



# HORN & COMPANY

Modularer KI-Baukasten: Konzept für Effizienz und Flexibilität im Kundenservice

Anwendungsfälle für modulare KI-Bausteine

November 2024

# Vorwort von Horn & Company

Die **Versicherungsbranche** steht vor großen **Herausforderungen**: **Dynamische Kundenbedürfnisse**, steigende **regulatorische Anforderungen** und der Bedarf an **Effizienz und Flexibilität** fordern innovative Lösungen. Mit dem Aufbau des eigenen **KI-Baukastens** bieten wir Versicherern ein modulares Konzept zur Optimierung spezifischer Prozesse und Leistungen, das sich nahtlos in die **Geschäftsfelder Komposit, Leben und Kranken** integrieren lässt.

Ob Prozessautomatisierung, Risikoanalyse oder Personalisierung von Kundenservices – der KI-Baukasten unterstützt Versicherer dabei, mit **gezielten Maßnahmen** die Effizienz zu steigern und **Wettbewerbsvorteile** zu sichern. So ebnen wir den Weg für eine flexible, zukunftssichere und passgenaue **KI-Transformation** in der Versicherungswelt.

Mit unserer umfassenden Expertise und Projekterfahrung auf diesem Gebiet unterstützt **Horn & Company** Versicherer dabei, die passenden Anwendungsfälle für modulare KI-Bausteine zu identifizieren und mit dem geeigneten Umsetzungsmodell den Kundenservice nachhaltig zu steigern!



**Christof Wagner**  
*Geschäftsführender Partner*



**Dr. Simon Schneider**  
*Associate Partner*



**Dr. Fabian Nick**  
*Principal*

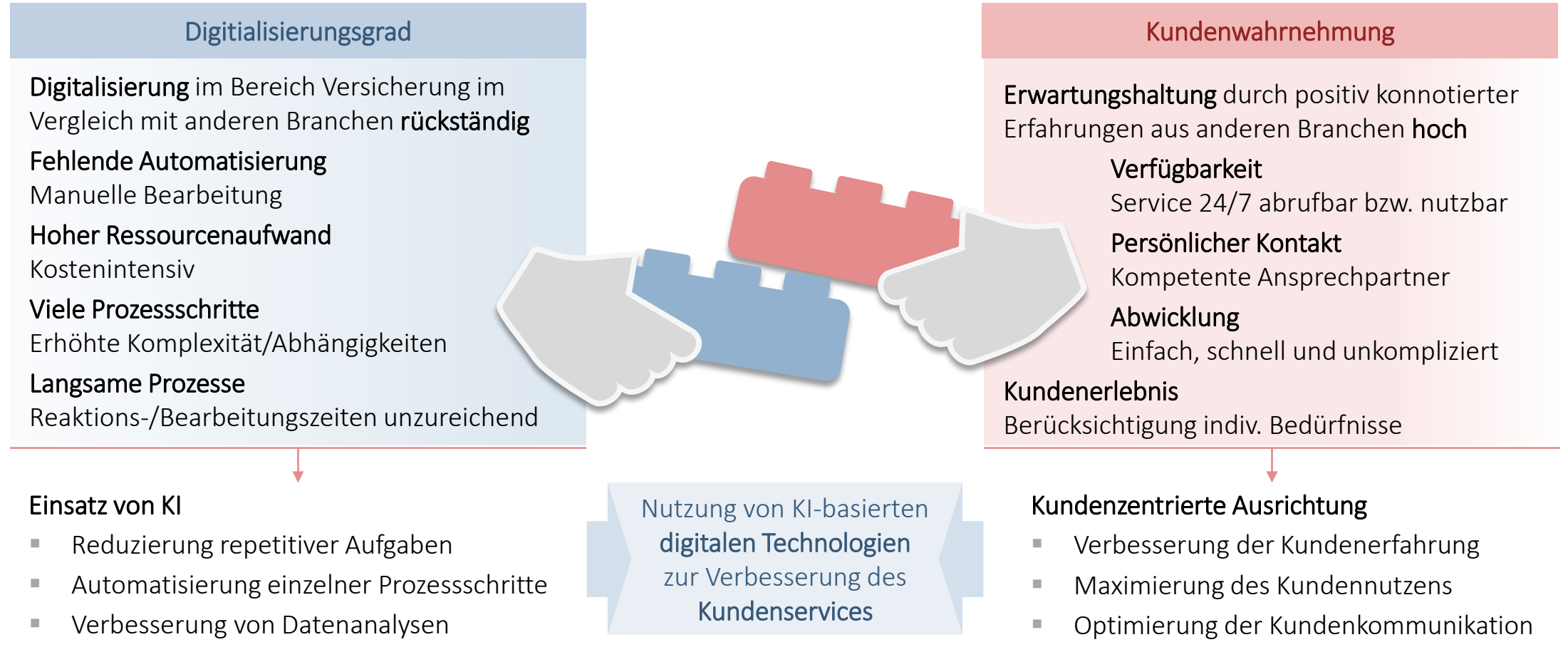


**Dr. Moritz Liebmann**  
*Associate*

KI als **Enabler** zur Erfüllung  
steigender **Kundenerwartungen** an  
**Digitalisierung und Service**

# Erwartungshaltung der Kunden steigen im Bereich Digitalisierung und Kundenservice

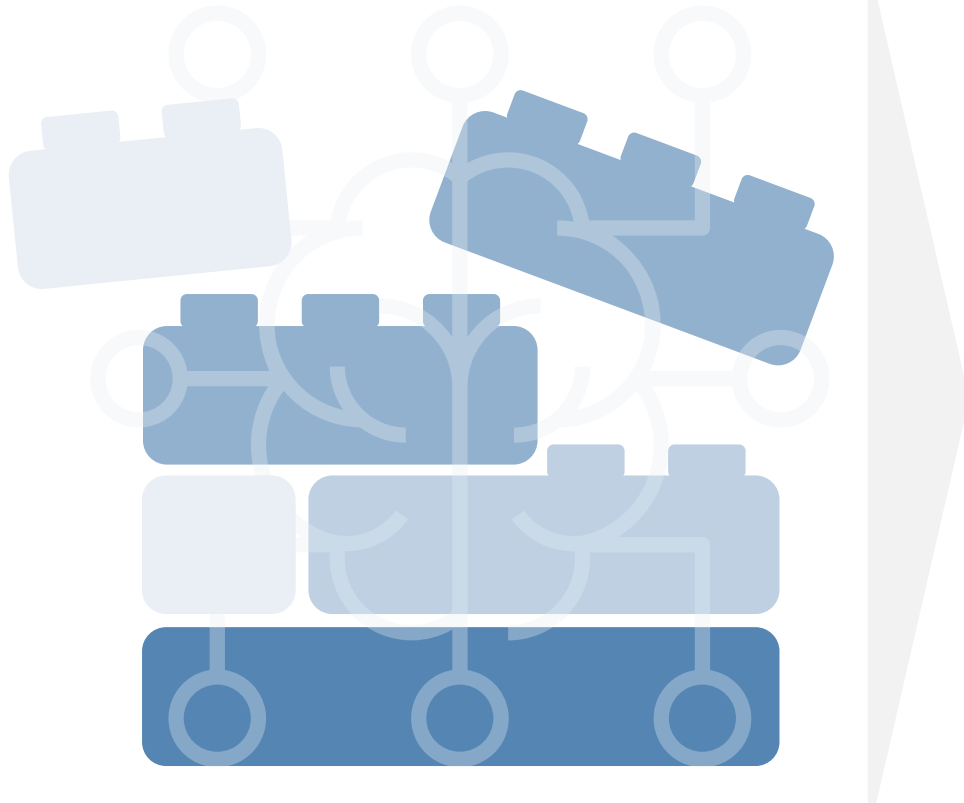
## Mismatch aus Digitalisierungsstand und Kundenerwartung



