Digitaler Darwinismus und KI in der Transportversicherung - von der Vision bis zur erfolgreichen Umsetzung

Chancen, Herausforderungen und Praxisbeispiele am Beispiel der SCHUNCK Group

SCHUNCK GROUP

ECCLESIA GRUPPE

Wir stellen uns vor

Daniel Ahrend

COO, CTO SCHUNCK GROUP | Segment CIO Logistik & Markets Ecclesia Gruppe

- 23 Jahre in der Versicherungsbranche
- Schwerpunkt: Digitale Transformation im Versicherungssektor & Prozessmanagement
- Seit 2021 in der SCHUNCK GROUP

Alexander Horn

Associate Partner, Convista Consulting AG

- 30 Jahre in der Versicherungsbranche
- Schwerpunkt: Intelligente Prozessautomation und Enterprise Architektur für Versicherungen
- Seit 2022 Partner der SCHUNCK Group und der Ecclesia Gruppe

Internationale Kompetenz

1999
Gründung

184,5 Mio. €
Jahresumsatz

1.200 Mitarbeitende
weltweit

> 21 Standorte
in 13 Ländern

convista:

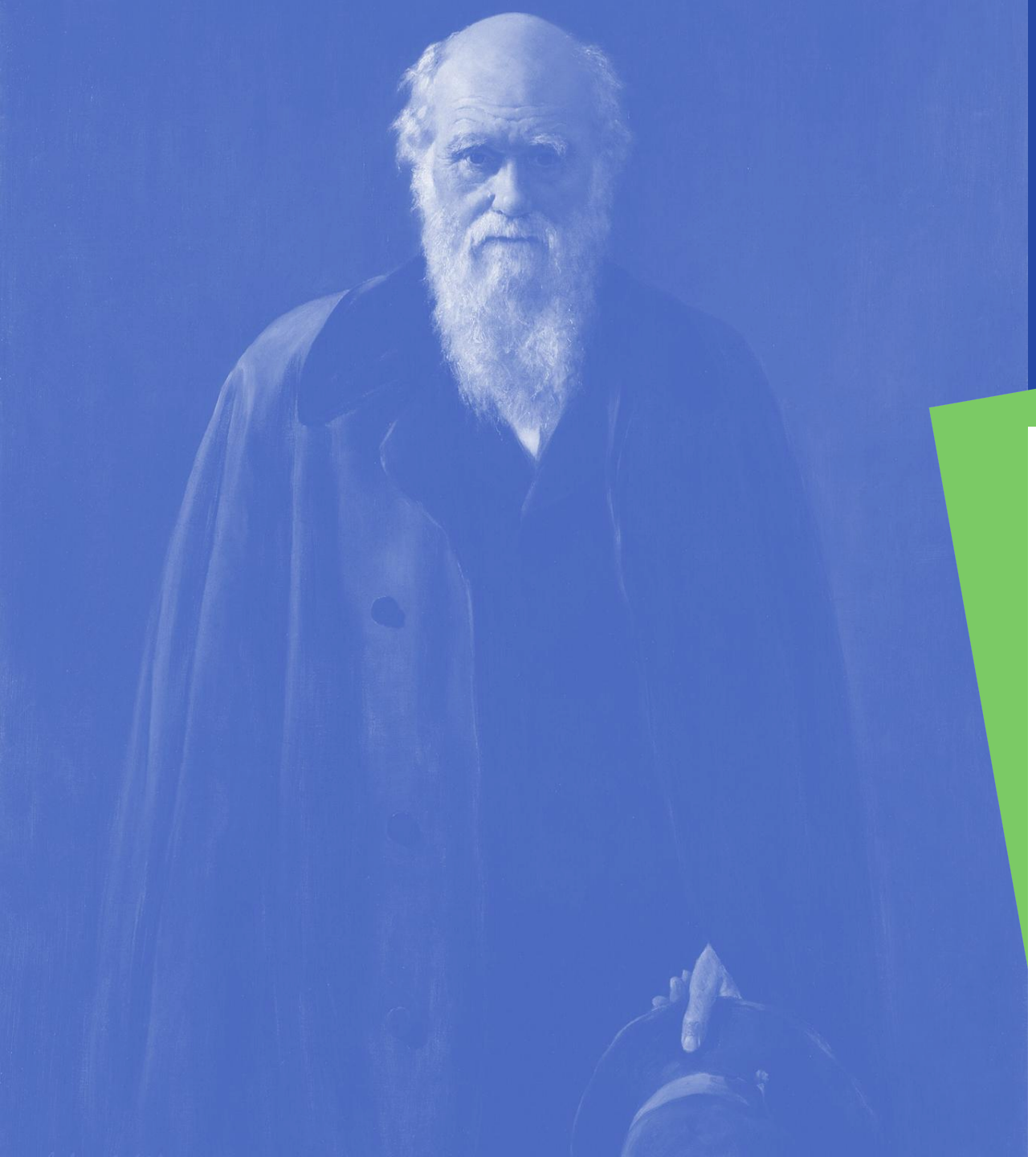
Agenda

01 Digitaler Darwinismus

02 Bewährtes Vorgehen:
Intelligente Prozessautomation

03 Automation in der Transport-
versicherung bei SCHUNCK

04 Fazit und Ausblick



ECCLESIA
GRUPPE

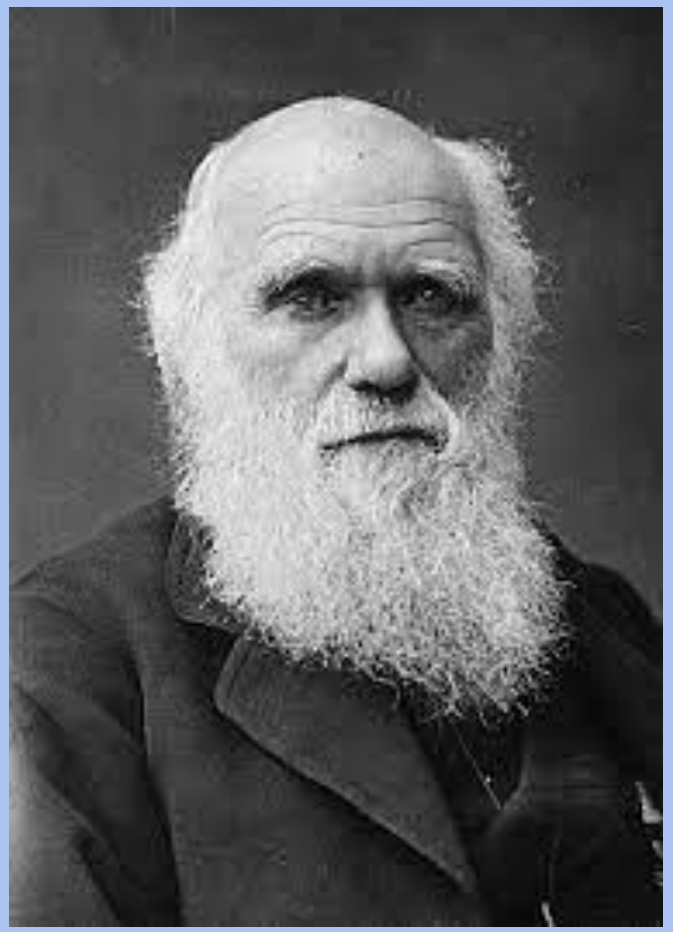
01

DIGITALER DARWINISMUS

Das größte Risiko für Sie ist nicht der Wettbewerber, der alles richtig macht, sondern der Außenseiter, der alles neu macht.

