

Presseinformation April 2025

Fünf Erkenntnisse zum Status quo von Generativer KI in der Versicherungsbranche

Köln, 01 April 2025 – Die Versicherungsbranche hat generative KI fest in ihren Transformationskurs integriert. Doch wo entfaltet die Technologie heute einen echten Mehrwert – und welche Stellschrauben gilt es noch zu justieren? Antworten liefert der aktuelle Sammelband „**Werttreiber Generative KI: Die Versicherungswirtschaft zwischen Aufbruch und Durchbruch**“ des InsurLab Germany. Mehr als 40 Beiträge von Versicherern, Start-ups und Expert:innen geben praxisnahe Einblicke.

Insbesondere in der Kundenkommunikation, im Schadenmanagement, im Vertrieb, in der Produktentwicklung und im IT-Engineering zeigt Generative KI bereits konkrete Wirkung: In einzelnen Projekten konnten die Implementierungszeiten um bis zu 75 % verkürzt und die Produktivität im Entwicklungsteam verzehnfacht werden. Gleichzeitig zeichnen sich technologische, regulatorische und kulturelle Entwicklungsbedarfe ab. Fünf zentrale Erkenntnisse lassen sich branchenweit ableiten:

1. Skalierung gehört zu den zentralen Herausforderungen

Viele Versicherer haben erste Erfahrungen mit generativer KI gesammelt und Pilotprojekte erfolgreich umgesetzt. Die Überführung in den produktiven Betrieb gestaltet sich jedoch weiterhin anspruchsvoll. Fehlende strategische Rahmenbedingungen, interne Silos und eine geringe Integrationsstiefe können sich dabei als Herausforderungen auf dem Weg zur Skalierung erweisen. Technische Hürden, unklare Zuständigkeiten und fehlende KPIs erschweren die Überführung in den Regelbetrieb. Entscheidend für den Erfolg ist es, KI-Initiativen von Anfang an mit klarem Business Ownership und tragfähigen Rahmenbedingungen zu verankern.

2. Kundenkommunikation wird zur Qualitätsschnittstelle

Die Optimierung der Kundenkommunikation ist das dominierende Anwendungsgebiet von Gen AI. Über 50 % der im Sammelband betrachteten Projekte adressieren Chatbots, automatisierte Serviceprozesse oder virtuelle Assistenten. Damit steigern Versicherer ihre Effizienz und Reaktionsgeschwindigkeit erheblich – einzelne Anwendungsfälle zeigen eine Verkürzung der Bearbeitungszeiten um bis zu 50 %. Auch automatisierte Service- oder Vertriebsassistenten erreichen bereits Erfolgsquoten von über 84 % bei der Erstbearbeitung – komplexere Anliegen werden gezielt an den

menschlichen Vertrieb übergeben. Gleichzeitig verschiebt sich der Fokus: Der Einsatz von KI entwickelt sich zunehmend zum Hebel für personalisierte, kontextbezogene Kundenerlebnisse. Ein System aus dem Sammelband verarbeitet beispielsweise inzwischen über 300 Versicherungsdokumente, erzielt rund 80 % Antwortgenauigkeit und verbessert sich kontinuierlich durch systematisiertes Nutzerfeedback. So wird KI zur Qualitätsschnittstelle in der digitalen Interaktion.

3. Produktentwicklung bietet noch erhebliches Potenzial

Operative Prozesse stehen derzeit im Fokus vieler KI-Initiativen. Die Möglichkeiten von generativer KI für die Produktentwicklung bleiben dagegen bislang weitgehend ungenutzt. Nur ein Bruchteil der in der Publikation betrachteten Anwendungsfälle adressiert diesen Bereich direkt. Dabei bietet die Technologie Chancen – von der schnellen Tarifmodellierung bis hin zu kürzeren Innovationszyklen. Versicherer, die dieses Feld aktiv erschließen, können sich wichtige Differenzierungsvorteile sichern. Erste Anwendungsbeispiele zeigen: Durch den Einsatz von Gen AI KI im IT-Engineering lassen sich nicht nur Entwicklungszyklen deutlich verkürzen – etwa von vier auf eine Woche –, sondern auch die Produktivität im Gesamtteam signifikant steigern und die Release-Qualität verbessern.

4. Governance wird zum strategischen Enabler

Datenschutz, Governance und regulatorische Anforderungen stellen hohe Anforderungen an den KI-Einsatz. Gleichzeitig zeigt sich: Versicherer, die Governance nicht nur als Compliance-Aufgabe verstehen, sondern als strategisches Steuerungsinstrument nutzen, schaffen Sicherheit und Geschwindigkeit zugleich. Klare Rahmenbedingungen und integrierte Governance-Modelle fördern nicht nur die regelkonforme Umsetzung, sondern auch die Skalierbarkeit von KI-Anwendungen. Viele Versicherer stehen beim Aufbau funktionsfähiger Governance-Strukturen allerdings noch am Anfang – ein strategischer Hebel, der künftig gezielter genutzt werden kann.

5. Ohne Kulturwandel kein KI-Erfolg

Die Einführung von Generativer KI erfordert mehr als technologische Infrastruktur. Versicherer investieren zunehmend in Programme zur Qualifizierung ihrer Mitarbeitenden – von den Fachbereichen bis zur Führungsebene. Ziel ist es, digitale Kompetenzen, Change-Readiness und eine offene Innovationskultur nachhaltig zu verankern. Denn Menschen, Prozesse und Kultur sind entscheidend für den Erfolg von KI-Vorhaben – nur mit dem richtigen Mindset lässt sich ihr Potenzial ausschöpfen.

Der Sammelband „Werttreiber Generative KI: Die Versicherungswirtschaft zwischen Aufbruch und Durchbruch“ steht kostenlos auf der [Website des InsurLab Germany](#) zur Verfügung.

Über InsurLab Germany

Das InsurLab Germany ist die wegweisende Brancheninitiative für Innovation und Transformation in der Versicherungswirtschaft. Als Kompetenzstandort InsurTech in Köln innerhalb der Digital Hub Initiative „de:hub“ des Bundesministeriums für Wirtschaft und Klimaschutz ist es die Plattform für die Vernetzung von Versicherern, Start- & Scale-ups, Technologieanbietern, Wissenschaft und Dienstleistern, um die Zukunft der Branche aktiv zu gestalten und nachhaltig weiterzuentwickeln.

Dazu gehört unter anderem das frühzeitige Erschließen neuer Technologien und relevanter Zukunftstrends. Das InsurLab liefert gezielt Impulse für Transformationsherausforderungen und ermöglicht einen strukturierten Austausch sowie gezielten Wissenstransfer zwischen verschiedenen Branchenperspektiven. Wertvolle Ressourcen, praxisnahe Formate und ein aus-geprägter Hands-on-Charakter schaffen zudem die Grundlage, um gemeinsam neue Lösungen zu entwickeln, zu erproben und erfolgreich in die Praxis zu überführen. Der Verein zählt mittlerweile 92 Mitglieder, darunter namhafte Versicherer, Hochschulen, führende Dienstleister sowie Start- und Scale-ups.

Pressekontakt InsurLab Germany

Thomas Kuckelkorn
Senior Manager Marketing, Kommunikation & Events
Hohenzollernring 85-87
50672 Köln
Tel.: +49 221 986529-20
Mobil: +49 171 4115361
E-Mail: thomas.kuckelkorn@insurlab-germany.com