Beide Themenkomplexe können in Einklang gebracht werden und sind synergetisch

# KI-Einsatz als Baukastensystem verstehen und mit uns Use Cases verwirklichen

*Innovation anwendungsorientiert denken*



## Vorteile von KI-Nutzung

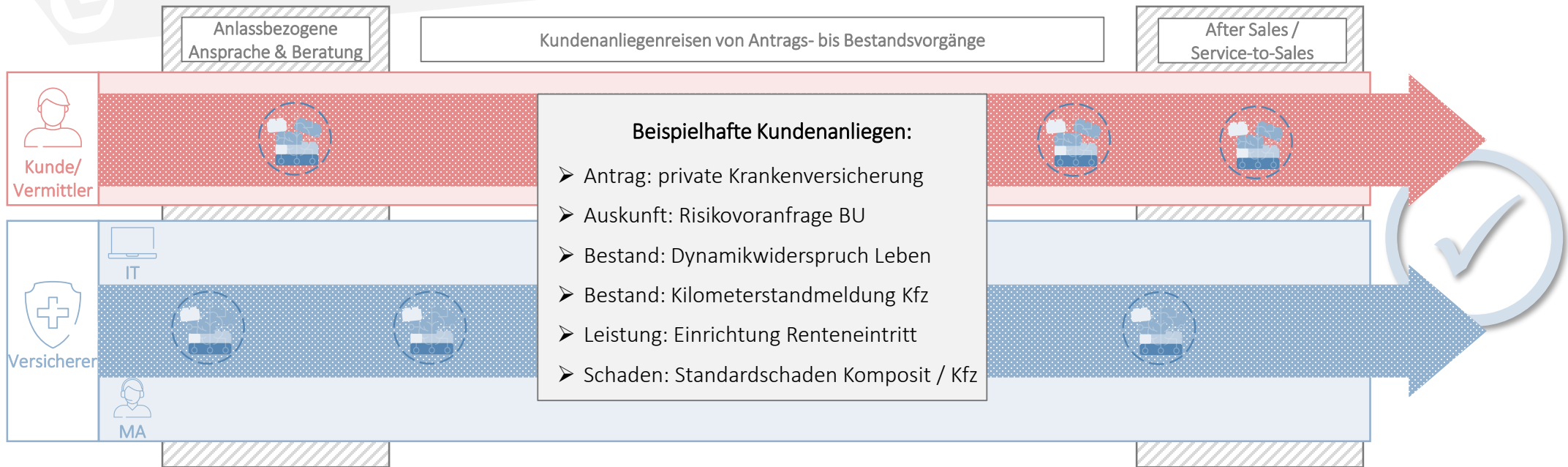
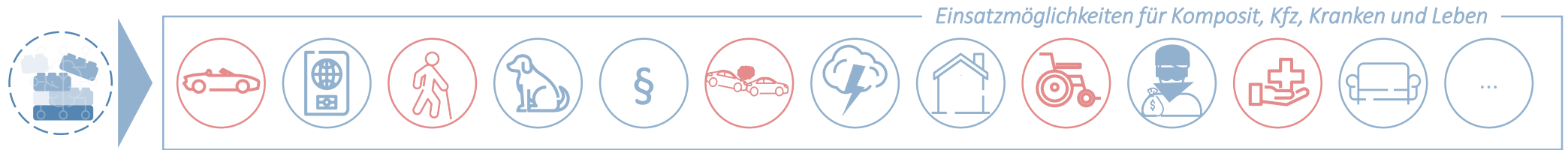
	<b>Skalierbarkeit:</b> KI-Bausteine können leicht an verschiedene Versicherungsprodukte und Schadenprozesse angepasst werden, sodass eine hohe Skalierbarkeit auch über Spartengrenzen hinweg gewährleistet ist
	<b>Effizienz:</b> Baukastenansatz ermöglicht eine effiziente Ressourcennutzung, durch die Wiederverwendbarkeit einzelner KI-Module und reduzierte Entwicklungszeit und -aufwendungen für schnellere Markteinführungen
	<b>Flexibilität:</b> Baukastensystem ermöglicht es, KI-Module flexibel anzupassen oder zu kombinieren, um auf spezifische Produktänderungen und veränderte Marktanforderungen reagieren zu können.
	<b>Standardisierung:</b> Verringerung von persönlichen MA-Interaktionen durch Verwendung von KI-Bausteinen steigert die Konsistenz; für standardisierte und faire Fallentscheidungen über verschiedene Produktgruppen hinweg
	<b>Fehlerreduktion:</b> In Prozesse integrierte, automatisierte und präzise Entscheidungsfindung durch den Einsatz von KI-Bausteinen trägt maßgeblich zur Reduktion von menschlichen Fehlentscheidungen bei
	<b>Risikomanagement:</b> Integrierte KI-Bausteine helfen Risiken besser zu analysieren und zu bewerten und durch die Kombination verschiedener KI-Module produktübergreifend Risikogruppen frühzeitig zu identifizieren

Versatile KI-Bausteine sind modular für viele Versicherungsprodukte und Kundenanliegen nutzbar – von der Risikovorfrage bis zur Schadenmeldung lassen sich so Effizienzen heben

Wo lassen sich **KI-Bausteine**  
entlang der **Customer Journey** für  
Versicherer **effektiv** einsetzen?