Wir haben die Wahl:
Entweder wir sind Pioniere der Veränderung oder wir werden ihre Betroffenen.

Digitaler Darwinsmus – Survival of the fittest



Technologischer Wandel als Treiber

Verändertes Kundenverhalten

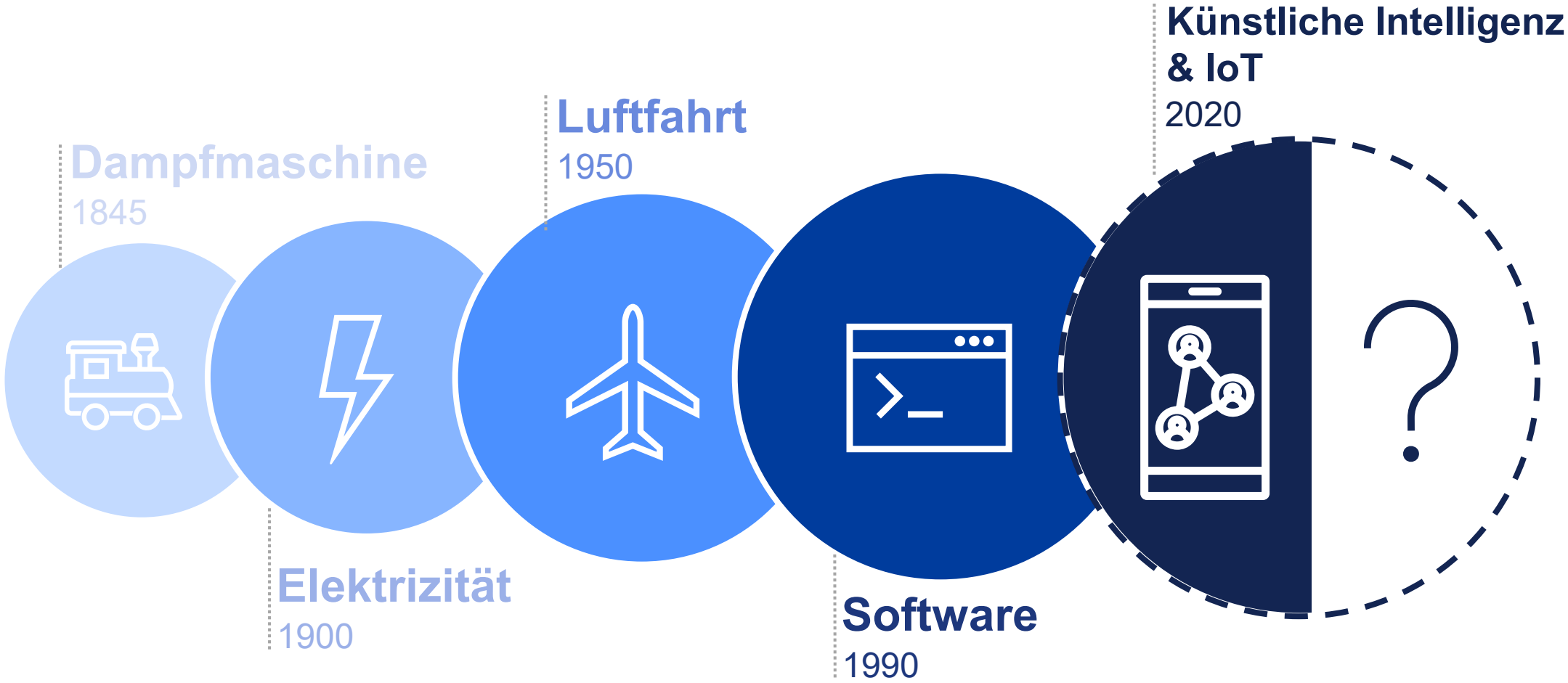
Wettbewerbsdruck

Anpassungsfähigkeit als Erfolgsfaktor

Anpassungsfähigkeit **X** Digitalisierungsgrad

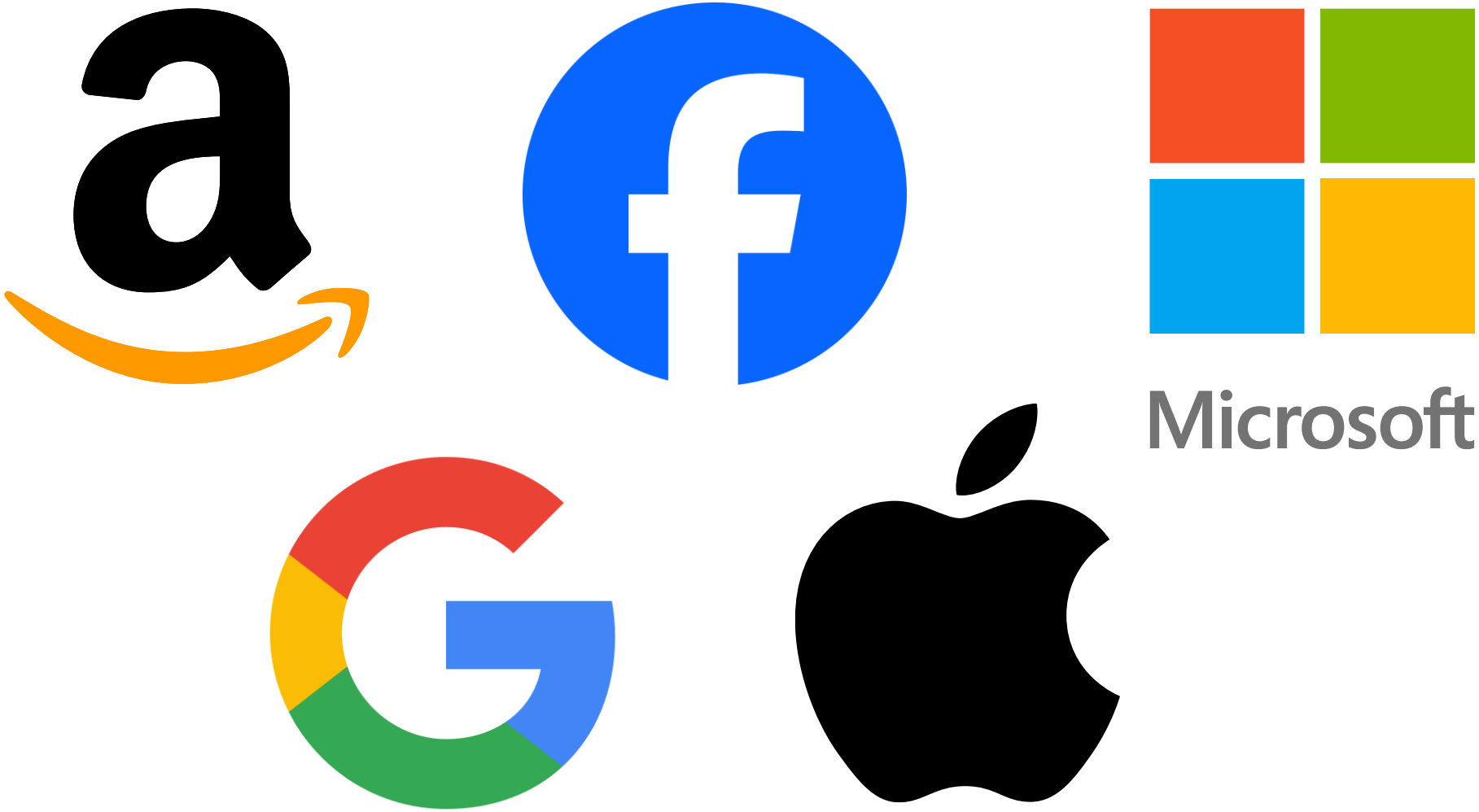
Was vereint diese Firmen?

