Zwischen technologischer Neuaufstellung, Resilienz und kontinuierlichem Change: Wie gelingt die Transformation in Schaden?

Christoph Kemmner (HDI Deutschland AG – SHUK Schaden)

Köln | 18. November 2026

1 | Unsere Transformation begann 2024 unter herausfordernden Bedingungen

01

Technologisches Fundament

Unsere gewachsene Systemlandschaft wird mit den steigenden Anforderungen langfristig nicht mehr Schritt halten können und macht eine zukunftssichere technologische Aufstellung erforderlich

02

Operative Stabilität

Gestiegene Arbeitsvorräte erforderten einen klaren Fokus auf Stabilisierung und gleichzeitig darauf, die Leistungsfähigkeit nachhaltig zu stärken

03

Schnelle Veränderung & Change

Kürzere Veränderungszyklen und neue Anforderungen machen es wichtiger denn je, Veränderungen schneller aufzunehmen und wirksam in der Organisation zu verankern



2 | Unsere drei großen Wetten in SHUK Schaden für 2027

Transformation ermöglichen. Technologische Basis erneuern. Leistungsfähigkeit sichern.



A

Schaden-AWL

Eine zukunftsfähige technologische Basis schaffen

B

KI-Transformation

Schadenbearbeitung mit KI grundlegend weiterentwickeln

C

Stabile Operations

Leistung, Qualität und Verlässlichkeit im laufenden Betrieb sichern

2-A | Die Schadenanwendungslandschaft der Zukunft erfordert mehr als Make-or-Buy: Klarheit über die eigene Wertschöpfung

Vor zwei Jahren

- SaaS-Ablösung des bestehenden Schadensystems konkret geprüft
- Keine Kernsystemtransformation im operativen Turnaround
- Priorität: System stabilisieren und Organisation nicht überlasten

Heute

- Agentische Softwareentwicklung eröffnet neue Möglichkeiten
- Die Entscheidungsfrage hat sich grundlegend verändert



Unser Ansatz

Standardsoftware
für etablierte, nicht differenzierende Fähigkeiten

Eigene Softwareentwicklung
wo wir uns fachlich und technologisch differenzieren wollen

Wir entscheiden nicht technologiegetrieben zwischen Make or Buy, sondern wertschöpfungsorientiert für die beste Kombination

2-A | KI verändert nicht nur die Technologie, sondern die Grundlogik des Schadensystems

Bisherige Systemlogik

Dokumente
➔ **Datenfelder**

Fachwissen
➔ **Regeln**

Arbeit
➔ **Workflows**



Warum? Klassische Software konnte den Sachverhalt nicht selbst verstehen

Neue Möglichkeiten

Ein KI-basiertes System kann

- Schadenkontext verstehen
- Fehlende Informationen beschaffen
- Nächsten sinnvollen Schritt ableiten
- Menschen gezielt einbinden
- Durch Feedback kontinuierlich lernen

Fragestellung

Wie integrieren wir KI in unsere bestehende Architektur?

Wie muss der Schadenbereich von morgen aussehen, damit KI darin ihre Wirkung entfalten kann?

KI darf keine zusätzliche Schicht auf Prozessen sein, die für eine andere technologische Zeit entwickelt wurden

2-B | Als Grundlage für die KI-Transformation unserer Schadenprozesse können zwei unterschiedliche Wege eingeschlagen werden

Welche Richtung hätten Sie eingeschlagen?

A

Augmented

KI unterstützt Menschen im bestehenden Prozess

B

Agent-based

KI-Agenten übernehmen Aufgaben und orchestrieren Abläufe



www.menti.com
(Code: 6960 4395)

2-B | KI-Transformation in drei Säulen: Augmentierung, E2E-Agentifizierung und Softwareentwicklung

CLAIMSNext

A KI-Augmentierung von Entscheidungen

Einsatz von Machine Learning und Large Language Models zur datenbasierten **Unterstützung** operativer **Entscheidungen**

B E2E-KI-Agentifizierung

Einsatz KI-basierter Agenten zur Durchführung von Prozessschritten (z. B. Schadenanlage, Prüfung, Kommunikation) und ganzen Prozessen

C Softwareentwicklung mit KI

Nutzung generativer **KI zur Beschleunigung von Entwicklung**, Testing und Wartung von Softwarelösungen

Ziele		
Konsistente und nachvollziehbare Entscheidungen	**Service und Geschwindigkeit**	**Höhere Entwicklungsgeschwindigkeit** **Skalierbarkeit & schnelle Umsetzung Cases**