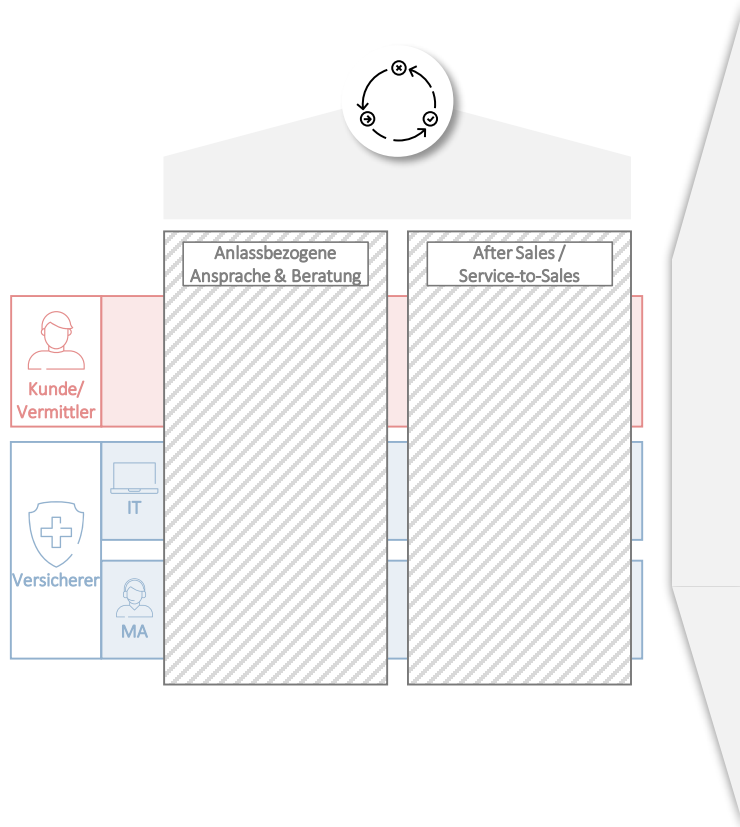
# Sparten- und produktübergreifender Einsatz entlang der gesamten *Customer Journey*

## KI als übergreifender Enabler für Prozessoptimierung



# Individuelle Vertriebsanlässe generieren und die Gesamtproduktion steigern

*Von anlassbezogener Ansprache und Beratung bis zu After-Sales*



- Bots und virtuelle Assistenten mit Persönlichkeit spiegeln die Identität des Versicherers wider
- Durch Conversational AI-Plattformen ist eine authentische Dialogführung möglich
- Qualifizierung potenzieller Leads und Überführung der Kontaktdaten in Vertriebssystem



- Optimierte Beratungstiefe für Bedürfnisse des individuellen Kunden ggf. auf Bestandsdatenbasis
- Effizienz durch LLM-RAG, keine Anpassung an domänenspezifische Daten erforderlich
- Adaptiver Einbezug von Bedarfsermittlung und Produktberatung mit Advanced ML Algorithmen



- Closed-Loops durch automat. Wiedervorlage von Angeboten u. Produktinformation bei Kunden
- Automatisierte Generierung personalisierter Ansprachevorlagen nach Serviceanlass
- Automatische Identifizierung von Ansatzpunkten im Kundenkontakt für Cross- und Up-Selling



- Predictive Analysis für proaktive Maßnahmen zur Kundenbindung auf Bestandsdatenbasis
- Effektives Churn-Management durch periodische Vermittlung eines persönl. Kontaktpunktes
- Zielgerichtetes Kampagnenmanagement durch automatisierte Kundensegmentierung

KI-gestützt können durchgehend automatisierte Vertriebsanlässe generiert, aber auch persönliche Kontaktpunkte mit dem Kunden durch optimale Vertriebsunterstützung getriggert werden



