Best Practices für KI in der Versicherungswirtschaft

18.11.2025

Was erwartet Sie in den nächsten 30 - 45 Minuten

ppi

Vorstellung	Marktheraus-forderungen	Umsetzungs-beispiel	Best Practices	Ausblick & Diskussion
	Wo steht der Markt?	Wie gehen wir vor?	Was haben wir geschafft und dabei gelernt?	

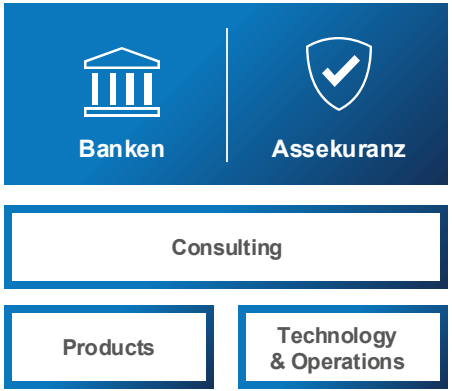
Wer sind wir?

Tim Sonntag
Senior Manager
Team Lead Digital Broker
tim.sonntag@ppi.de

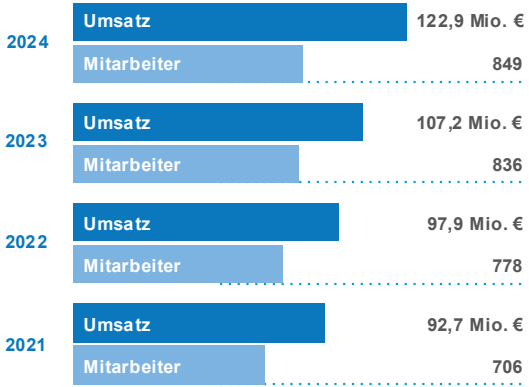
Maximilian Bohlen
Senior Manager
Team Lead Digital Broker
maximilian.bohlen@ppi.de

PPI auf einen Blick

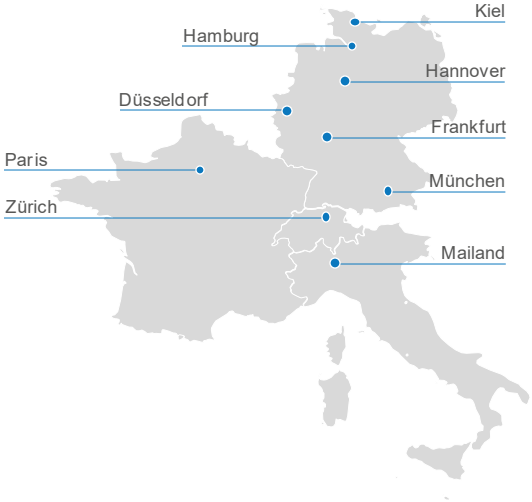
Branchen und Schwerpunkte



Umsatz- und Mitarbeiterzahlen



PPI-Standorte



Wertschöpfung
ohne Brüche

Unsere Wertschöpfung erfolgt ohne Brüche – von der Idee bis zur konkreten Problemlösung.

Kunden
stehen im Mittelpunkt

Als langfristig orientiertes Familienunternehmen sind wir zuallererst unseren Kunden verpflichtet.

PPI
verbindet

Wir verbinden, statt zu trennen. Als Fachexperten transformieren wir Fachlichkeit in IT.

Die PPI-Gruppe & ihre Marken

ppi

PPI AG

Consulting & Softwareentwicklung für Banken und Versicherungen

CONSULTING BANKEN

„Trusted Advisor & Innovationstreiber für die Bank der Zukunft“

CONSULTING ASSEKURANZ

„Digitalisierung denken. Transformation meistern.“

HVB Services GmbH

Technische Plattform

crossnative

Die **crossnative GmbH** ist der branchenübergreifende Technologie-bereich innerhalb der PPI-Gruppe.

ppi FINANCIAL SERVICES

Die **PPI Financial Services GmbH** ist der Managed Service Provider für die Finanzbranche.

cysmo

Die **cysmo Cyber Risk GmbH** bietet eine vollautomatisierte Cyber-Risiko-Bewertung für Versicherer.

