

Schadenmanagement heute und morgen: Tools und Perspektiven der Automatisierung

Versicherungsforen-**Themendossier**

Nr. 3/2026

13. Februar 2026



Auszug

Vom Kostentreiber zum strategischen Wettbewerbsvorteil:

KI im Schadenmanagement

Vom Kostentreiber zum strategischen Wettbewerbsvorteil:

KI im Schadenmanagement

von Helmut Körfer, msg nexinsure

Das Schadenmanagement ist das Herzstück jeder Schaden- und Unfallversicherung – und einer der größten Kostentreiber innerhalb der Versicherungsprozesse. Gleichzeitig gilt der Schadenfall als „Moment of Truth“ in der Kundenbeziehung, denn hier entscheidet sich, ob aus einem Kunden ein Fürsprecher oder ein Wechselkandidat wird. Ein Dilemma für die Schadenversicherer, doch Künstliche Intelligenz (KI) bietet einen Ausweg.

Handlungsdruck durch strukturelle Herausforderungen im Schadenbereich

Reparaturkosten, Ersatzteile und Dienstleistungen verteuern sich kontinuierlich. In der Kfz-Versicherung schlagen höhere Reparaturkosten nahezu bei allen Schäden zu Buche – mit Milliardenverlusten in den vergangenen Jahren. Parallel treiben Inflation und volatile Lieferketten die Kosten weiter nach oben. Zudem führen extreme Wetterereignisse zu einer höheren Schadenfrequenz und -schwere. Und durch hohe Schadenvolumina, Fachkräftemangel und komplexe Prozesse entstehen erhebliche Bearbeitungsrückstände. Medienbrüche, manuelle Nacharbeiten und unvollständige Daten verlängern die Durchlaufzeit

ten zusätzlich.

Kurzum: Der Schadenprozess prägt die Kundenerfahrung entscheidend – und verursacht zugleich einen erheblichen Teil der operativen Kosten. Jede Prozessineffizienz wirkt hier doppelt negativ. Doch mit Hilfe von KI lässt sich dieses Spannungsfeld auflösen.

Vom digitalen Copiloten zur automatisierten Deckungsprüfung

Der Einsatz von KI eröffnet Schadenversicherern effektive Ansatzpunkte, um diese Herausforderungen zu bewältigen. KI kann im Schadenmanagement äußerst große Wirkung entfalten, insbesondere mit Blick auf Geschwindigkeit, Kosten, Qualität und Kundenerlebnis. Dabei zeigt sich ein breites Spektrum konkreter Einsatzmöglichkeiten: Von der intelligenten Schadenmeldung über digitale Schadenreview-Copiloten, die Gutachten, Rechnungen, Fotos analysieren und Entscheidungsgrundlagen oder Auszahlungsvorschläge für Sachbearbeitende erstellen.

Wertvolle Dienste bietet KI auch in der Betrugserkennung sowie in der Deckungsprüfung und Haftungserklärung. So können mit Hilfe von KI Vertragsbedingungen ausgewer-

tet, mit Schadendaten abgeglichen und automatisierte Deckungsentscheidungen vorbereitet werden. Haftungserklärungen oder Ablehnungsschreiben können regel- und textbasiert generiert und zur Freigabe vorgelegt werden.

Prävention und virtuelle Begutachtung mit digitalen Zwillingen

Mit KI lassen sich digitale Zwillinge von Fahrzeugen, Gebäuden oder Infrastrukturen erstellen. Diese virtuellen Abbilder ermöglichen es, virtuelle Begutachtungen ohne Vor-Ort-Termin vorzunehmen, Kostenschätzungen zu automatisieren und Standardfälle schneller zu regulieren. In der Kfz-Versicherung können beispielsweise Fotos des beschädigten Fahrzeugs mit dem digitalen Zwilling abgeglichen werden. Die KI erkennt Schadenart und -umfang, ermittelt Reparaturkosten und stößt – bei klarer Sachlage – direkt die Auszahlung an. Digitale Zwillinge unterstützen auch in der Schadenprävention, denn mit ihrer Hilfe können Risiken frühzeitig erkannt, Schäden verhindert bzw. deren Auswirkungen minimiert werden.

Agentische KI: Der nächste Evolutionsschritt

Agentische KI-Systeme gehen über punktuelle Automatisierung hinaus. Sie agieren als intelligente Entscheidungseinheiten, die Schadenfälle vorbereiten, analysieren und in strukturierte Workflows überführen. Dabei orchestrieren sie Fachlogiken, Datenquellen und Prozessschritte selbstständig. In einem

agentenbasierten System können z.B. mehrere spezialisierte Agenten unterschiedliche Aufgaben zur Bearbeitung von Versicherungsschäden übernehmen: von der Steuerung des Workflows über die Überwachung der Datensicherheit, Prüfung des Versicherungsschutzes bis hin zur Ermittlung der Auszahlungssumme und rechtssicheren Dokumentation. Das Human-in-the-Loop-Prinzip bleibt erhalten, d.h. Sachbearbeiter können jederzeit aktiv in den KI-gestützten Prozess eingreifen.

