

Nutzen schafft Priorität, Akzeptanz und Budget.

Verbinden

Vorhandenes zugänglich machen.

Entlasten

In einem konkreten Prozess wirksam werden.

Erneuern

Systeme nach Nutzen weiterentwickeln.

Beispiel: agentische KI im Underwriting



Ein **Geschäftsvorgang**.
Ein klares **Ziel**.
Ein verantwortliches **Team**.

Nutzen Wo ist die Entlastung spürbar?

Maßstab Woran erkennen wir Fortschritt?

Verantwortung Wer prüft und gibt frei?



Klein genug zum Starten. Wichtig genug, um etwas zu bewegen.

Wo wird KI für **Ihre Organisation** konkret hilfreich?

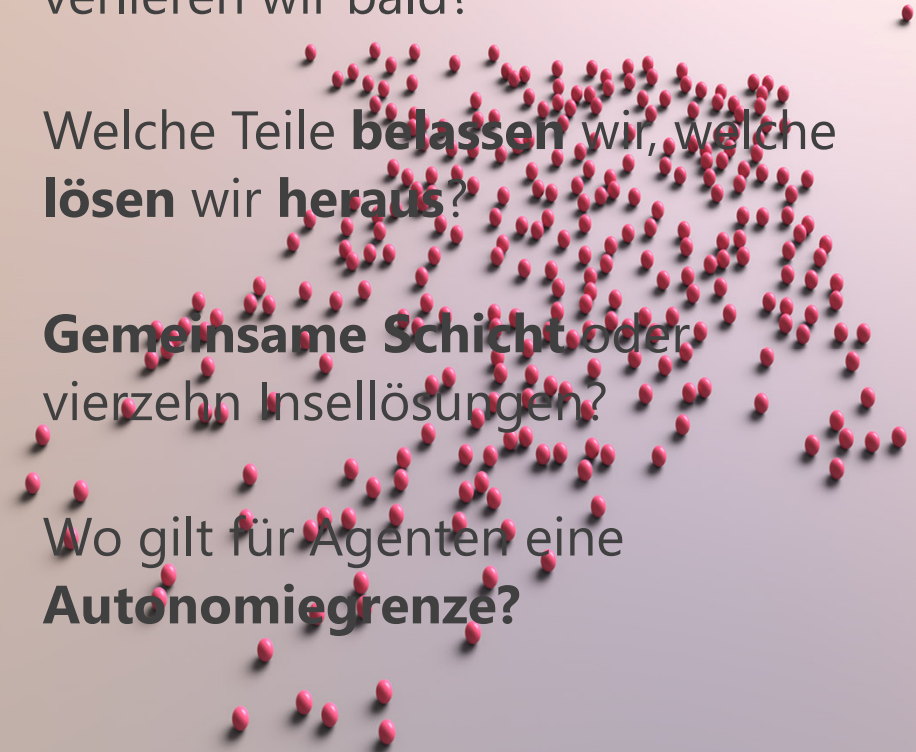
- 01** Zur Chefsache machen
Wissenstransfer, Modernisierung und Querschnittsprozesse sind Entscheidungen auf Geschäftsleitungsebene, nicht Summe kleiner Piloten.
- 02** Die Landschaft sortieren
Wo lässt sich im Bestand einfach modernisieren? Wo bleibt das System, wie es ist, und KI wird darum herum gebaut?
- 03** Gemeinsam anfangen
Wir schauen uns Ihre Ausgangslage an und entwickeln einen individuellen Plan — Assessment, Executive Briefing oder ein fokussierter Hackathon

Welches **Bestandswissen** verlieren wir bald?

Welche Teile **belassen** wir, welche **lösen** wir **heraus**?

Gemeinsame Schicht oder vierzehn Insellösungen?

Wo gilt für Agenten eine **Autonomiegrenze**?





Vielen Dank

Ralf Borgwardt

General Manager, Financial Services Industry
Microsoft Deutschland GmbH