Megatrends bestimmen die Evolution



Quelle: in Anlehnung an: Long Waves: The History of Innovation Cycles

Was vereint diese Firmen?



Eine Frage an sie.
Menti.com | Code: 1683 1719

Was vereint diese Firmen?

Die vier grössten Herausforderungen für die Transportversicherung der Zukunft

Fachkräftemangel

Hohe Prozesskosten

Umwelt - & geopolitische Einflüsse

Wachsende Regulatorik

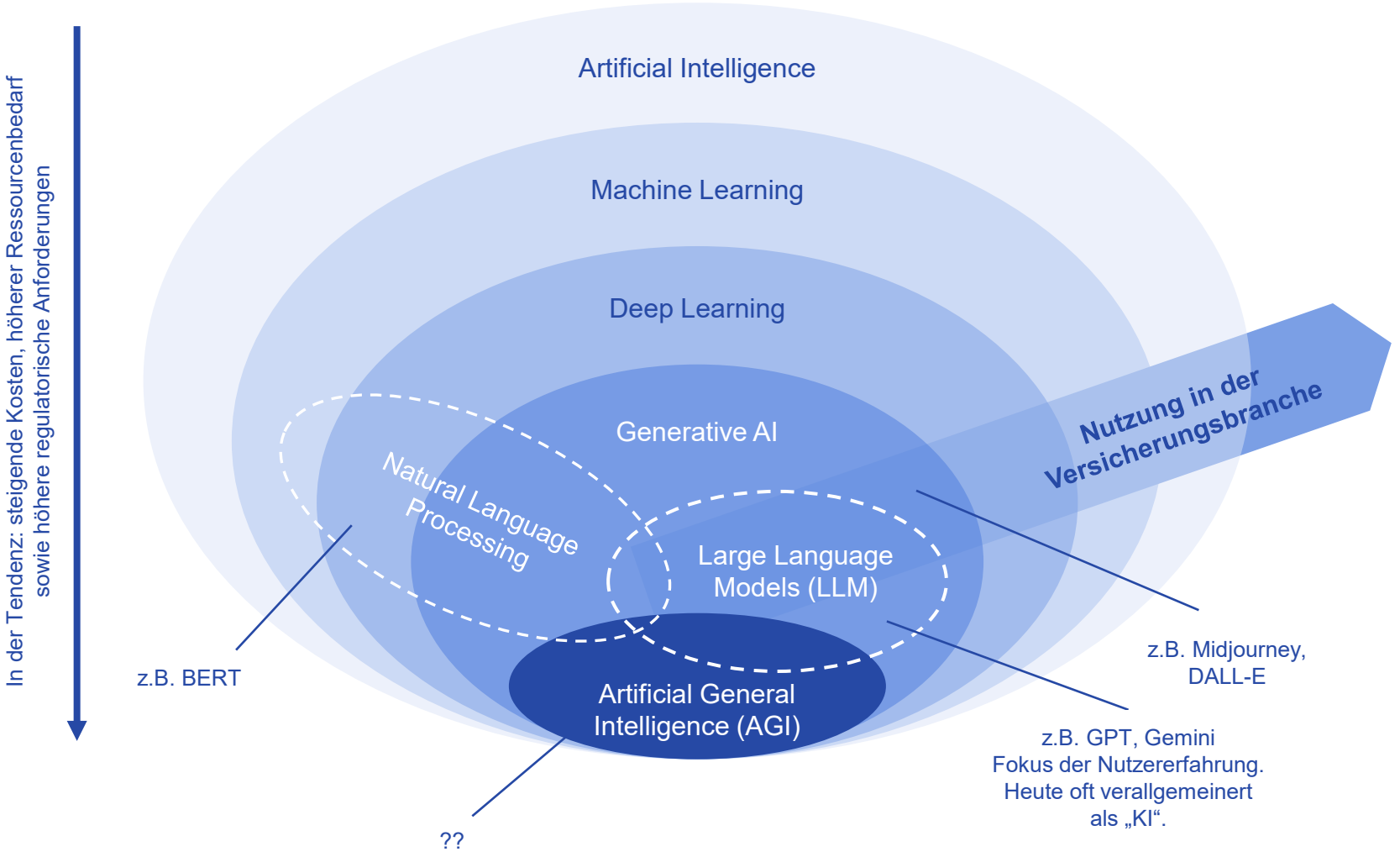
Quelle: GDV - Versicherungsschutz im Zeitalter der Digitalisierung

ECCLESIA
GRUPPE

02

BEWÄHRTES VORGEHEN: INTELLIGENTE PROZESSAUTOMATION

Alle reden von KI – Aber haben wir auch dasselbe Verständnis?