Betriebsmodelle für den Einsatz von KI

Für den Einsatz von KI bieten sich drei Betriebsmodelle an, die sich vor allem dadurch unterscheiden, wie tief KI in die Prozesse eingreift. So fasst KI zur Ergebnismittlung Informationen zusammen, erkennt Zusammenhänge, erstellt Handlungsempfehlungen und bereitet Ergebnisse verständlich auf – etwa für Kundenkommunikation, Management-Reports oder interne Steuerungskennzahlen. Bei „KI as a Process“ definiert KI den Prozess selbst: Datensätze werden an Zielsysteme übergeben, automatisch verarbeitet, Zahlungen angestoßen und Statusmeldungen erzeugt. Ohne KI ist dieser Prozess kaum noch realisierbar. Das Betriebsmodell „KI in a Process“ zeichnet sich dadurch aus, dass KI in bestehende End-to-End-Prozesse integriert wird. Sie bereitet dort Entscheidungen vor oder trifft Entscheidungen teilautomatisiert. Der Prozess bleibt jederzeit manuell übersteuerbar.

Was kann KI im Schadenmanagement erreichen

Der gezielte Einsatz von KI zeigt messbare Erfolge in der Praxis:

Kostensenkung (10–25 Prozent Schadenbearbeitungskosten):

Durch hohe Automatisierungsquoten in Standardfällen, präzisere Schadenbewertungen und eine frühzeitige Betrugserkennung lassen sich Regulierungskosten und interne Prozesskosten nachhaltig senken. Bei Massenschäden (z. B. Kfz, Glas, Leitungswasser) entstehen signifikante Skaleneffekte. Zusätzlich reduzieren konsistente Deckungsentscheidungen teure Nachregulierungen und Rechtsstreitigkeiten.

- **Effizienzsteigerung (Produktivitätsgewinne von 20–40 Prozent):**

Durch durchgängige Dunkelverarbeitung, automatische Datenerfassung und intelligente Workflows sinkt der manuelle Aufwand pro Schadenfall deutlich. Sachbearbeiter können ohne Qualitätsverlust mehr Fälle pro Tag bearbeiten. Gleichzeitig reduziert sich die Einarbeitungszeit neuer Mitarbeiter durch KI-gestützte Assistenzfunktionen.

- **Schnellere Entscheidungsfindung (Reduktion der Liegezeiten um 30–60 Prozent):**

KI-gestützte Analysen konsolidieren alle relevanten Informationen in Echtzeit und liefern konkrete Entscheidungsvorschlä-

ge. Das verkürzt interne Wartezeiten und minimiert Rückfragen.

- **Reduzierte Durchlaufzeiten:**

Vom First Notice of Loss (FNOL) bis zur Auszahlung verkürzt sich die Bearbeitungsdauer teils dramatisch – insbesondere bei klaren Haftungs- und Deckungssituationen. Kunden erhalten häufig noch am Meldetag eine Entscheidung oder sogar die Auszahlung, was den Service-Level spürbar erhöht.

- **Höhere Kundenzufriedenheit (NPS-Verbesserungen von +10 bis +25 Punkten):**

Transparente Statusinformationen, automatisierte Zwischennachrichten und Self-Services geben Kunden jederzeit Orientierung. Schnelle Auszahlungen und konsistente Entscheidungen stärken das Vertrauen und die Loyalität der Kunden.

- **Moderne Customer Journey:**

Über Omnichannel-Touchpoints können Schäden jederzeit gemeldet werden. Medienbrüche entfallen, Informationen fließen nahtlos durch den Prozess. Das senkt Abbruchquoten im FNOL-Prozess und erhöht die Abschlussqualität bereits beim Erstein-gang.

- **Stärkere Wettbewerbsfähigkeit:**

Versicherer mit hohem Automatisierungsgrad können günstiger, schneller und serviceorientierter agieren. Das wirkt sich direkt auf Abschlussquoten, Bestandsstabilität und Marktposition aus. Gleichzeitig lassen sich neue Geschäftsvolumina skalieren,

ohne die Schadenorganisation aufstocken zu müssen.