Hanseatische Versicherungsbörse e.V.

Wir verbinden Makler-, Assekuradeurs- und Versicherer. Vom Inserat bis zur Börsennote.

ppi

Wo steht der Markt?

Wie gehen wir vor?

Was haben wir geschafft und dabei gelernt?

Um was geht es heute eigentlich?

Den Moment der Wahrheit!

Das magische Dreieck des Schaden-managements

Inflation
Schadenhäufigkeit
Betrugsfälle

Hohe Rückstände
Kundenerwartungen
Serviceanforderungen

Arbeitskosten
Fachkräftemangel
IT-Systeme

Der Markt reagiert mit unterschiedlichen Maßnahmen auf diese Situation

ppi

- **Partnernetzwerk** (z.B. Werkstattnetze)
- **Produktinnovation** (z.B. Telematiktarife)
- **E2E-Automation**
- **Schadenprävention** (z.B. Unwetterwarnung)
- **Digitale Schadenmeldung**
- **Optimierung Kernsysteme**

ppi

Vorstellung	Marktheraus-forderungen	Umsetzungs-beispiel	Best Practices	Ausblick & Diskussion
	Wo steht der Markt?	Wie gehen wir vor?	Was haben wir geschafft und dabei gelernt?	

Data Assist

KI-Gestütztes Inputmanagement

Digitale E2E Prozessautomation

ppi

Jeder Geschäftsvorfall ist erstmal dunkel

Unser Pattern

Ein Geschäftsvorfall ist ein Zebra-Prozess

Zebras sind unvermeidbar

Aber mit den richtigen Methoden lassen sie sich zähmen

Anschlussfähige KI-Module

Kreativität bei der Prozessgestaltung

Robuste Regelwerke

Smarte Prozesse

Es geht nicht um den Abriss, sondern um intelligente Anbauten.

Denn: KI ist nicht die Lösung für jedes Problem!

Dunkelverarbeitung

1 Input

2 Vorgangs-bearbeitung

3 Output

Prozessschritte des Data Assists

Tech Stack

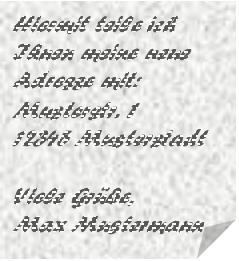
Terraform docker python kubernetes

ppi

1 — 2 — 3

Optical Character Recognition

» Texterkennung (Brief, Mail, Fax)



Klassifikation

» Anliegen aus Input erkennen

{„text“:
„Hiermit teile ich
Ihnen meine neue
Adresse mit:
Musterstr. 1
12345 Musterstadt
Viele Grüße,
Max Mustermann“}

Extraktion

» Prozesspayload extrahieren

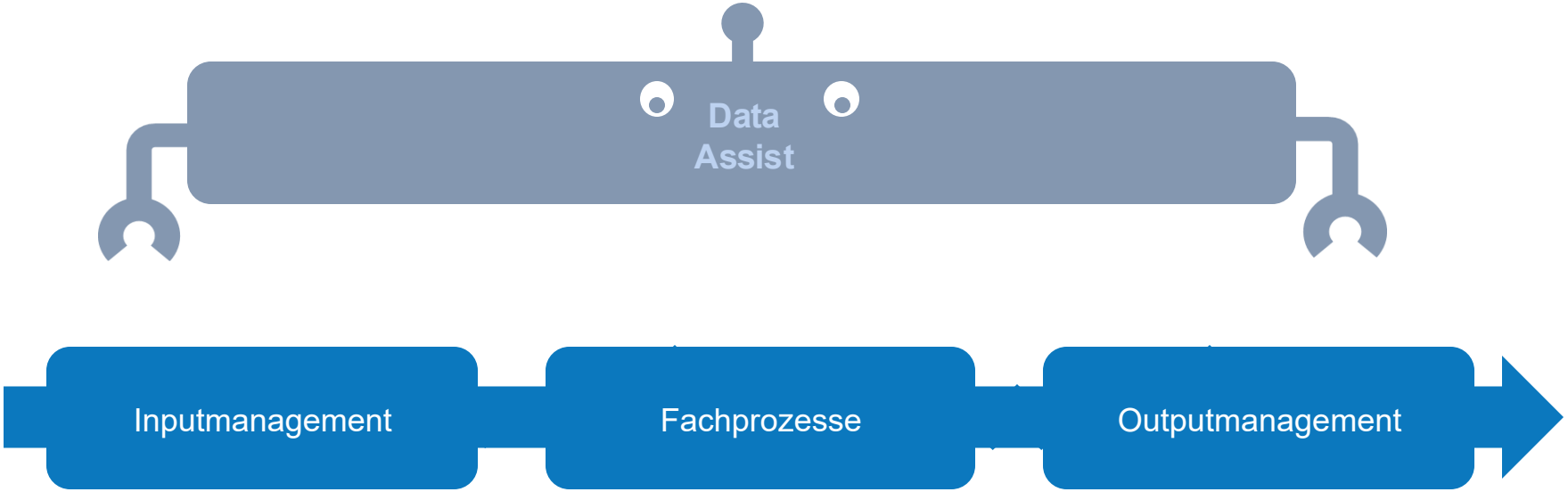
{„Adressänderung:
„PRESENT“;
„Beendigung“:
„NOT_PRESENT“;
…
}