# Ein modularer KI-Baukasten erlaubt die Wiederverwendung von KI-Modulen

## Beispielhafte Anwendungsmodule



### KI Modul

### Methodiken

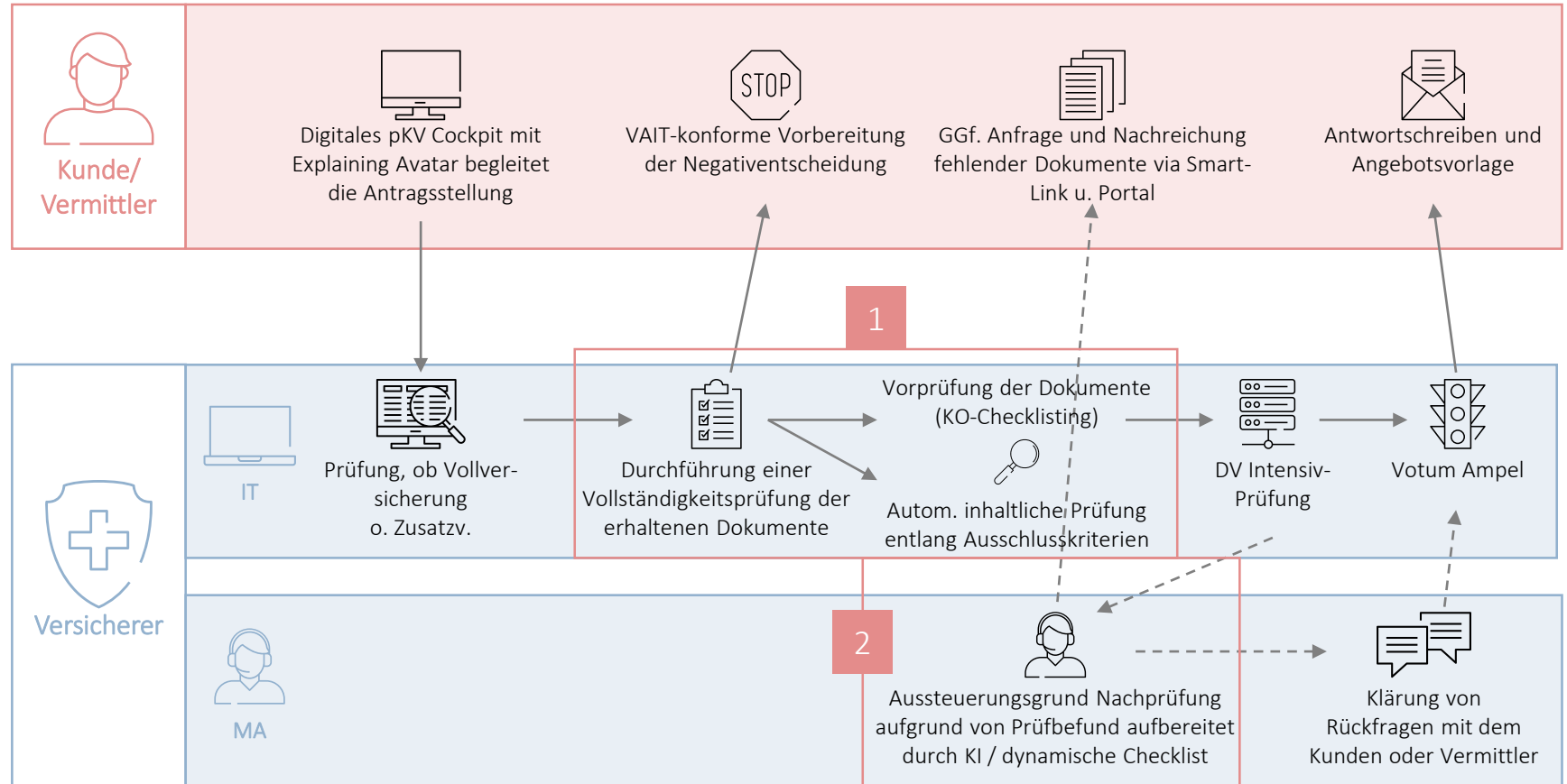
### Nutzen

1	<b>Inhaltliche Vollständigkeitsprüfung von Dokumenten:</b> Generative KI erlaubt die automatisierte Kategorisierung von Dokumenten sowie die Prüfung, ob bestimmte Inhalte vorhanden sind.	Generative KI, Natural Language Processing (NLP) Methoden	Effizienz
2	<b>Risikobewertung:</b> Scoring-Modelle erlauben eine Bewertung von Risiken basierend auf historischen Daten des Versicherers sowie extern zugekauften Daten oder Indizes.	Machine Learning Methoden	Kosten
3	<b>Erzeugen von Textbausteinen:</b> Individuelle Textbausteine, z. B. zur Nachfrage bei fehlenden Informationen, erzeugen bei KundInnen das Gefühl einer präferierten Behandlung. Diese Bausteine können mittels Generativer KI erzeugt werden.	Generative KI	Kundenzufriedenheit, Effizienz
4	<b>Datenübertragung aus unstrukturierten Dokumenten:</b> Informationen liegen häufig in unstrukturierten Dokumenten vor. Mittels Generativer KI oder NLP können diese Informationen extrahiert und strukturiert abgespeichert werden – ggf. unter Nutzung von RPA.	Generative KI, Natural Language Processing (NLP) Methoden, Robotic Process Automation (RPA)	Kundenzufriedenheit, Effizienz
5	<b>Automatisiertes intelligentes Fallmanagement:</b> Schadenmeldung und Police können mittels Generativer KI verglichen und so eine Deckungsprüfung abgebildet werden. Zusätzlich können Predictive Analytics Modelle betrügerische Schadenmeldungen erkennen.	Generative KI, Natural Language Processing (NLP) Methoden, Machine Learning Methoden	Effizienz, Kosten

KI-Module lassen sich prozess- und spartenübergreifend einsetzen und verbessern so die Betriebskosten durch eine erhöhte Effizienz und steigern gleichzeitig die Kundenzufriedenheit

# Transparenz und Echtzeit-Updates für mehr Effizienz im Antragsverfahren

Beispiel Case für einen Auskunftsprozess in der Sparte Kranken – Antrag pKV



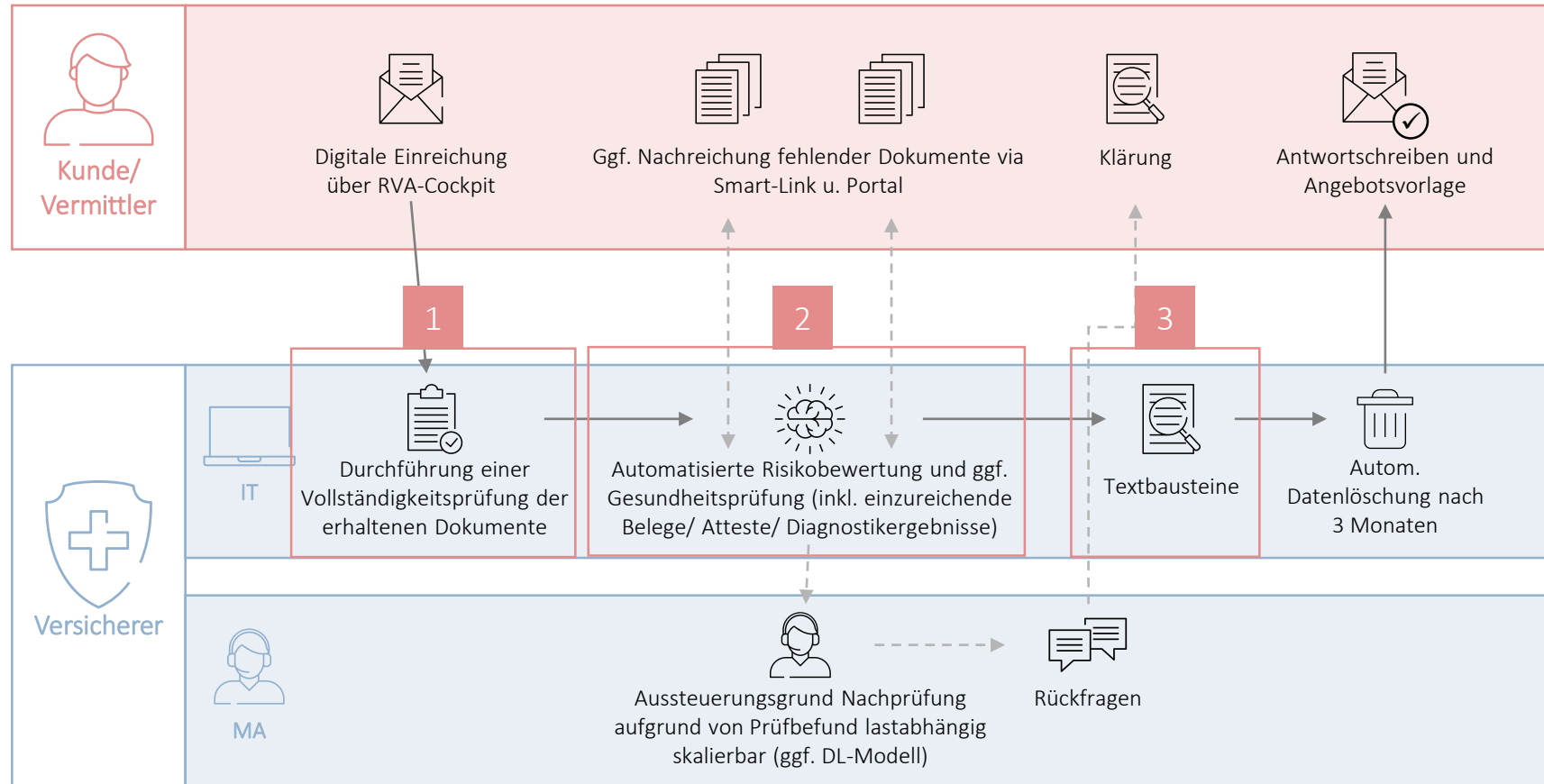
- KI-Technologien ermöglichen präzisere Gesundheits- und Risikoeinschätzungen, sodass individuellere und optimal abgestimmte pKV-Angebote erstellt werden können – ein Vorteil für sowohl Kunden als auch Vermittler
- Kunden und Vermittler erhalten in Echtzeit transparente Informationen und Status-Updates was die Verständlichkeit und Effizienz des Antragsverfahrens deutlich verbessert

KI beschleunigt Prüfungen und unterstützt Mitarbeitende bei Aussteuerungen im pKV-Auskunftsprozess – in der Sparte Kranken sind die besonderen Herausforderungen des EU AI Acts zu berücksichtigen