Genereller Nutzen von KI

Unser Fokus heute

Effizienz / Automation

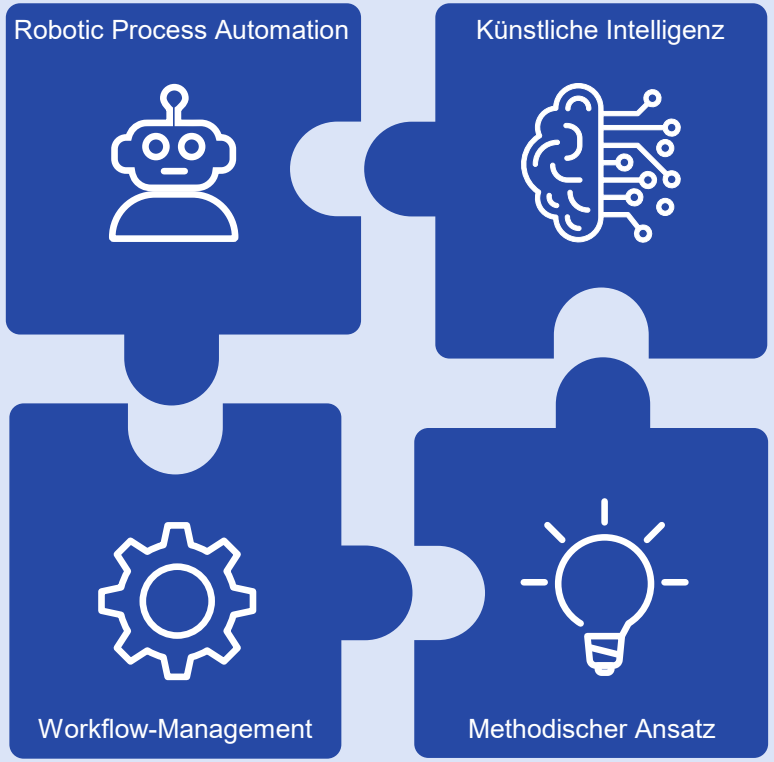
Qualität

Vorhersagen

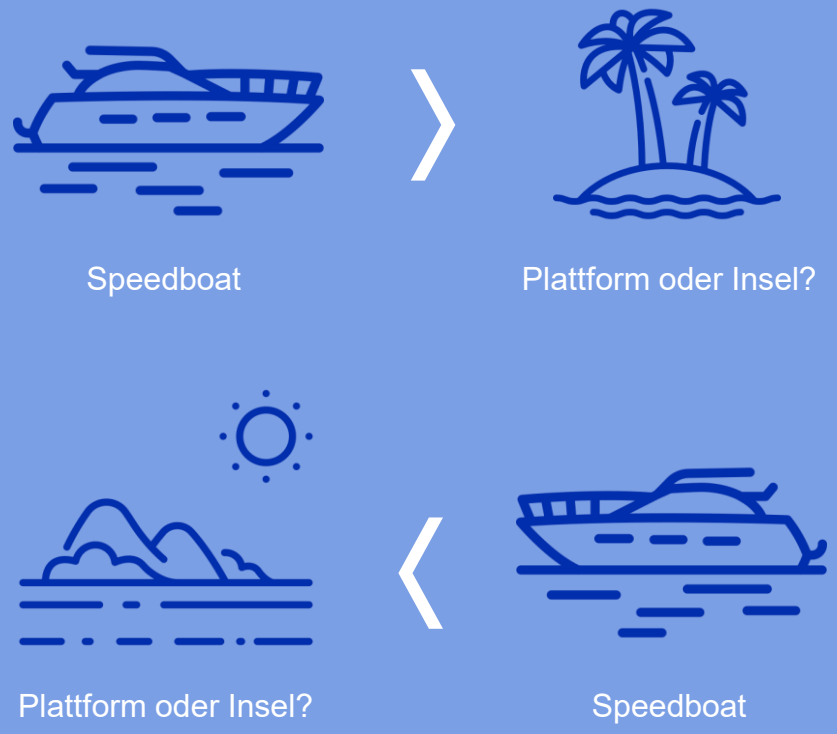
Intelligente Prozessautomation ist mehr als „nur“ KI

Intelligente Prozessautomation (IPA) verfolgt das Ziel, durch den optimal abgestimmten Einsatz von Automatisierungstechnologien wie RPA, Workflow-Management-Systemen und künstlicher Intelligenz maximale Effizienz und Qualität in Prozessen zu erreichen.

IPA setzt einen **methodischen Ansatz** voraus, der sowohl auf regelbasierte Services als auch auf KI-gestützte Lösungen baut und sicherstellt, dass die für die jeweiligen **Prozesse am besten geeigneten Automationsmuster** eingesetzt werden.



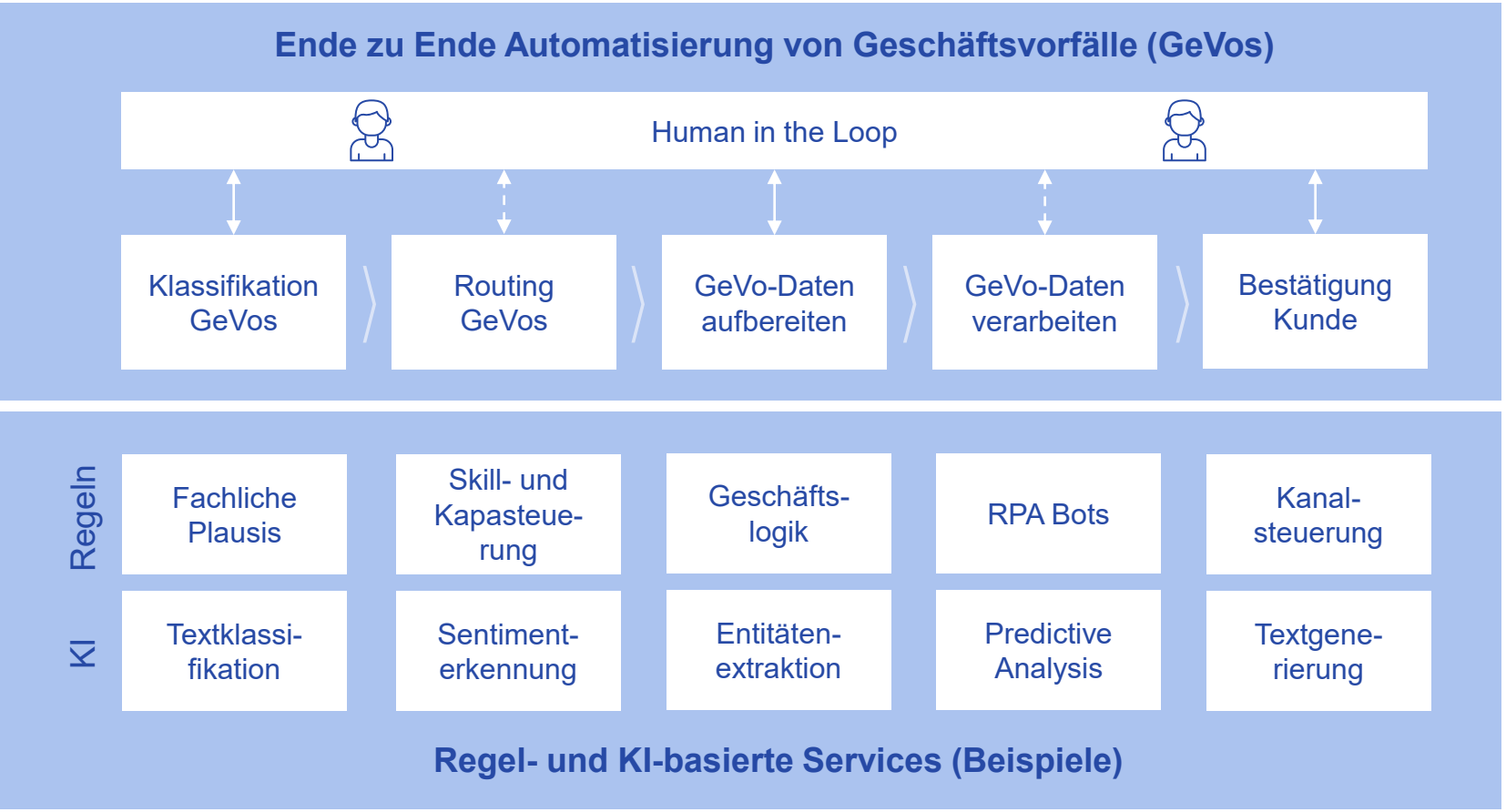
Warum das Nutzeninkasso neu eingeführter Technologien zunächst häufig gering bleibt



Kommt Ihnen das bekannt vor?

- Eine neue Technologie zur Prozessautomation (z.B. Workflow Engines, RPA, KI) wird im Unternehmen eingeführt.
- Es wird nach schnell umsetzbaren Use Cases (Speedboats, Quick Wins) für diese Technologien gesucht.
- Das Ziel ist es Use Cases zu finden, die komplett mit der neuen Technologie automatisiert werden können.
- Im Ergebnis sind die Use Cases häufig sehr kleinteilig angelegt und gleichzeitig entstehen Insellösungen mit verteilten Zuständigkeiten.
- Diese Insellösungen müssen später mit großem Aufwand generalisiert werden, um sie zu skalieren.
- Das Nutzeninkasso bleibt zunächst gering.

Für eine Ende-zu-Ende Automation müssen regel- und KI-basierte Services intelligent kombiniert werden



In einem generischen Ansatz kann man jeden Geschäftsvorfall in diese fünf Teilschritte (von der Klassifikation der GeVos bis zur Bestätigung an den Kunden) unterteilen.