{„Name“: „Max
Mustermann“,
„Straße“:
„Musterstr.“,
„Hausnummer“: „1“,
„PLZ“: 12345,
„Ort“: „Musterstadt“}

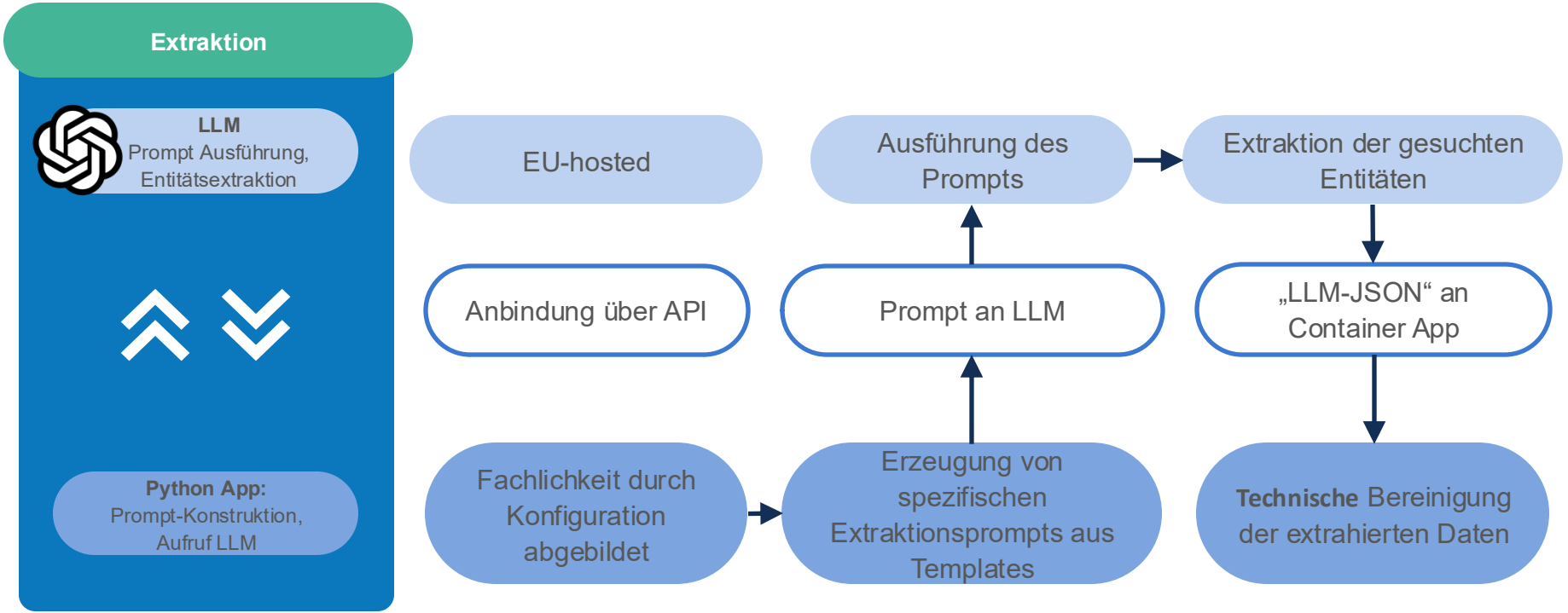
Prozessorchestrierung

Integrationsschicht in bestehendes Inputmanagement oder andere Systeme

Data Assist als Klammer über die gesamte Prozessstrecke



Ein Deepdive in die Extraktion



Beispielhafter Extraktionsprompt

Du extrahierst Informationen aus dem dir gegebenen Schreiben. Das Schreiben wurde getaggt mit „Adressänderung“. Das zu extrahierende Format sieht wie folgt aus:

```
{
   "VSNR": "Versicherungsnummer der versicherten Person, z.B. \"803287433G60219\"",
   "Vorname": "Vorname der versicherten Person", "Name": "Nachname der versicherten Person",
   "Neue Anschrift": {
      "Straße": "neue Straße", "Hausnummer": "neue Hausnummer",
      "PLZ": "neue Postleitzahl", "Ort": "neuer Wohnort", "Land": "z.B.     \"Deutschland\""
   },
   "Rolle": "Person, welche die Personendatenänderung kommuniziert. Entweder \"Vermittler\" oder \"VN/VP\"
   (Versicherungsnehmer/Versicherte Person)",
   "Umsetzungsdatum": "Datum im Format dd.MM.YYYY, ab welchem die Adressänderung gültig ist"
}
```

Die tiefsten Werte in der gegebenen Struktur sind Beschreibungen, die dir als Hilfestellung zur Verfügung stehen. Die Beschreibungen sind durch die tatsächlichen Werte von dir zu ersetzen.

Beispielhafter Extraktionsprompt

Du extrahierst Informationen aus dem dir gegebenen Schreiben. Das Schreiben wurde getaggt mit „Adressänderung“. Das zu extrahi[illegible]t aus:

