



**Jens Mueller**

AI Tech Architecture Director  
[mueller.jens@bcgplatinion.com](mailto:mueller.jens@bcgplatinion.com)  
+49 151 58230474



**Dennis Bartz**

Insurance Lead DACH G2M  
[dennis.bartz@msg.group](mailto:dennis.bartz@msg.group)  
+49 173 3449488

Closing the €5 Billion Automation Gap: How Insurers  
Need to Navigate the Path to an Intelligent Core

# Hohem KI-Automatisierungspotential in Kernversicherungsprozessen...

In Verwaltungsaufgaben  
gebundenes Personal

~€5  
Mrd  
p.a.<sup>1</sup>

Anteil manueller  
Bearbeitung

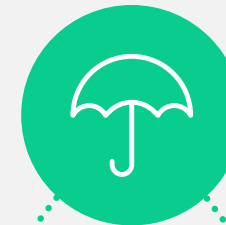
40%-  
90%  
manuell<sup>2</sup>

1. Personalkostenanteil an den Verwaltungskosten für Kundenbetreuung, Schadensbearbeitung und Verwaltung dt. Versicherer in 2025 2. Abhängig von Sparte und Wertschöpfungsschritt  
Quelle: BCG Insurance Excellence Benchmark 2025, BCG Platinion

## ... stehen noch deutliche Umsetzungshürden entgegen

### Versicherer

- Margen- und Kostendruck
- Mitarbeiter mitnehmen
- Technologie n.n. KI-ready



### Regulator

- DORA
- EU AI Act
- Datensicherheit



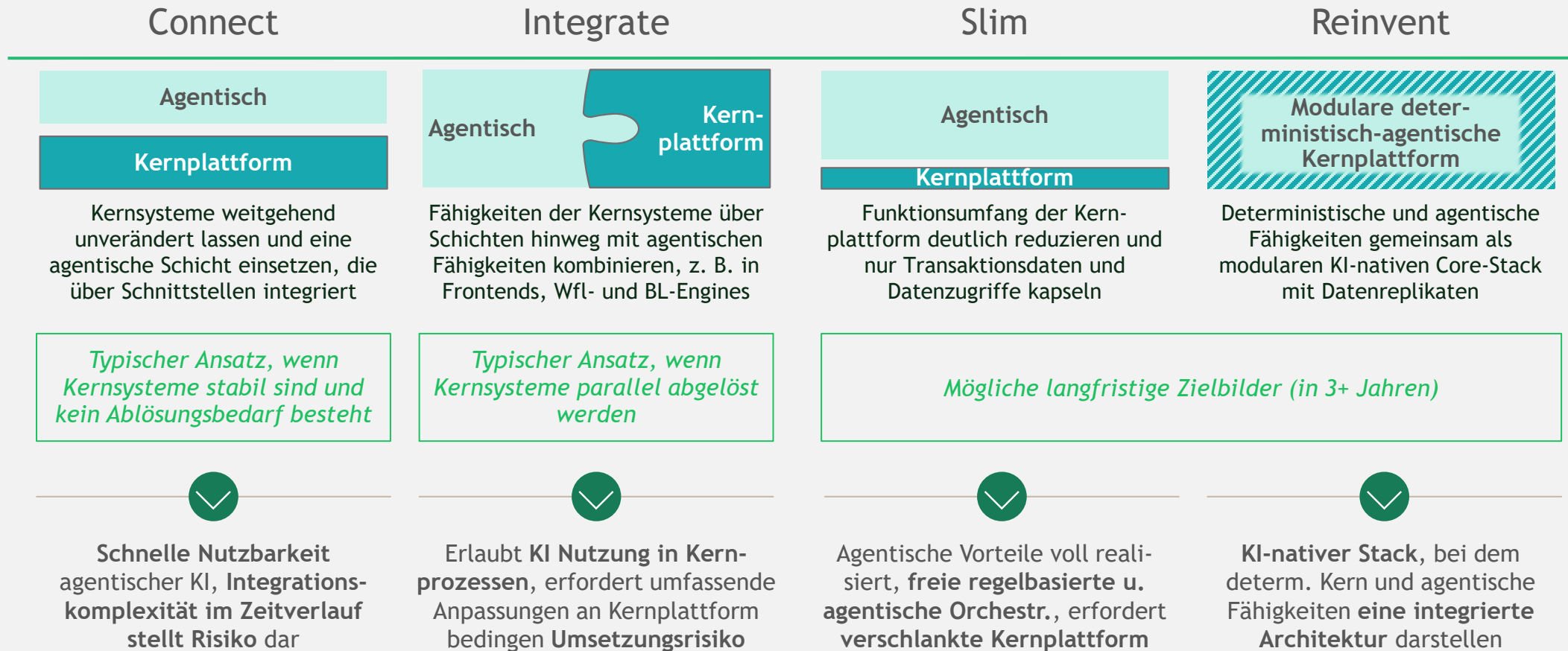
KI-getriebene  
Versicherungs-  
prozesse