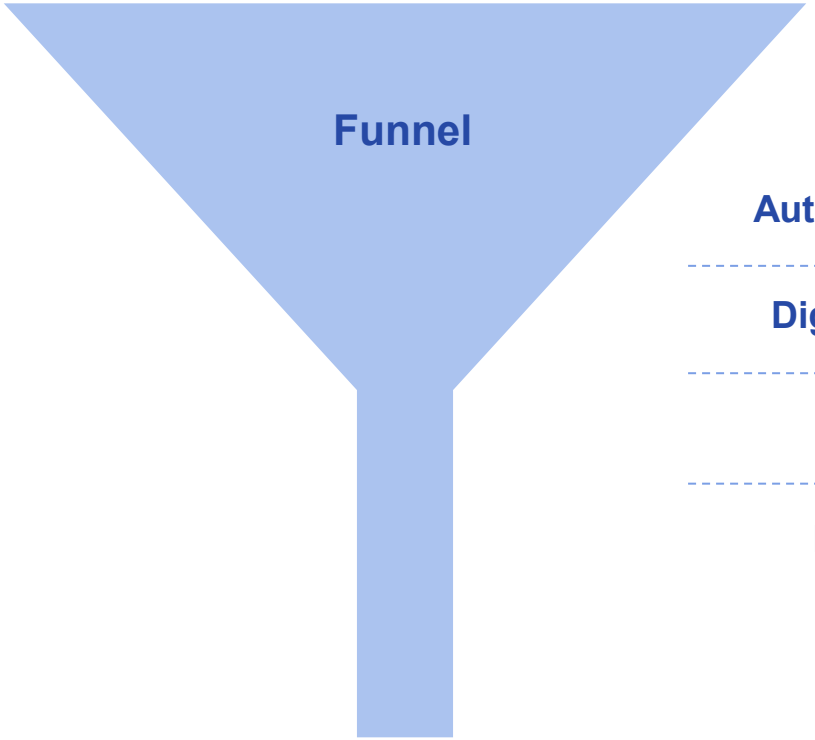
Jeder Teilprozess benötigt für eine vollständige Automation (Geschäfts-)Regel-basierte und KI-basierte Services.

Beispiel Teilprozess „GeVo-Daten aufbereiten“:

- Geschäftslogik: GeVo hat 5 Pflichtfelder, die für die Bearbeitung benötigt werden.
- KI: Extrahiert 5 Datenfelder aus unstrukturiertem Input.
- Geschäftslogik: Prüft ob die ermittelten Werte plausibel sind.

Entscheidungsmodell für Prozessautomation (1) – Welche Prozesse eignen sich besonders zur Automation?

Input: Alle GeVos des Prozessportfolios



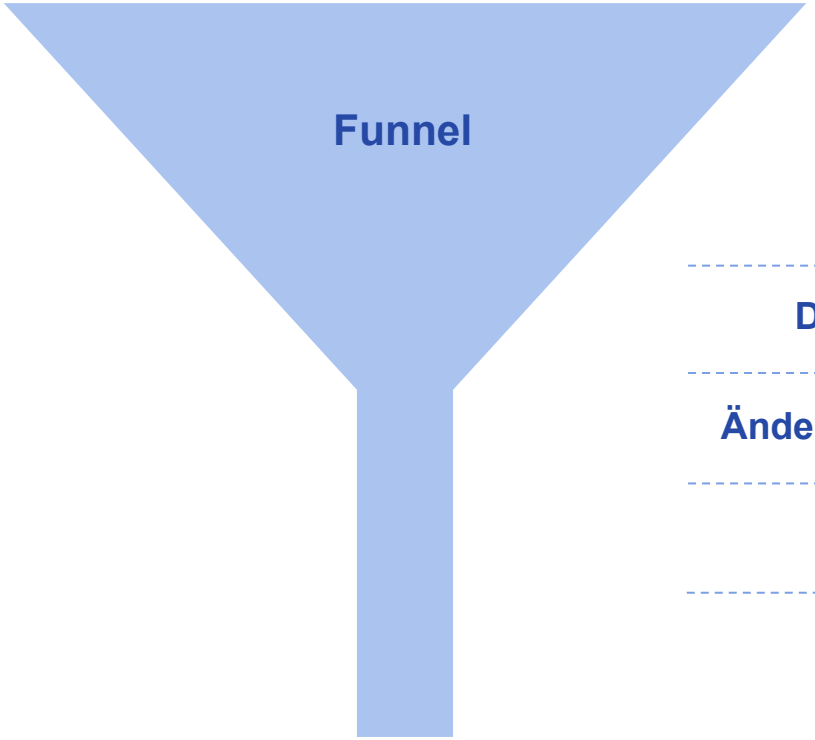
	Automatisierung Nein	Automatisierung Ja
Automatisierungsgrad	Dunkelverarbeitung	Manuell oder teilmanuell
Digitalisierungsgrad	Niedrig	Hoch
Häufigkeit	Selten	Häufig
Prozesskosten	Niedrig	Hoch

Output: Für Automation geeignete GeVos

Beispielhafte Darstellung ohne Anspruch auf Vollständigkeit

Entscheidungsmodell für Prozessautomation (2) – Welche Technologie eignet sich besonders?

Input: Für Automation geeignete GeVos



	Regelbasiert (Deterministisch)	KI / GenAI (Probabilistisch)
Dokumentation	Entscheidungslogik bekannt	Entscheidungslogik unbekannt
Datenverfügbarkeit	Gering	Hoch
Änderungsgeschwindigkeit	Niedrig	Hoch
Variablenzahl	Begrenzt	Hoch
Fehlertoleranz	Geringe Fehlertoleranz	Höhere Fehlertoleranz

Output: Geeignete Automationsansätze

Beispielhafte Darstellung ohne Anspruch auf Vollständigkeit

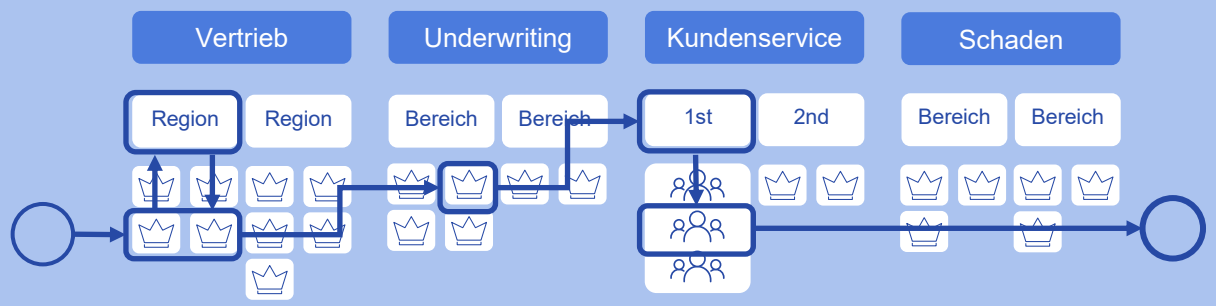
In einem methodischen Ansatz werden Geschäftsprozesse in einem einheitlichen Framework analysiert

	Strukturierter Input, Strukturierter Output	Unstrukturierter Input, Strukturierter Output	Unstrukturierter Input, Unstrukturierter Output
Grundlegende Automations-patterns			
Grundlegende Lösungsdesigns	API (Web) Formulare Tabellen › API Datenbanken RPA	Text / Doc Stimme Bilder › API Datenbanken RPA	Text / Doc Stimme Bilder › Text / Doc Stimme
Beispielhafte Anwendungs-fälle	Anträge / Änderungsgeschäft GeVo Routing Einfache Schadenerfassung / -bearbeitung	GeVo Klassifizierung / Datenextraktion Bedingungsvergleich Portfolio Transfer / Migration	Chat Bot Service Center Schadenkommunikation
Reifegrad in der Branche (Indikator)	Reifegrad ●●●●○ Interesse ●●○○○	Reifegrad ●●●○○ Interesse ●●●●●	Reifegrad ●●○○○ Interesse ●●●○○