„Du extrahierst Informationen aus dem dir gegebenen Schreiben…“

„…steht dir als Hilfestellung zur Verfügung.“

```
{
    [illegible] versicherten Person, z.B.
    [illegible] Vorname der versicherten Person", "Name": "Nac[illegible]
    "Neue Anschrift": {
        "Straße": "neue Straße", "Hausnummer": "neue Hausnummer",
        "PLZ": "neue Postleitza[illegible]nd": "z.B.    \"Deutschland\""
    },
    "Rolle": "Person, welche d[illegible]mmuniziert. Entweder \"Vermittler\" oder \"VN/VP\"
    (Versicherungsnehmer/Versicherte Person)",
    "Umsetzungsdatum": "Datum im Format dd.MM.YYYY, ab welchem die Adressä[illegible]
}
```

„Antworte nur im JSON-Format.“

„Mach dies, falls du dir unsicher bist:...“

Die tiefsten Werte in der gegebenen Struktur sind Beschreibungen, die dir als Hilfestellung zur Verfügung stehen. Die Beschreibungen sind durch die tatsächlichen Werte von dir zu ersetzen.

Beispielhafte Implementierungsmuster bei anderen Dokumenten

Data Assist

Dokumententypen	Optical Character Recognition	Extraktion
Schaden-formular	Formular OCR- Modul	VSNR, Auslösendes Ereignis, Datum…
Arztbrief	Standard OCR- Modul	Datum der Vor-stellung, Diagnose …
Storno-Rechnung	Rechnungs-OCR- Modul	Rechnungspositionen

WICHTIG

Bei geeigneten Formularen und hinreichend standardisieren Rechnungen ist kein LLM nötig! Hier kann die Extraktion bereits im OCR-Modul erfolgen.

Jetzt probieren wir den Data Assist gemeinsam aus!

