



msg.process:it

Prozessautomatisierung
mit Agentic AI

Effizienz neu gedacht – mit KI für die Versicherungsbranche

Versicherer stehen unter wachsendem Druck: steigende Kosten, höhere Kundenerwartungen und Fachkräftemangel erfordern neue Lösungen. msg.process:it nutzt die neuesten Entwicklungen im Bereich Agentic AI, um Geschäftsprozesse End-to-End zu automatisieren – schnell, intelligent und zuverlässig.

Vollständige End-to-End-Automatisierung

msg.process:it ist ein KI-Agent, der Versicherungsprozesse von der Kundenkommunikation bis zur Durchführung eigenständig steuert. Die Lösung erkennt automatisch, was zu tun ist, gleicht Informationen mit System- und Schnittstellenanforderungen ab, beschafft fehlende Daten aus strukturierten und unstrukturierten Quellen und führt Prozesse effizient aus. Das Ergebnis:

- Entlastung interner Ressourcen
- Senkung der Betriebskosten
- Höhere Geschwindigkeit
- Verbesserte Kundenzufriedenheit

Nahtlose Integration in Kernprozesse

Als führender Anbieter von Branchensoftware kennen wir die Prozesse und Schnittstellen der Versicherungswirtschaft. msg.process:it lässt sich direkt in die bestehende IT-Landschaft integrieren und nutzt domänenspezifisches Wissen, um z. B. eingehende Kundenanfragen in Echtzeit zu analysieren, Geschäftsvorfälle zu identifizieren und Prozesse automatisiert abzuschließen – inklusive Rückfragen bei fehlenden Daten.

In einer erweiterten Ausbaustufe kann msg.process:it auch Folgeprozesse eigenständig initiieren.

Operational Excellence durch semantische Prozessautomatisierung

Die KI-basierte Automatisierung entlastet Mitarbeitende über alle Skill-Level hinweg und schafft Freiräume für wertschöpfende Tätigkeiten – etwa die Entwicklung neuer Produkte oder die persönliche Kundenberatung.

Verbesserte Kundenerfahrung

msg.process:it ist rund um die Uhr verfügbar und sorgt für schnelle, präzise Antworten auf Kundenanfragen. Das steigert die Servicequalität und stärkt die Kundenbindung.

Technologie auf dem neuesten Stand

msg.process:it basiert auf Agentic AI mit Zugriff auf MCP (Model-Context Protocol) Server.

- **MCP** stellt strukturierten Kontext bereit
- **Function Calling** verbindet Agenten mit unseren Bestands- und Umsystemen
- **A2A-Protokolle** koordinieren die Zusammenarbeit mehrerer Agentenrollen
- **Audit Trail-Protokolle**
- **Pulumi Framework** für Cloud-agnostische Integration

Diese Architektur ermöglicht eine hochgradig skalierbare, transparente und nachvollziehbare Automatisierung.

Aussteuerung jederzeit möglich

Bei regulatorischen Anforderungen oder komplexen Fällen kann der KI-Agent den Vorgang zur manuellen Prüfung übergeben. Sachbearbeitende erhalten eine vollständige Dokumentation aller KI-Schritte und treffen auf dieser Basis die finale Entscheidung.

Regulatorische Sicherheit

msg.process:it erfüllt alle Anforderungen des AI Act sowie geltende Standards zu Transparenz, Nachvollziehbarkeit und Erklärbarkeit. Die eingesetzten Verfahren unterliegen einer kontinuierlichen Qualitätssicherung.

Bereit für den Einsatz – als SaaS

msg.process:it wird als sofort einsatzbereiter Service aus deutschen Rechenzentren bereitgestellt. Die Lösung läuft auf einer AWS-Plattform, die alle regulatorischen Vorgaben rund um DORA sowie Datenschutz- und Sicherheitsstandards erfüllt.

Pay-per-Use sorgt für volle Kostentransparenz und maximale Flexibilität.

Vorgefertigte Integration & kontinuierliche Weiterentwicklung

msg.process:it ist für die Integration in msg-Lösungen und Schnittstellen vorbereitet, lässt sich aber auch schnell in bestehende IT-Systeme integrieren. Die Anwendung wird laufend weiterentwickelt – sowohl hinsichtlich der eingesetzten Tools als auch des Funktionsumfangs.