Schematische Darstellungen ohne Anspruch auf Vollständigkeit

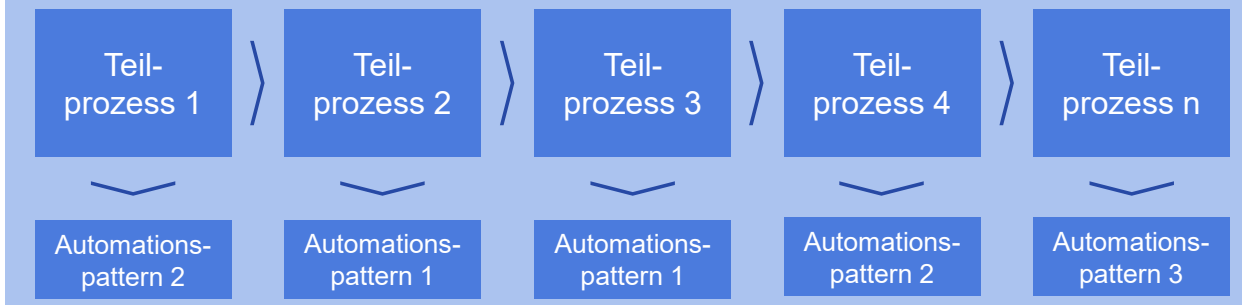
Wir etablieren einen Paradigmenwechsel bei der Automation von Geschäftsprozessen

Heute in der Regel anzutreffen



- Der Schnitt der Geschäftsprozesse in Teilprozesse und Aktivitäten folgt im wesentlichen fachlichen und organisatorischen Gesichtspunkten.
- Eine Ende-zu-Ende-Steuerung von Geschäftsprozessen beschränkt sich oft auf die Übergabepunkte zwischen Organisationseinheiten.
- Auch Automationslösungen werden daher oft im Silo designed und entwickelt.

Paradigmenwechsel



- Die Teilprozesse werden entlang von 3 grundlegenden Automationspatterns analysiert.
- Der Umfang der Fachlichkeit oder Zuständigkeiten spielen dabei keine Rolle.
- Der Prozess wird Ende-zu-Ende analysiert und hinsichtlich der (wirtschaftlich sinnvollen) Automation optimiert.

Aus einer Perspektive größtmöglicher Automation sollten Geschäftsprozesse entlang der wesentlichen Automationsmuster geschnitten werden. **Wir suchen nicht nach Use Cases für KI oder Robotics**, wir automatisieren den gesamten Geschäftsprozess so weit wie möglich mit der jeweils am besten geeigneten Technologie.

ECCLESIA GRUPPE

03

AUTOMATION IN DER TRANSPORTVERSICHERUNG BEI SCHUNCK

IT-Strategie 2030 AI Infused – Langfristig die Leistungsfähigkeit als digitaler Marktführer in der Zukunft sichern