### Kunde

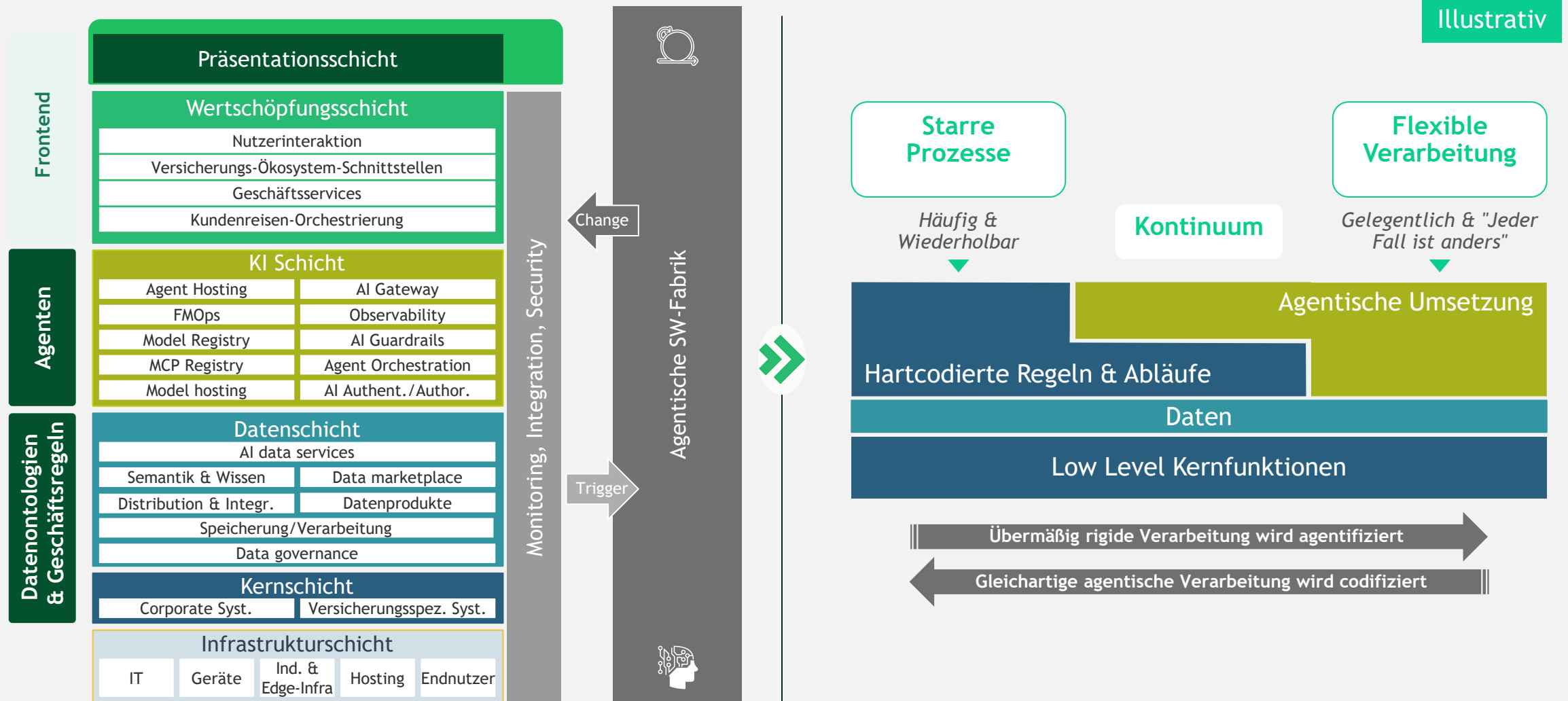
- Bruchloses digitales Erlebnis
- "Chat your risks away"
- Echtzeit Information und Service



# Die Anbindung von KI-Agenten an Kernversicherungssysteme erfordert die Wahl des richtigen Ansatzes: *Connect, Integrate, Slim, Reinvent*



# KI Referenzarchitektur und agentische SW-Fabrik erlauben perspektivisch eine flexible Abbildung von Kernversicherungslogik in agentische u. determ. Module