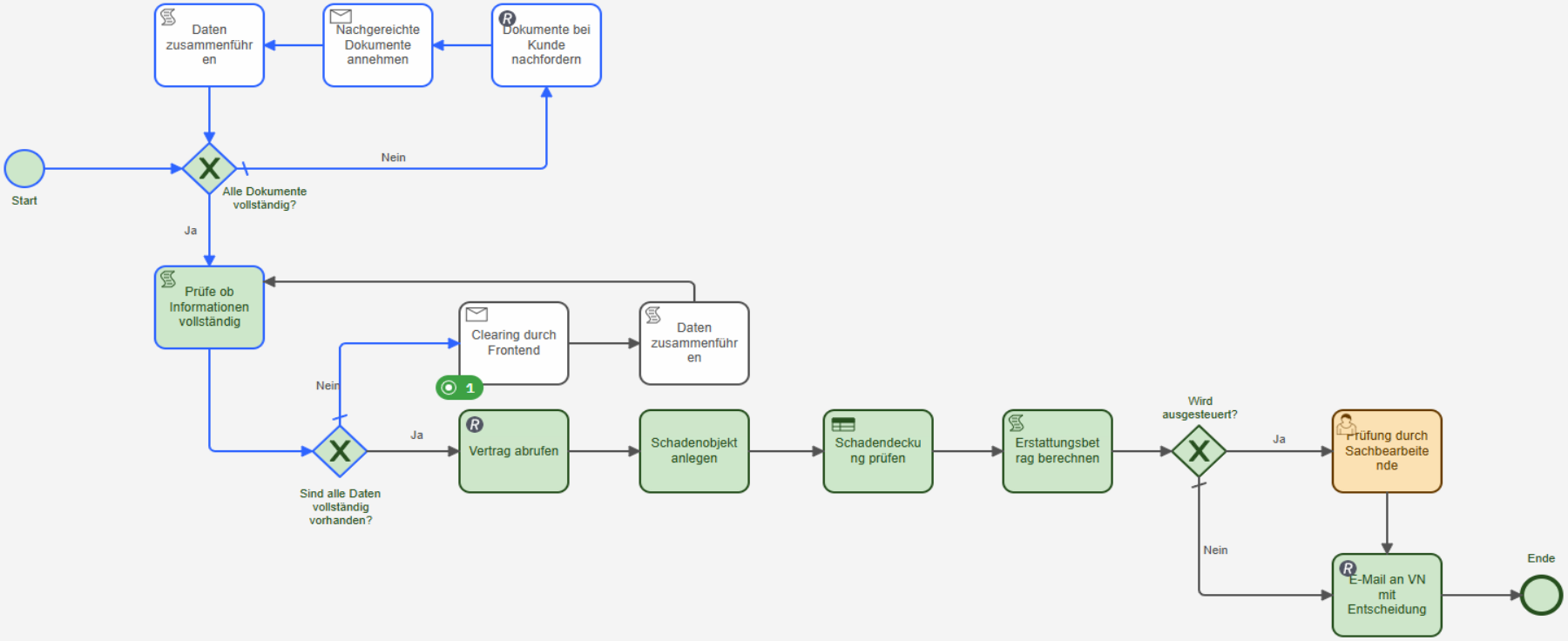
Dunkelverarbeitung

1 Input

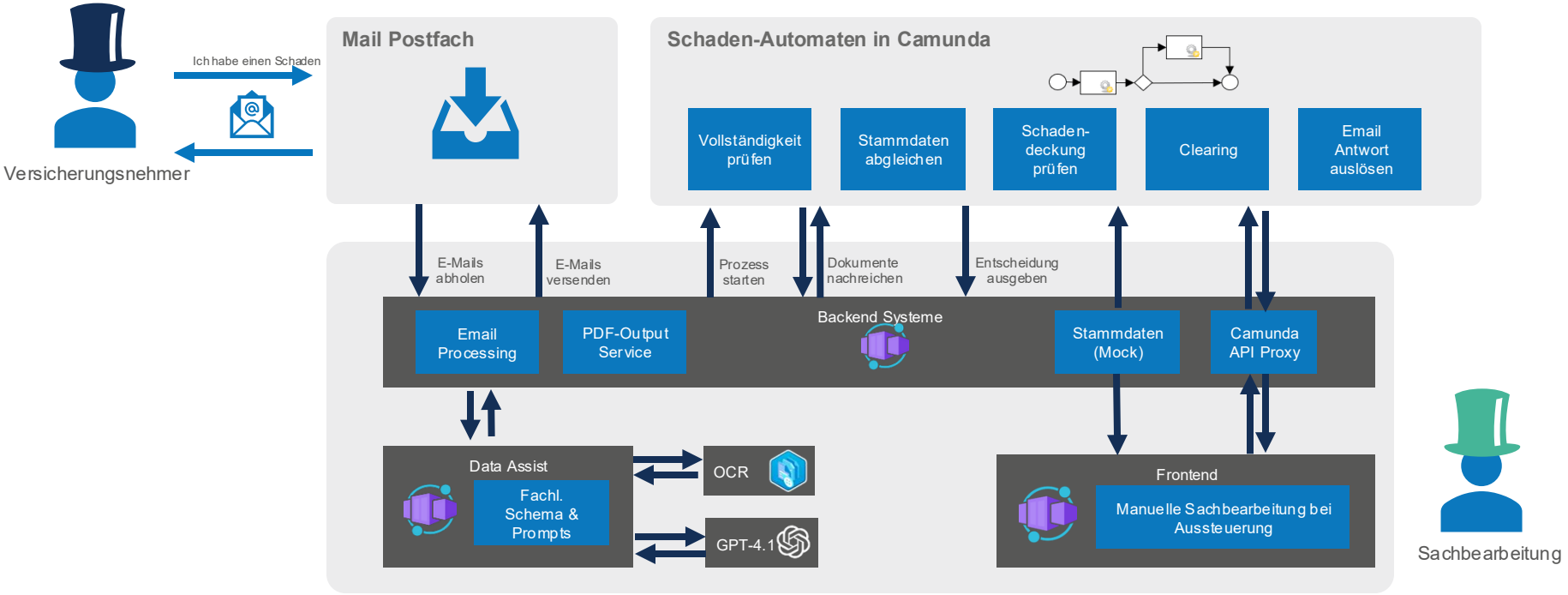
2 Vorgangs-bearbeitung

3 Output

Exemplarisches Prozessbild „Schadenbearbeitung“



Exemplarisches Architekturbild „Schadenbearbeitung“



Dunkelverarbeitung

1 Input

2 Vorgangs-bearbeitung

3 Output

Kundenbeispiel: Was haben wir geschafft?

ca. **1.000.000 Schadenregulierungen pro Jahr** werden durch den Prozess verarbeitet

Wir erreichen mit dem Prozessverbund **über 95 % Automatenquote**

Die **Success Story** ist auf unserer Website zu finden

Wie kann ein Automationsprojekt bei Ihnen ablaufen?

ppi

Von der Idee zu ersten automatisierten Prozessen mit dem Data Assist

1. **Auswahl des Prozesses, welcher automatisiert werden soll**
2. **Analyse von Testdokumenten und Erstellung eines Big Picture**
3. **Checkpoint: Start des Pilotprojektes?**
4. **Zielbild Architektur zur Datenextraktion und Automation**
5. **Umsetzung in einem Minimum Viable Product**

ppi

Wo steht der Markt?

Wie gehen wir vor?

Was haben wir geschafft und dabei gelernt?

Best Practices

- Starte mit Anwendungsfällen, die einen echten Mehrwert haben
- Ohne funktionierende Dienstleistungen und Prozesse bringt auch KI nichts
- Es braucht ein kreatives interdisziplinäres Team
- Mit wenig Aufwand lassen sich große Nutzenpotentiale heben
- Kommuniziere den Change frühzeitig in die Mannschaft

KI ist nicht die Lösung für jedes Problem!

ppi

Vorstellung	Marktheraus-forderungen	Umsetzungs-beispiel	Best Practices	Ausblick & Diskussion
	Wo steht der Markt?	Wie gehen wir vor?	Was haben wir geschafft und dabei gelernt?	

Was haben Sie schon mit KI gemacht?

Was planen Sie zu tun?