AI Infused

API First

Digitaler Workflow zur Produktwelt

Neue Generation von Geschäftsmodellen

Powerful IT

Mehrschichtige Architektur

Software als White Label

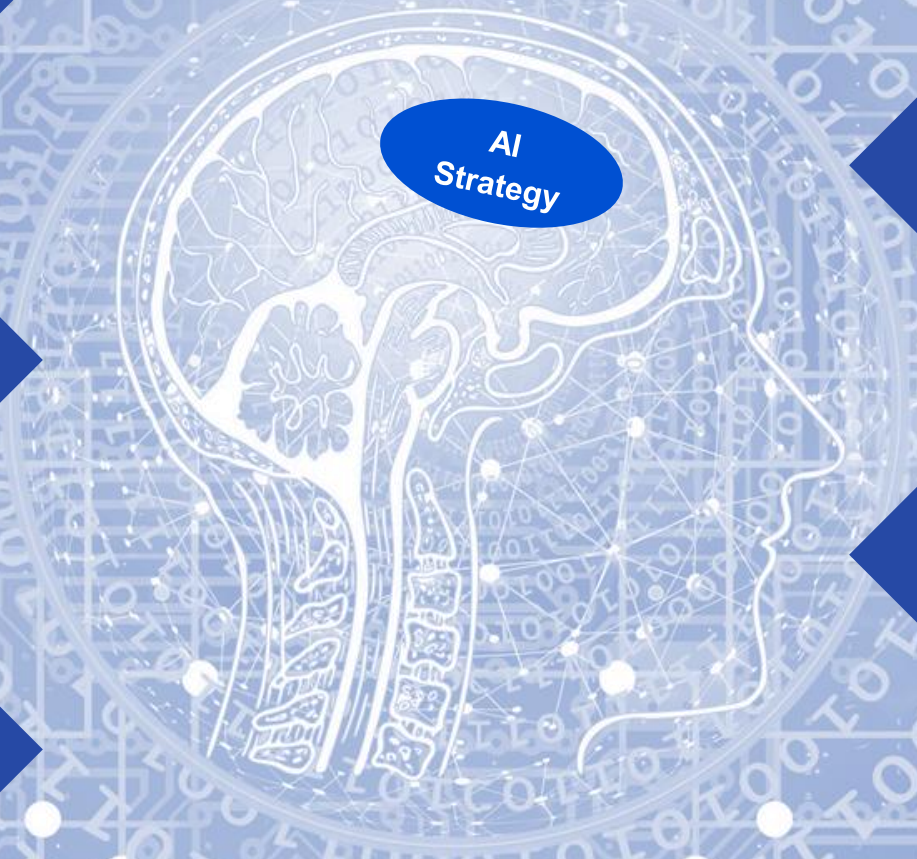
Hohe Datenqualität und -verfügbarkeit

Unsere KI-Strategie enthält 5 Kernelemente

End2End statt Proof of Concepts

Plattform statt Tool-Silos

Skalierbarkeit durch Governance & Befähigung



Datenlogistik als Fundament

Strategische Partnerschaften unter eigener Architekturhoheit

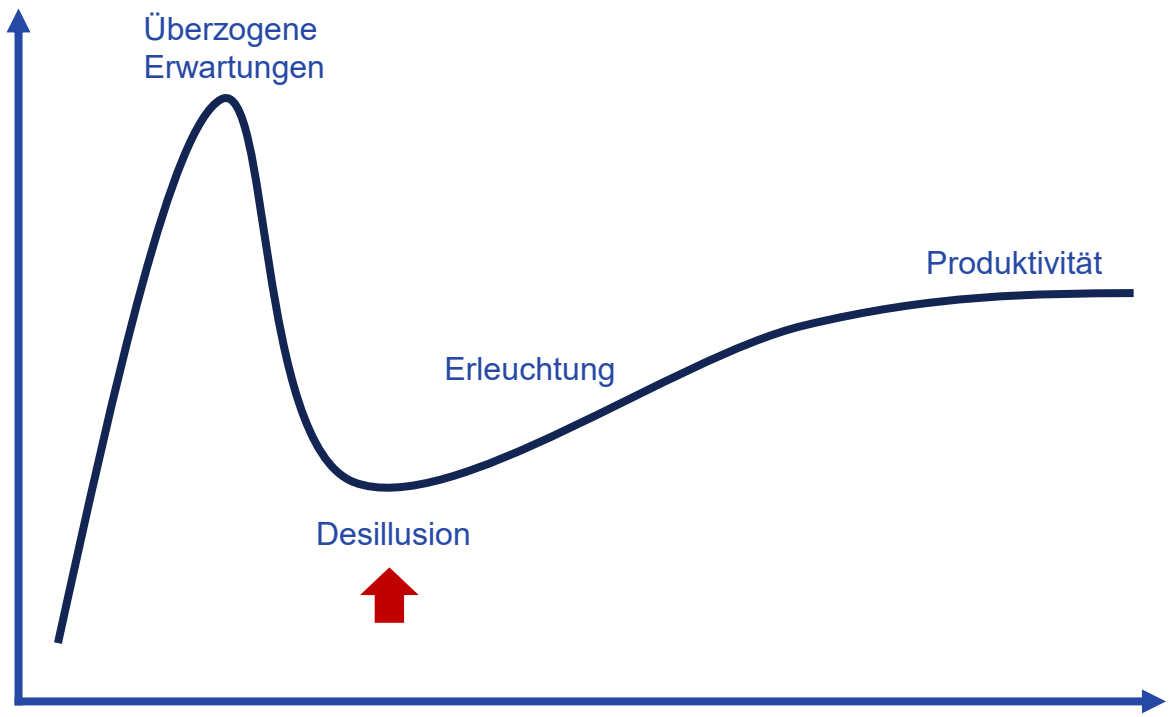
KI wird nicht alle Probleme der Transportversicherung lösen, wird die Branche jedoch nachhaltig transformieren

95% der KI-Implementierungen liefern keinen ROI[1]

- Keine klaren Ziele
- Nicht skalierbar
- Keine E2E-Sicht

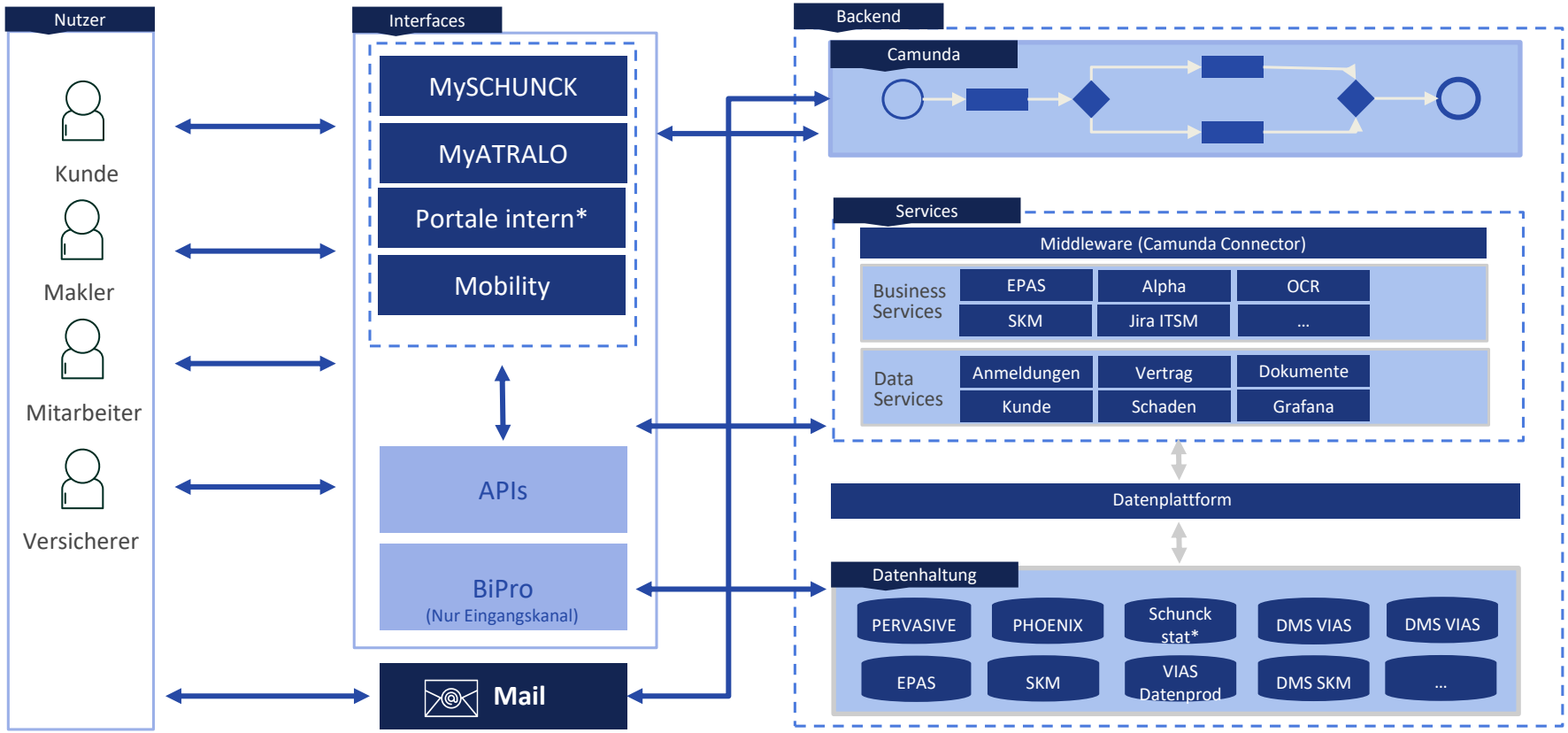
Rahmen für effektiven KI-Einsatz

- **KI-Kodex und KI-Strategie**
- **Schunck-KI-Framework**
- **AI-Governance**



Quelle[1]: MIT-STATE OF AI IN BUSINESS 2025

Schematische Architektur der SCHUNCK Group im Zielbild 2027



Anpassungsfähige, leicht weiterzuentwickelnde Software

- Lose gekoppelte Softwarekomponenten
- Business Logiken sind sauber gekapselt und zentral bereitgestellt
- APIs bieten Zugriff auf Business und Data Services

