



# HORN & COMPANY

KI-basierte Fachdatenextraktion in der Risikovorabfrage und im BU-Leistungsprozess  
Kundenerlebnis verbessern und Sachbearbeiter durch KI-Fachdatenextraktion entlasten

September 2024

# Vorwort von Horn & Company

Die **Digitalisierung und technologische Entwicklungen** verändern die **Versicherungsbranche** grundlegend. Kunden und Vermittler erwarten heute mehr **Servicequalität und Effizienz** – inspiriert durch Erfahrungen aus anderen Branchen. Besonders bei zeitkritischen und aufwändigen Prozessen, wie der **Risikovorfrage (RVA)** oder im **Leistungsfall** der **Berufsunfähigkeitsversicherung (BU)**, sind schnelle und präzise Lösungen entscheidend.

**Automatisierung und Künstliche Intelligenz (KI)** bieten hier enormes Potenzial: Sie ermöglichen **beschleunigte Prüfungen** und **fundierte Entscheidungen ohne Qualitätseinbußen**. Mit unserer umfassenden Expertise und Projekterfahrung in diesem Gebiet unterstützt **Horn & Company** Versicherer dabei, ihre Prozesse zu optimieren und somit Effizienz und Kundenzufriedenheit nachhaltig zu steigern.



**Christof Wagner**  
*Geschäftsführender Partner*



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



**Dr. Bernd Herrenkind**  
*Manager*



**Daniel Voß**  
*Associate*

Welche Herausforderungen  
und Druckpunkte begegnen  
Versicherungen heute in der RVA  
und dem BU-Leistungsprozess?

# Risikovorfrage & BU-Leistungsprozess werden stets aufwändiger und zeitintensiver

*Welche Einflussfaktoren sorgen zunehmend für Probleme und Druckpunkte?*

## Einflussfaktoren auf die RVA & den BU-Leistungsprozess

Die Komplexität der beiden Prozesse nimmt aufgrund der hohen Anzahl zu prüfender Dokumente sowie zunehmender Informationsdichte stetig zu



Durch die steigende Komplexität erhöht sich der personelle Ressourcenbedarf bei jedoch gleich bleibenden oder gar sinkenden Mitarbeiterkapazitäten



Vermittler erwarten zunehmend schnellere Bearbeitungszeiten bis hin zur Echtzeit-Bearbeitung und zeitnahe Antworten auf Anfragen und Rückfragen



## Entwicklung über die Jahre



Dokumentenanzahl



Informationsdichte



Personeller Ressourcenbedarf



Technischer Unterstützungsbedarf



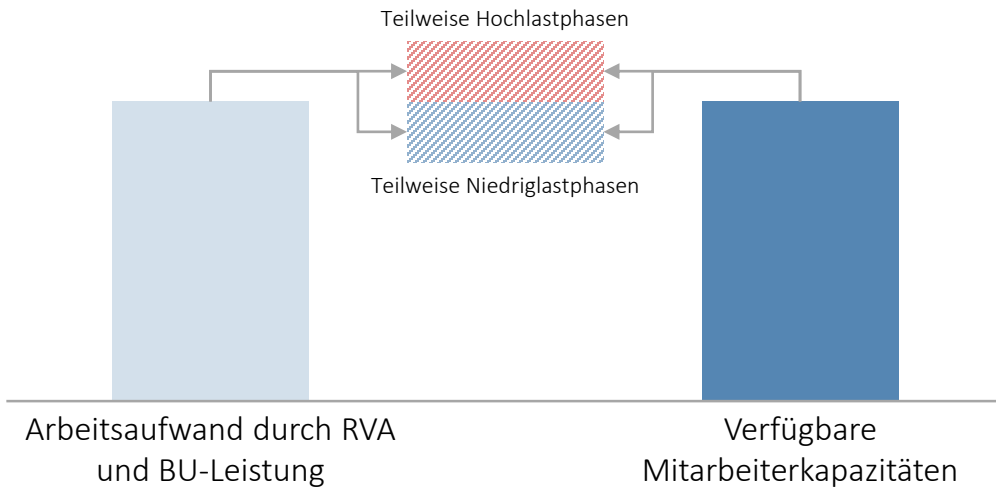
*Durch KI-basierte Fachdatenextraktion kann der Anteil manueller Prüfarbeiten trotz hoher Komplexität reduziert werden*