# Mitarbeiterentlastung u. verbesserte Einreichungsqualität im Jahresendgeschäft



Beispiel Case für einen Antrags-Prozess in der Sparte Leben – Risikovorfrage BU

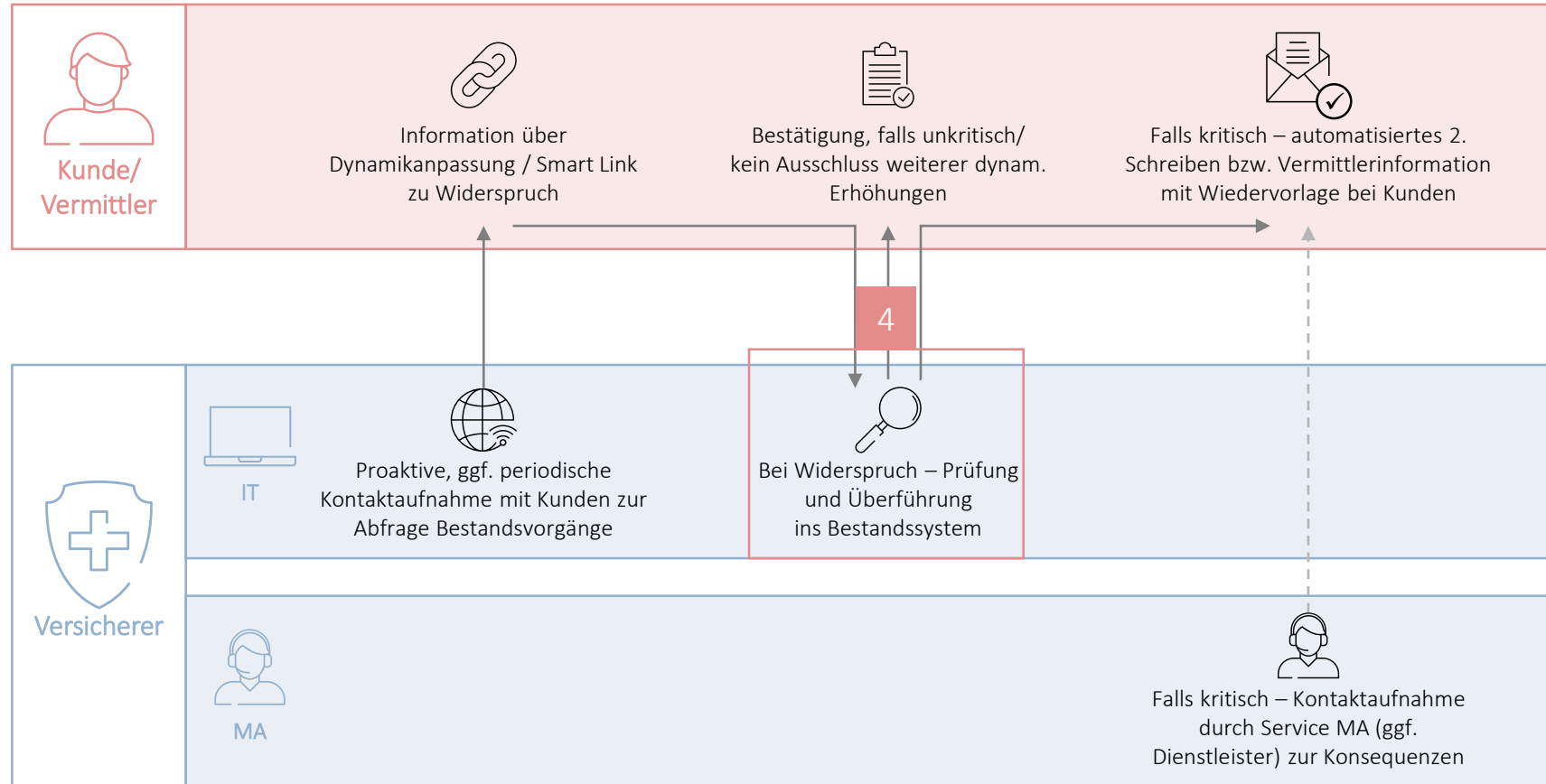


- Versicherer erhalten jährlich etwa 35.000 bis 40.000 Risikovorfragen, vor allem im Jahresendgeschäft
- In Kooperationsmodellen mit Vermittlern und Maklern zeigt sich eine stark heterogene Qualität bei der Einreichung
- Hoher Aufwand bei geringem Ertrag – lediglich 10 % der Anfragen führen zum Vertragsabschluss
- Eine vollautomatisierte und strukturierte Erfassung über ein digitales Cockpit und Datenverarbeitung (inklusive Risikoprüfung) entlastet die Mitarbeitenden

Vollautomatisierte Risikovorfragen im digitalen Cockpit verbessern die Effizienz, Qualität und Abschlussquoten bei Versicherern – in der Sparte Leben sind die besonderen Herausforderungen des EU AI Acts zu berücksichtigen

# Automatisierung von meist unstrukturierten und manuellen Abfragen

Beispiel Case für einen Bestandsprozess in der Sparte Leben – Dynamikwiderspruch Lebensversicherung