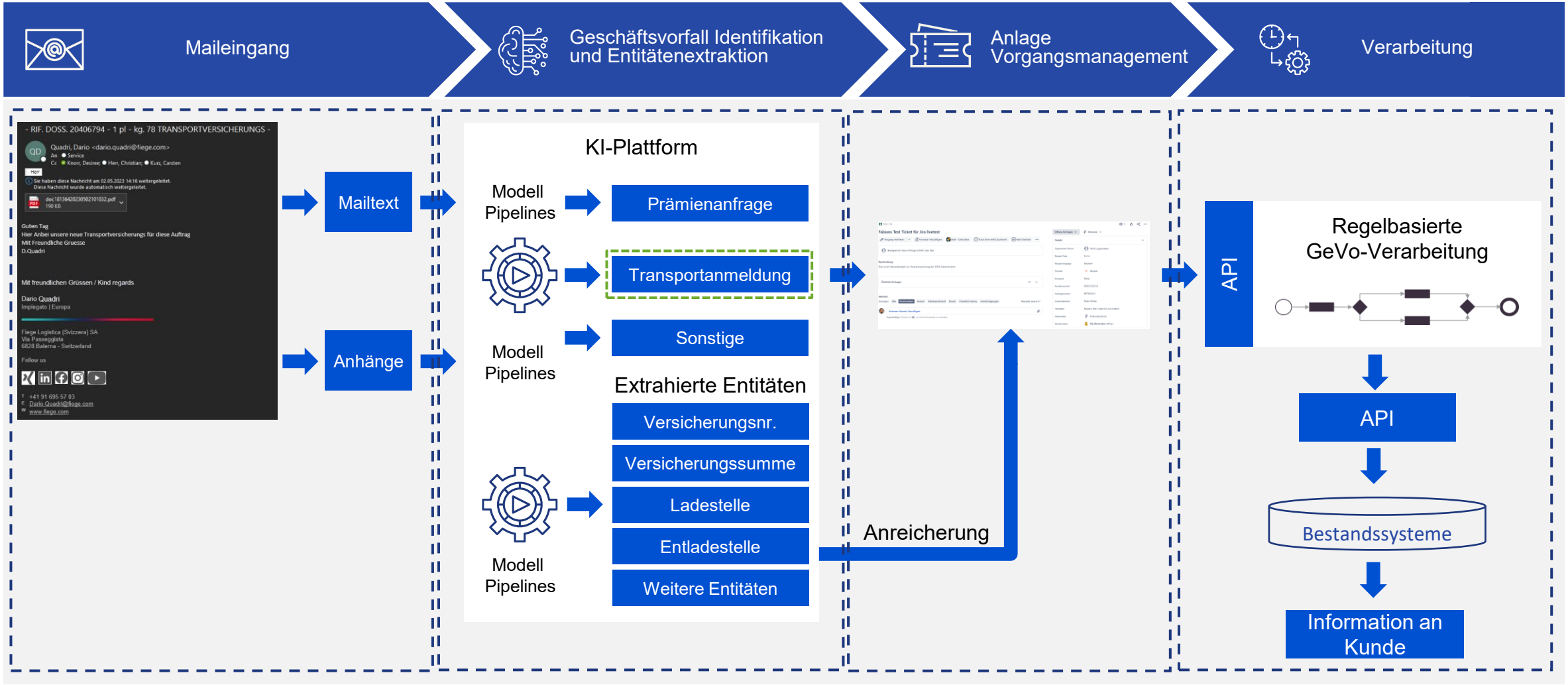
Skalierfähige Infrastruktur

- Containerisierung ist möglich
- Betrieb in der Cloud

Zentrale, qualitativ hochwertige Datenverfügbarkeit

- Einfachere Anbindung von neuen Kunden bzw. Umsetzung von Kundenanforderungen
- Unterstützung der 360-Grad-Sicht auf Kunden und sonstige Partner

Konkrete Umsetzung intelligenter Prozessautomation in der Transportversicherung bei SCHUNCK



ECCLESIA
GRUPPE

04

FAZIT UND AUSBLICK

Wir haben bereits einen erheblichen Nutzen für die SCHUNCK Group realisiert

GeVo-Routing

- Ca. 108.000 Geschäftsvorfälle pro Jahr automatisiert
- Einsparung ca. 450 PT pro Jahr
- Rund 1,4 Mio. € RoI in 5 Jahren

Transport-Anmeldungen

- Ca. 25.000 Geschäftsvorfälle pro Jahr automatisiert
- Einsparung ca. 470 PT pro Jahr
- Rund 1,5 Mio. € RoI in 5 Jahren

KPI-Tracking in Power-BI

Die richtigen Menschen in einem bewährten Prozess unterstützt durch Technologie Überschrift anpassen

Framework für effektiven KI-Einsatz @SCHUNCK GROUP

Technologie

Mensch

Prozesse

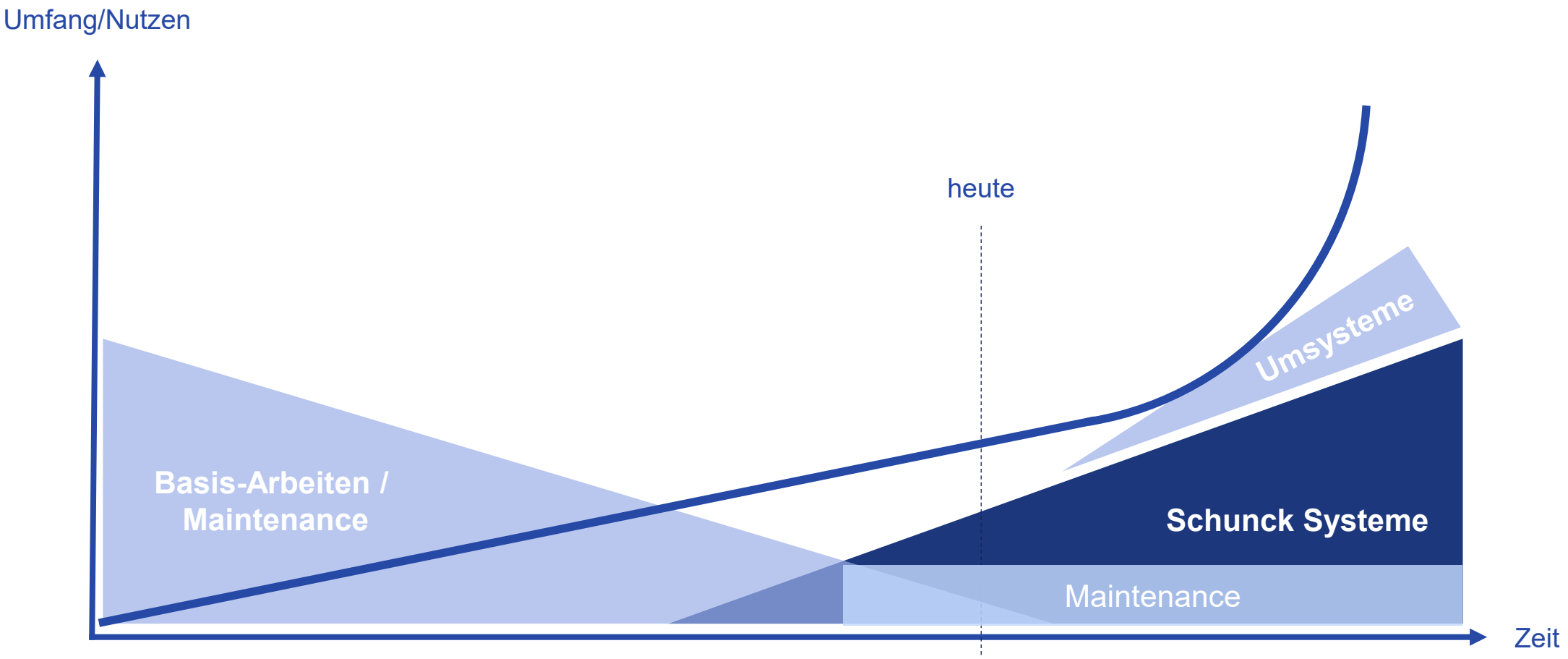
Lessons Learned im Einsatz von KI @SCHUNCK GROUP

Der Wandel durch KI ist technologisch getrieben, wird aber von **Menschen getragen**

Erfolgreiche KI-Projekte sind zu 60-70% **Data Engineering** und 30-40% **Model Engineering**

Frühzeitig Infrastruktur-Teams in die Lage versetzen, ML-Pipelines zu hosten

Der Weg zur Smart Insurance Factory - wie werden wir zur Ameise, Krokodil, Hai oder Netflix



VIELEN DANK FÜR IHRE AUFMERKSAMKEIT!

Daniel Ahrend
COO/CTO
SCHUNCK GROUP

ECCLESIA GRUPPE
SCHUNCK GROUP

Alexander Horn
Associate Partner
Convista Consulting AG

convista