Voraussetzungen für nachhaltigen KI-Erfolg

Damit KI-Initiativen im Schadenmanagement nachhaltig erfolgreich sind, sollten einige zentrale Voraussetzungen erfüllt sein. Entscheidend ist nicht nur die Technologie, sondern es bedarf einer klaren Datenstrategie, einer einheitlichen Datenplattform sowie einer hohen Datenqualität und -verfügbarkeit. KI-Entscheidungen müssen erklärbar, nachvollziehbar und transparent sein. Deshalb ist es auch wichtig, das Human-in-the-Loop-Prinzip beizubehalten. Eine klare Governance und Compliance stellt darüber hinaus sicher, dass KI-Anwendungen revisionssicher, auditierbar und regelkonform in bestehende Kontrollmechanismen eingebettet sind.

Eine moderne Schadenplattform kombiniert KI-Funktionalitäten mit durchgängigen End-to-End-Prozessen – von der Schadenmeldung bis zur Auszahlung – und schafft so die Basis für nachhaltige Skaleneffekte. Die Plattform erlaubt es, Daten in Echtzeit zu verarbeiten, interne und externe Daten zu integrieren sowie das Schadenverhalten zu analysieren, um mögliche Risiken für den Versicherer zu minimieren.

Wettbewerbsvorteil sichern mit KI

KI ist kein Zukunftsthema mehr, sondern ein zentraler Hebel, um dem steigenden Kostendruck im Schadenmanagement zu begegnen,

Bearbeitungszeiten signifikant zu reduzieren und die Kundenzufriedenheit nachhaltig zu steigern. Der Einsatz von KI sollte dabei nicht als isoliertes IT-Projekt verstanden werden, sondern als strategische Transformation des Schadenbetriebs, die einen gezielten Change-Prozess erfordert mit klaren Zielbildern, Rollen und Verantwortlichkeiten. Wer jetzt handelt, kann das Schadenmanagement nicht nur effizienter, sondern auch zukunftsicher aufstellen – und sich in einem zunehmend umkämpften Markt einen nachhaltigen Wettbewerbsvorteil sichern.

Autor



Helmut Körfer

Head of Sales
msg nexinsure ag.



Abbildung 1: Voraussetzung für nachhaltigen KI-Erfolg (Quelle: msg nexinsure ag.)

IMPRESSUM

Autoren des vorliegenden Themendossiers

Anna-Lena Erhard et al.

E Anna-Lena.Erhard@versicherungsforen.net

Feedback zum vorliegenden Themendossier

Wenn Sie uns Ihre Meinung mitteilen möchten, würde uns das sehr freuen. Vielleicht gibt es ja ein spezielles Thema, über das Sie im Themendossier einmal lesen möchten? Haben Sie weitere Fragen und Anregungen oder Anlass zur Kritik? In jedem Fall freuen wir uns über eine Nachricht von Ihnen.

Bitte senden Sie Ihre Kommentare an

Anna-Lena Erhard | T +49 341 98988-257 | E Anna-Lena.Erhard@versicherungsforen.net

Abonnement des Versicherungsforen-Themendossiers

Aufgrund der Partnerschaft Ihres Unternehmens mit den Versicherungsforen Leipzig steht Ihnen das Abonnement des Versicherungsforen-Themendossiers unternehmensweit zur Verfügung! Gern können Sie deshalb weitere Empfänger aus Ihrem Haus registrieren lassen. Nutzen Sie dazu einfach unser Anmeldeformular unter www.versicherungsforen.net/themendossier.

Eine Übersicht über alle Partnerunternehmen finden Sie unter www.versicherungsforen.net/partner.

Abbestellen des Versicherungsforen-Themendossiers

Sie wollen das Themendossier in Zukunft nicht mehr empfangen? Senden Sie einfach eine E-Mail mit dem Betreff „unsubscribe Themendossier“ an kontakt@versicherungsforen.net.

Versicherungsforen-Newsletter

Wenn Sie regelmäßig per E-Mail über Aktualisierungen im Bereich „Wissen“ auf www.versicherungsforen.net, Veröffentlichungen, gegenwärtige Veranstaltungen sowie Nachrichten aus unserem Partnernetzwerk informiert werden möchten, können Sie sich auf www.versicherungsforen.net/newsletter anmelden. Diesen Service bieten wir auch für Nicht-Partnerunternehmen kostenfrei an.

© 2026 Versicherungsforen Leipzig GmbH

Ein Unternehmen der LF Gruppe | Hainstraße 16 | 04109 Leipzig |

T +49 341 98988-0 | F +49 341 98988-9199 | E kontakt@versicherungsforen.net | I www.versicherungsforen.net

Geschäftsführung: Justus Lücke, Jens Ringel | Amtsgericht Leipzig HRB 25803

Ust.IdNr.: DE268226821