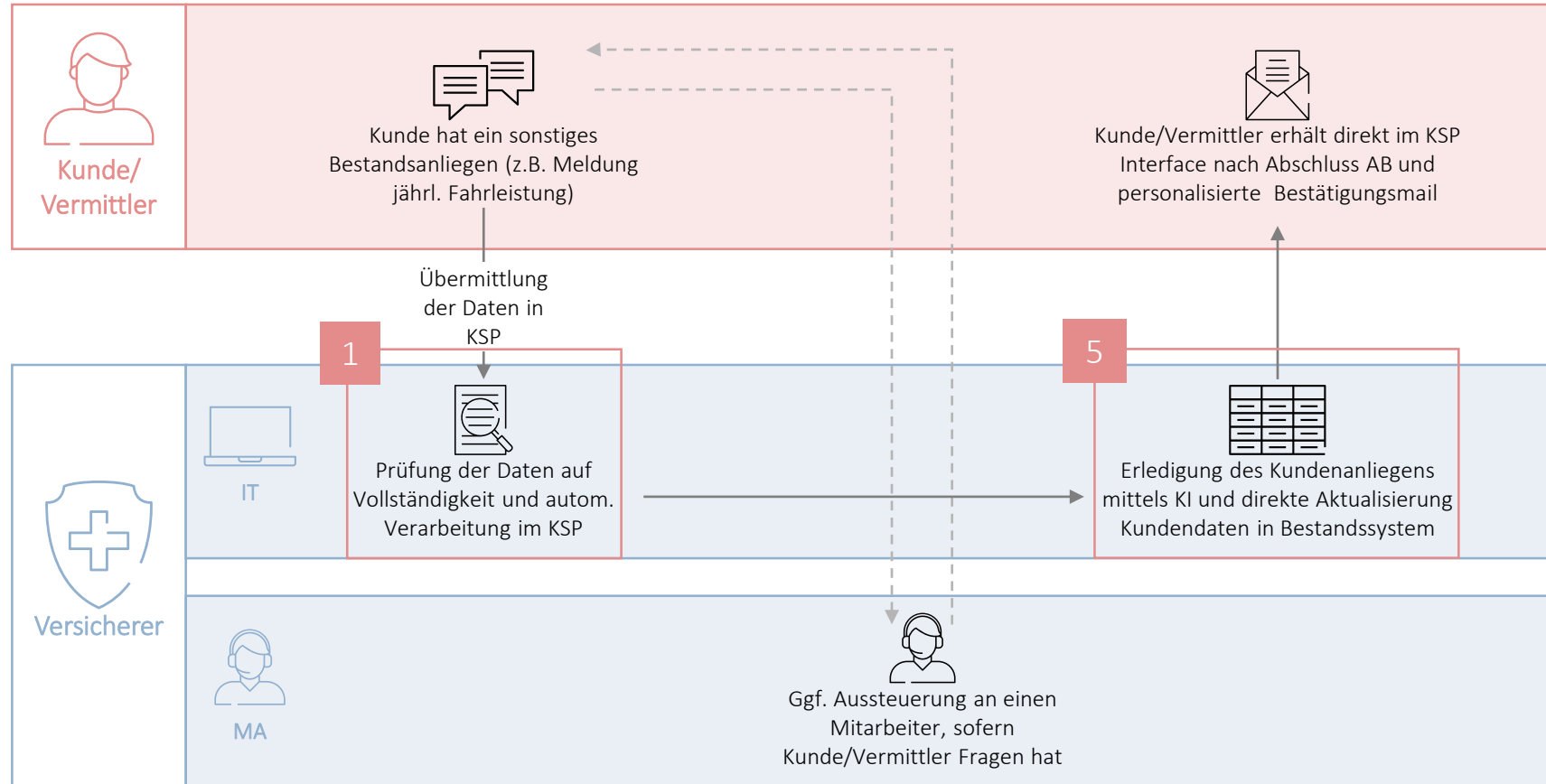


- In der Praxis ist in vielen Unternehmen der manuelle Aufwand weiterhin hoch, da Abfragen und eigentliche Dynamikwidersprüche häufig per Brief abgewickelt werden
- KI-gestützte Verarbeitung für die Datenübertragung aus unstrukturierten Dokumenten bietet hier großes Potenzial, den Prozess für alle Beteiligten zu beschleunigen
- Zusätzlich können automatisierte Wiedervorlagen Vermittlern bei einer effizienten und persönlichen Abfrage helfen

Bei trivialen Self-Service-Möglichkeiten ermöglichen KI-Technologien komplette Dunkelverarbeitungsprozesse und bieten einfaches Handling für Kunden

# Ausbau der Kundenportale für effizientere Bearbeitung durch Self-Services

Beispiel Case für einen Bestandsprozess in der Sparte Komposit – Kilometerstandmeldung

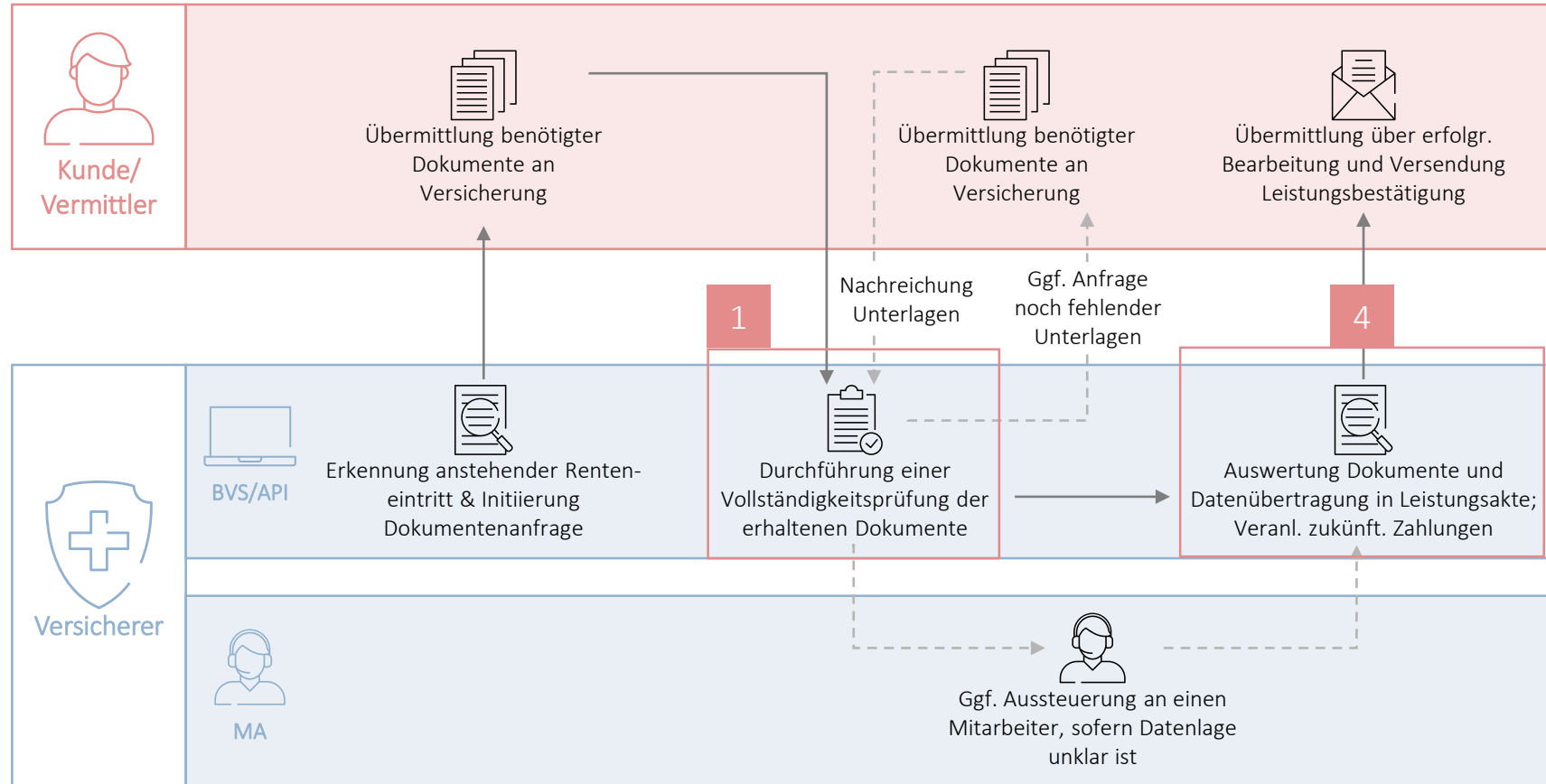


- Leicht umsetzbare Cases bieten großes Potenzial zur Effizienzsteigerung durch vollautomatisierte Verarbeitung von einfachen Anliegen
- Kundendatenabfragen lassen sich leicht über Kundenservice-Portale (KSP) ohne Schriftverkehr im Self-Service abbilden
- Die Echtzeitverarbeitung und das sofortige Erledigungsgefühl steigern dabei maßgeblich die Kundenzufriedenheit
- Zusätzlich werden durch verstärkten Self-Service Mitarbeitende entlastet, sodass Kapazitäten für wertschöpfende Aufgaben freigesetzt werden

Bei Bestandsprozessen können Bearbeitungsgeschwindigkeiten enorm gesteigert werden durch die Förderung von Self-Servicierungsmöglichkeiten mittels KI-Technologie