# Die Ambition ist klar – der Hebel: die Prozesse

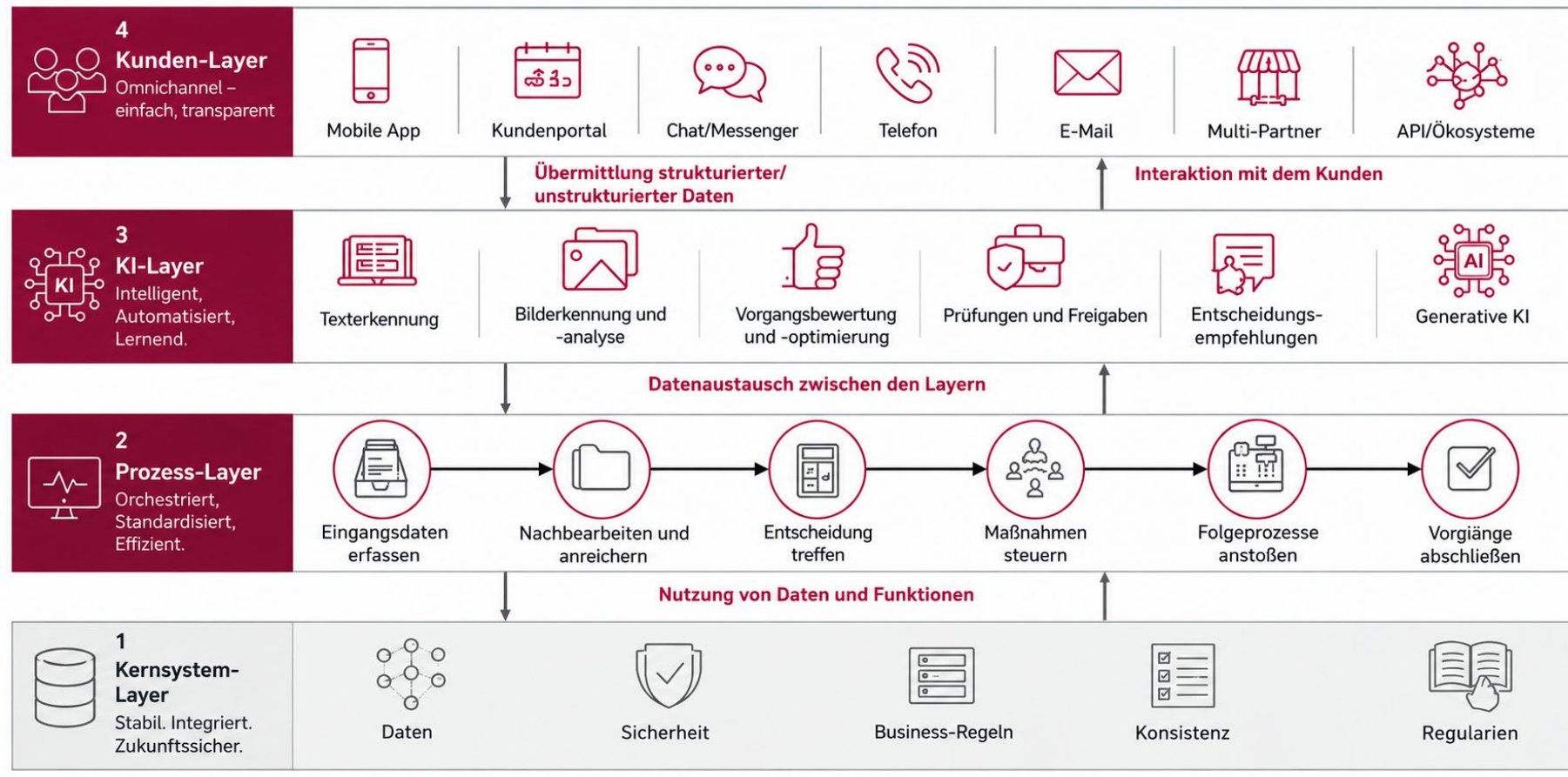
„ *Das größte Wachstumspotenzial liegt in der Integration von KI in die operativen Geschäftsprozesse.*

— Studie msg mit den Versicherungsforen Leipzig

- **Kundenerwartung:** nahtlose, personalisierte digitale Erlebnisse im Front-End.
- **Regulatorik:** mehr Transparenz, schnelleres Reporting, stärkere Governance.
- **KI verändert die Wertschöpfung:** Produktdesign, Pricing, Vertrieb und Schaden.

**Kernfrage:** nicht ob, sondern wie der Sprung von Piloten zu durchgängigen Prozessen gelingt.

# Referenzbild: geschützter Kern, offene Agenten



msg.claim:it



msg.process:it



msg.Insurance Suite



msg Factories

# „Protected core, open edges“ Intelligente Verbindung von Core und AI für nachhaltige Wertschöpfung

- **Best-of-Breed statt Monolith:** kein Anbieter liefert für jede Aufgabe den besten Agenten.
- **Kundensouveränität:** Versicherer wollen eigene und fremde Agenten oberhalb des Kerns betreiben.
- **Innovationstempo:** die Agenten-Landschaft verändert sich schneller als Kern-Release-Zyklen.
- **Der Kern wird zur Plattform:** stabiles Rückgrat in der Mitte, flexible Agenten an den Rändern.



*„Protected core, open edges.“*