Interne und externe Einflussfaktoren müssen durch konkrete Maßnahmen adressiert werden, um Wettbewerbsfähigkeit sicherzustellen

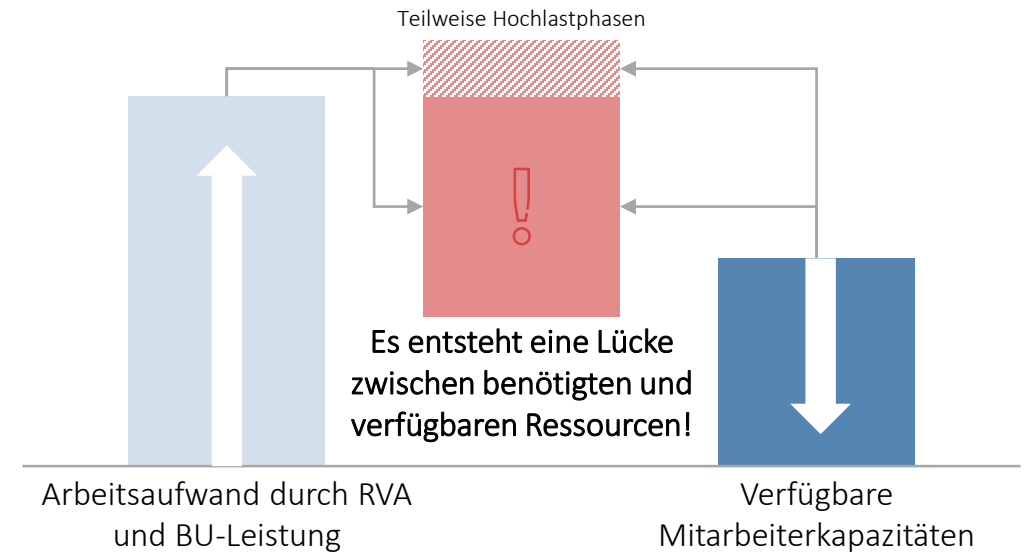
# Steigendes Prüfvolumen stößt auf begrenzte und zukünftig sinkende Ressourcen

Wie entwickelt sich der Mitarbeiter und Ressourcen Bedarf durch die Einflussfaktoren?

Im Status Quo noch händelbar...



... aber Situation zunehmend kritischer



Historisch stets gewachsene Dokumentenanzahl in der RVA und dem BU-Leistungsprozess beansprucht die Kapazitäten der Sachbearbeiter am „Anschlag“