# Fehlerreduktion durch Automatisierung manueller Prüfschritte

Beispiel Case für einen Leistungsprozess in der Sparte Leben – Einrichtung Rentenbeginn

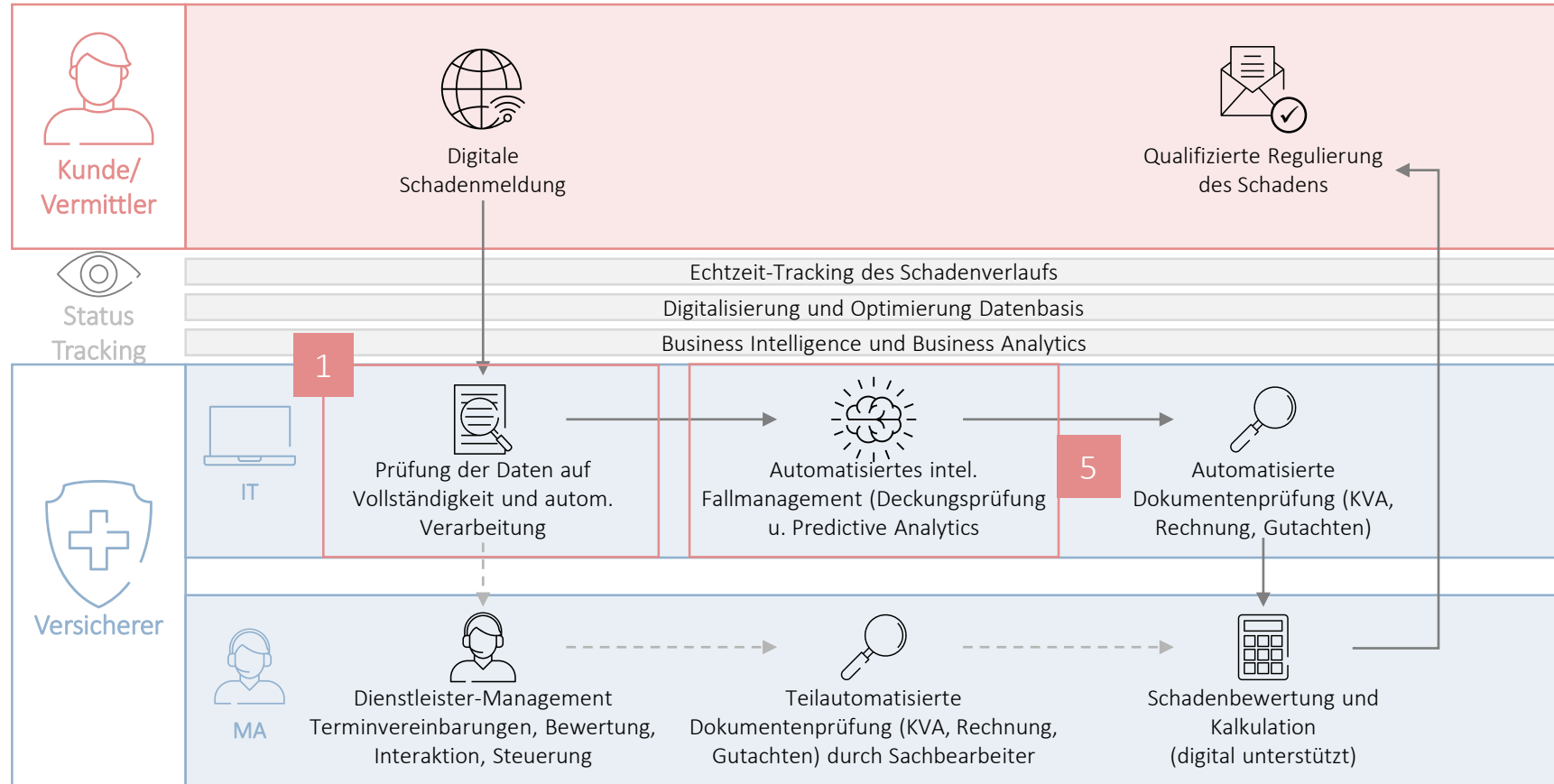


- KI erlaubt die schnelle und automatisierte Kategorisierung und Prüfung von Dokumenten
- Modulare KI-Bausteine können unabhängig entwickelt und verbessert werden – durch Modularität können Anpassungen vorgenommen und Optimierungen durchgeführt werden, ohne die gesamte Anwendungslandschaft in Frage zu stellen
- Die Automatisierung manueller Prüfschritte entlastet Mitarbeitende, steigert die Bearbeitungsgeschwindigkeit und minimiert zugleich menschliche Fehler

Durch den Einsatz von KI lassen sich Leistungsprozesse automatisieren und die Dunkelverarbeitungsquote deutlich erhöhen

# Echtzeitprüfung und automatisiertes Routing für reduzierte Bearbeitungszeiten

Use Case Betrachtung „Standardschaden“ (Komposit)



- Durch die digitale Einreichung und Echtzeitprüfung der Informationen werden zeitaufwändige Rückfragen vermieden
- KI-Einsatz ermöglicht die signifikante Reduktionen in den Bearbeitungs- und Durchlaufzeiten und sorgt für eine nahtlose Abwicklung
- Bei komplexen Schadenfällen werden über KI-gestütztes Routing qualifizierte Servicemitarbeiter und Experten gezielt zugeschaltet

