

Qualitätsjournalismus kostet Geld. Mit Ihrem Abo sorgen Sie dafür, dass unsere Berichterstattung unabhängig bleibt.

Copyright © 2025
Versicherungsmonitor. All rights reserved.

KI-Agenten brauchen die Rennstrecke

Posted By [Arndt Gossmann](#) On 30. September 2025 In [Abo](#), [Allgemein](#), [Digitaler Dienstag](#), [Kommentare](#), [Top News](#) | [No Comments](#) | [Drucken](#)

Digitaler Dienstag Vor einem Jahr haben wir angekündigt, unsere KI-Lösungen nur noch als KI-Agenten anzubieten. Damals war das Neuland, heute ist es zwar noch weit entfernt vom Standard, aber im verbalen Repertoire von Diskussionen über KI im Versicherungswesen angekommen. Auch was KI-Agenten leisten und warum sie gerade für Versicherer so relevant sind, wird inzwischen diskutiert. Doch in der Praxis passiert bisher erstaunlich wenig.

Eine aktuelle Studie des MIT Center for Information Systems Research (Generative AI in Business: Early Experiences with Large Language Models, MIT CISR Research Briefing, Vol. XXIV, No. 7, Juli 2024) zeigt, dass mangelnde Umsetzung kein spezifisches Problem der Versicherungsbranche ist. Für die Studie wurden Unternehmen aus unterschiedlichsten Branchen befragt. Das Ergebnis: 95 Prozent der Befragten sind unzufrieden mit ihren bisherigen Ergebnissen im Umgang mit generativer künstlicher Intelligenz (KI).

Interessanterweise haben bislang 80 Prozent bereits mit Large Language Models (LLMs) experimentiert, davon haben 50 Prozent Pilotprojekte gestartet und 40 Prozent LLMs implementiert. Doch nur 5 Prozent haben die Modelle in einer geschäftsrelevanten, fokussierten Weise eingesetzt. Ich vermute, das sind genau die 5 Prozent, die nicht unzufrieden sind.

Hier liegt tatsächlich der Schlüssel: Die semantischen und argumentativen Fähigkeiten von LLMs lösen zwar Anerkennung – und auch Heiterkeit – aus. Aber in der betrieblichen Realität stiften sie kaum Nutzen. Ein Formel-1-Fahrzeug begeistert auch, wenn es auf einem Feldweg steht. Doch seine Leistung entfaltet es, wenn es auf einer Rennstrecke gefahren wird, für die es konzipiert wurde.

KI braucht den Workflow

Genauso verhält es sich mit KI in der Versicherungsbranche. Leistungsfähige KI braucht die „Rennstrecke“. Und das ist der Workflow. Das „Fahrzeug“, der KI-Agent, sollte spezifisch auf den jeweiligen Workflow abgestimmt sein.

Unsere Erfahrungen belegen das eindrucksvoll: Der Einsatz allgemeiner LLMs aktueller Generation erreicht in der Anwendung auf Versicherungssachverhalte eine Genauigkeit von rund 70 Prozent. Spezialisierte KI-Agenten liegen bereits bei über 95 Prozent. Und optimierte, maßgeschneiderte KI-Agenten, die tief in die Workflows integriert sind, erreichen Werte von über 99 Prozent.

Fazit: Der Unterschied zwischen Experiment und geschäftlichem Nutzen liegt nicht in der Technologie an sich, sondern in ihrer Einbettung in die Arbeitsabläufe. Wer KI-Agenten nur testet, fährt ein Rennfahrzeug über den Feldweg. Wer sie in die Rennstrecke – sprich: die Versicherungs-Workflows – einbettet, hebt die Produktivität auf ein neues Niveau, zum Beispiel mit einer deutlichen Verbesserung der Schaden- und Kostenquote.

Auch Investoren schenken dem inzwischen große Bedeutung: Black Rock betonte kürzlich, dass das Unternehmen gezielt nach Branchen und Unternehmen sucht, die KI konkret und produktiv einsetzen.

Arndt Gossmann ist CEO von DGTAL und geschäftsführender Gesellschafter der Gossmann & Cie. Gruppe.



[1]

Arndt Gossmann, Mitgründer und CEO von DGTAL, will mithilfe von KI die Arbeit der Versicherer verbessern

© Arndt Gossmann

Article printed from Versicherungsmonitor: <https://versicherungsmonitor.de>

URL to article: <https://versicherungsmonitor.de/2025/09/30/ki-agenten-brauchen-die-rennstrecke/>

URLs in this post:

[1] Image: https://versicherungsmonitor.de/wp-content/uploads/2025/01/arndt_gossmann_neu-scaled.jpg