D KI-Governance

2-B | Im Zielbild übernehmen Agenten die Routine, der Mensch entscheidet

Kunde

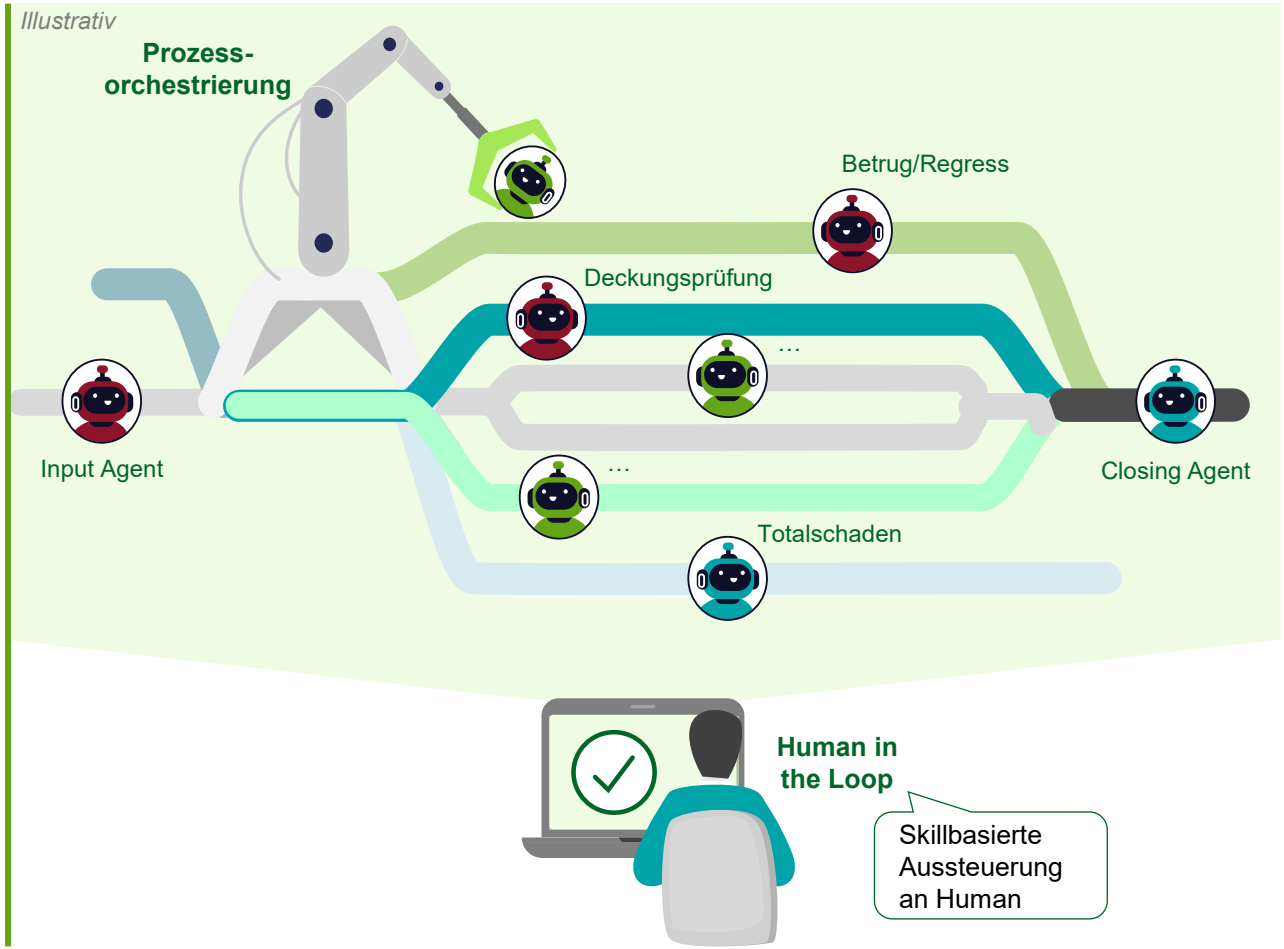
„Ich bekomme sofort Hilfe – egal über welchen Kanal ich mich melde. **Ich habe immer volle Transparenz über Ist-Status sowie nächste Schritte**, **und die Hilfe ist innerhalb von 24 Stunden** organisiert – ohne hinterher-zutelefonieren"

Sachbearbeiter

„Das System nimmt mir die Routine ab und legt mir den Fall entscheidungsreif vor und informiert relevante Dienstleister. **Ich konzentriere mich auf die komplexen Fälle**, in denen mein Urteil zählt"

Vertrieb

„Ich sehe jederzeit, wo der Schaden meines Kunden steht, **kann bestmöglich unterstützen und werde als Kümmerer sichtbar** – statt Melde-Durchlauferhitzer ohne Einblick"



2-B | Unsere vier Use Cases verbessern die operative Arbeit und das Kundenerlebnis und erzielen gemeinsam einen messbaren CR-Impact

Erfolg: CR-Impact 1-2 % über alle Use Cases



1

Alles auf einen Blick

KI-gestützter Wissenszugang

2

FNOL-Strecke

KI in Schadenmeldung inkl. Deckung

3

Haftpflicht Check

KI Agent für Haftungsprüfung in KH

4

Betrug & Regress

Erkennung und Triage

2-C | Umso mehr sich System und Organisation verändern, desto mehr Handlungsspielraum erhält KI

Wie baut man einen Schadenbereich, in dem KI gut arbeiten kann?

1 Kontext zugänglich machen

- Informationen (z. B. kundenspezifischer und fachlicher Kontext) über Systemgrenzen hinweg nutzbar machen

2 Von der Entscheidung her denken

- Ziel, Entscheidungsfindung und Grenzen definieren, in denen KI eigenständig handeln kann

3 Menschen entwickeln das System weiter

- Menschen gestalten, beobachten und verbessern die Loops, in denen Agenten arbeiten

  Dafür braucht es Fachwissen, technisches Verständnis und Gestaltungsspielraum

4 Deterministik und Stochastik trennen

- Regeln auf das Wesentliche reduzieren und architektonisch vom stochastischen Teil trennen

  Handlungsspielräume der KI vergrößern und an Verlässlichkeit orientieren



Wie viel Handlungsspielraum KI bekommt, ist keine Technologieentscheidung, sondern eine Frage konsequenter Organisationsentwicklung

3 | Ihre Perspektive ist gefragt – Wie denken Sie über die Veränderung von Schadenorganisation nach?



Vielen Dank für Ihre Gedanken und Impulse!