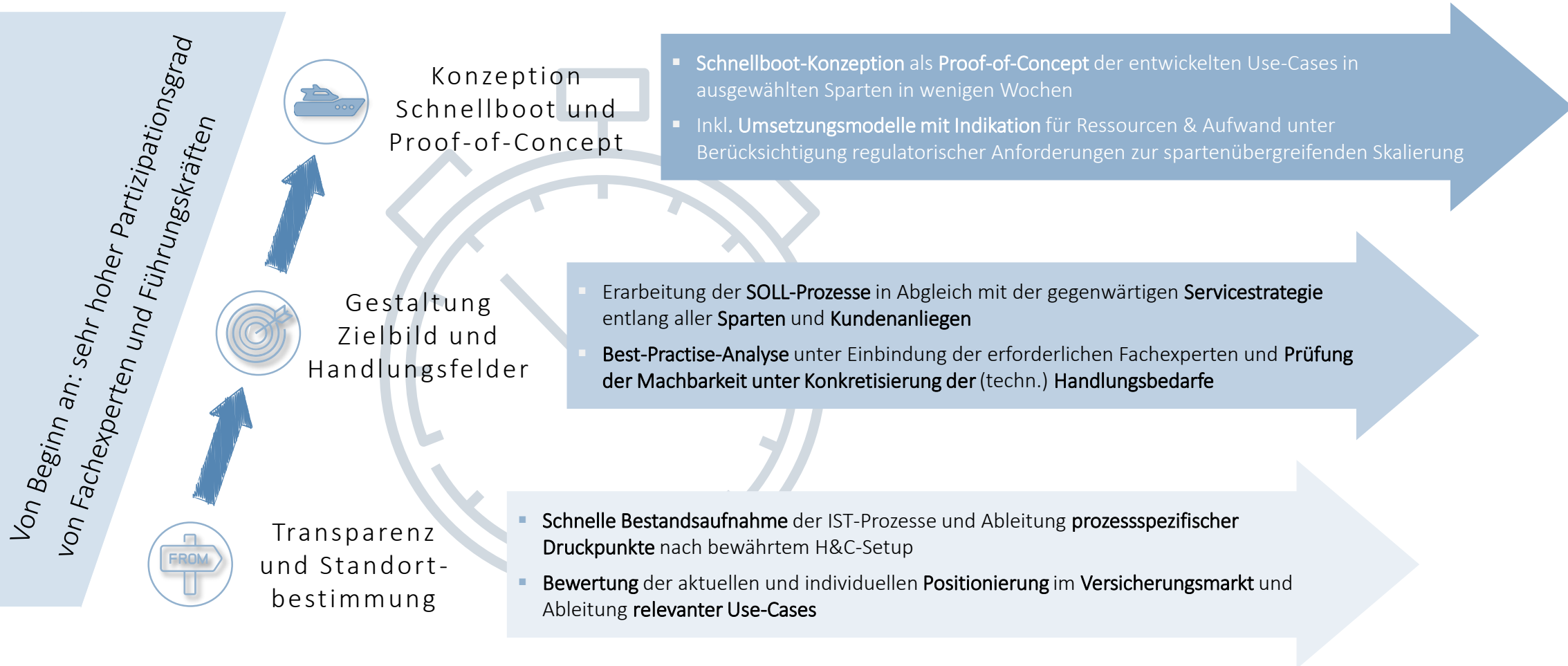
KI Einsatz bei Schadenmeldungen ermöglicht Steigerung des Service Levels durch Kapazitäts-Freisetzung bei gleichzeitiger Kostenreduktion

**Gemeinsam** mit uns –  
in **Schnellboot**-Logik zum **Erfolg!**



# Mit Struktur und hoher Dynamik zur Schnellboot-Umsetzung

## Vorgehensmodell



# Horn & Company ist ein leistungsstarker Partner für Ihre Transformationsvorhaben

## Überblick

2009

Gründung der Unternehmensberatung in Düsseldorf durch ein erfahrenes und eingespieltes Partnerteam.

differenziert

Wir sind eine umsetzungsorientierte Management-Beratung mit klar unternehmerischem Beratungsverständnis.

hochqualifiziert

Knapp 75% der H&C-Berater mit Doppel-Qualifikation (i.S.v. Promotion und/oder mehreren Master-Abschlüssen etc.).

> 260

Interdisziplinär qualifizierte Mitarbeiter mit umfangreicher Berufserfahrung i.d.R. auch außerhalb Consulting-Business.

fokussiert

Wir haben einen belastbaren Branchenfokus auf Banken/Versicherungen. Unsere Berater sind Experten ihrer Branche.

wertschöpfend

Erweitertes Leistungsspektrum über H&C-Consulting-Ökosystem für digitale Transformation (z.B. H&C-Data-Analytics).

8

Standorte in der DACH-Region: Düsseldorf, Berlin, Frankfurt, Hamburg, Köln, München, Wien und Zürich.

ausgezeichnet

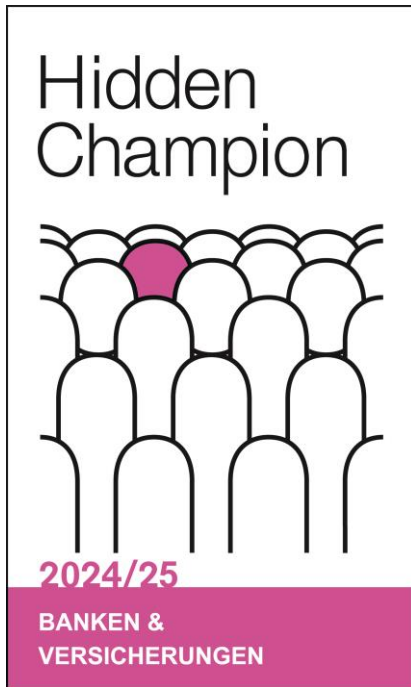
Unsere Kunden bewerten unsere Leistung als ausgezeichnet und haben uns 2024/25 erneut zum Hidden Champion gewählt.

wachstumsstark

H&C mit weiter über Marktdurchschnitt liegendem Wachstum; seit 2022 auch mit „anorganischer“ Wachstumsstrategie

# H&C (erneut) als Hidden Champion 2024/25 für Financial Services ausgezeichnet

Finanzmagazin Capital – Studie Hidden Champions des Beratungsmarktes in Zahlen



Seit 2003



wurde die Studie Hidden Champions neun Mal aufgelegt

>1.000



Führungskräfte wurden für die aktuelle Studie befragt

2024/25 erneut

als einziger Titelträger für **Banken & Versicherungen** ausgezeichnet worden:  
*Horn & Company*

>85



Unternehmensberatungen als potentielle Kandidaten berücksichtigt

Nr. 1



Platz 1 bei Gesamtbewertung „Kundenzufriedenheit“:  
*Horn & Company*

1	HORN & COMPANY	427
2	McKinsey	403
3	Boston Consulting	394
4	Bain	388
5	Oliver Wyman	383

# Treten Sie mit uns in Kontakt - Ihr Partner für KI-basierte Prozessoptimierung

*Wir unterstützen Sie bei der Weiterentwicklung KI-basierter Prozesse*

**Christof Wagner**



*Geschäftsführender Partner*

[christof.wagner@horn-company.de](mailto:christof.wagner@horn-company.de)

Mobil: +49 162 2726 010

**Dr. Simon Schneider**

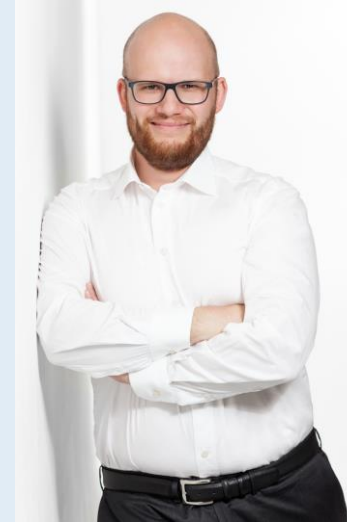


*Associate Partner*

[simon.schneider@horn-company.de](mailto:simon.schneider@horn-company.de)

Mobil: +49 162 2726 037

**Dr. Fabian Nick**



*Principal*

[fabian.nick@horn-company.de](mailto:fabian.nick@horn-company.de)

Mobil: +49 162 2726 074

**Dr. Moritz Liebmann**



*Associate*

[moritz.liebmann@horn-company.de](mailto:moritz.liebmann@horn-company.de)

Mobil: +49 162 2726 076

# HORN & COMPANY

Internationale Top-Management-Beratung

DÜSSELDORF | BERLIN | FRANKFURT | HAMBURG | KÖLN | MÜNCHEN | STUTTGART | CHARLOTTE | SINGAPUR | WIEN | ZÜRICH