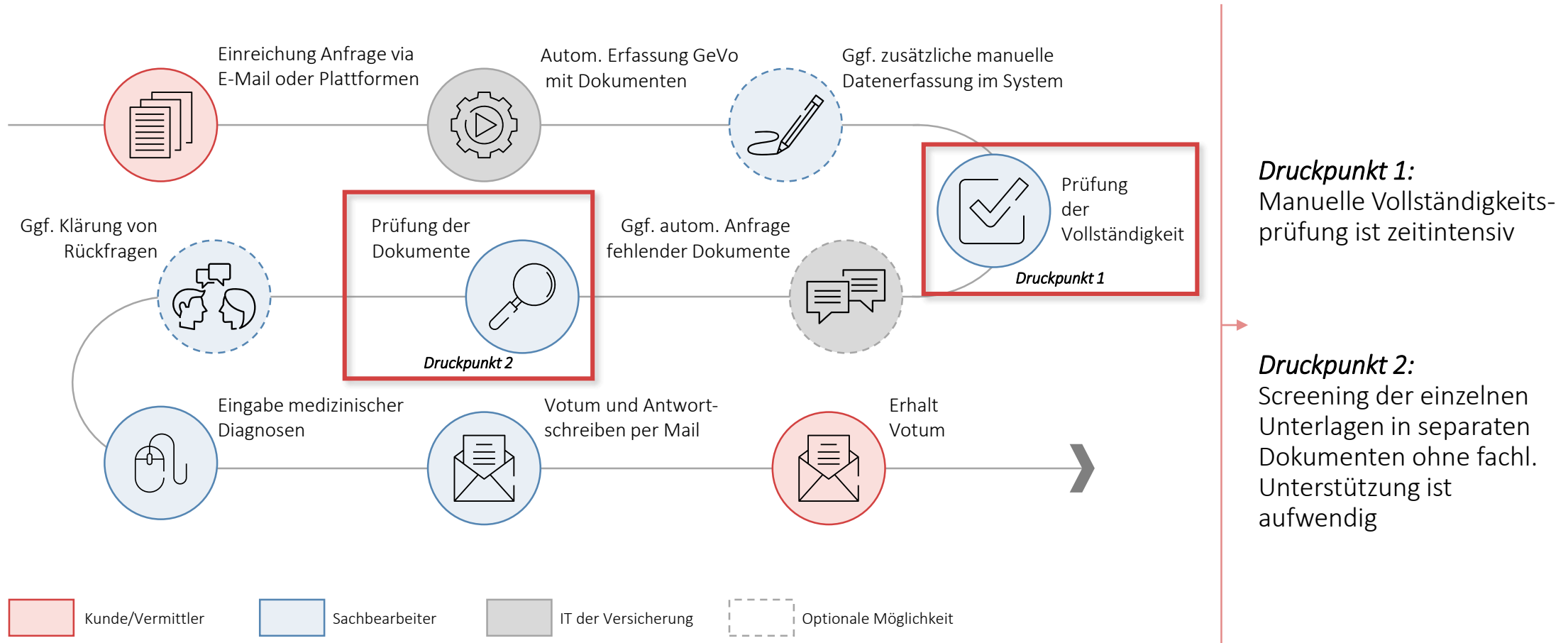
Die Sachbearbeiter können den aktuellen Workload bewältigen, sind jedoch vollständig ausgelastet

Aufgrund des anhaltenden Trends steigender Dokumentenzahlen und Informationsdichte sowie des zunehmenden Fachkräftemangels wird die Kapazitätslücke weiter wachsen

Es müssen Lösungen für die Zukunft geschaffen werden, um die Geschäftstätigkeit und Wettbewerbsfähigkeit sicherzustellen

# Druckpunkte exemplarisch am Beispiel einer RVA veranschaulicht

Wo sind die Druckpunkte prozessual verortet?



Die in der RVA dargelegten Druckpunkte führen zunehmend zur Kapazitätslücke, wenn sie perspektivisch nicht gelöst werden

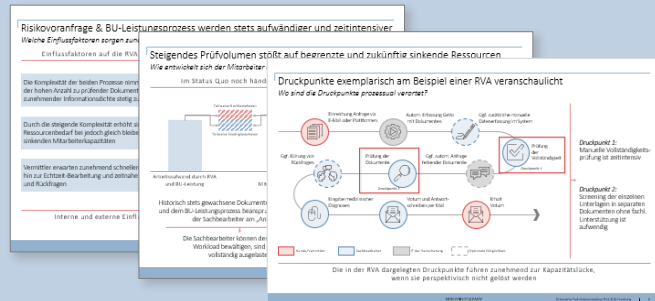
Die **Lösung** für schnellere  
Entscheidungen und effizientere  
Prozesse in der **RVA und im BU-**  
**Leistungsbereich bietet KI!**

# KI zur Fachdatenextraktion nutzen und Druckpunkt lösen

Inwiefern bietet KI einen Lösungsansatz?

EXEMPLARISCH

## Status quo



## Anforderungen an die KI

Erkennung von Krankheiten, Berufen, Finanzen, Freizeit, Auslandsbezug aus Fach- & Laiensprache

Überführung der Fachdaten in Management Summary

Aufzeigen von „nicht analysierbaren“ Bereichen oder Textpassagen

Lesen und Klassifizieren aus Handschrift



## Anforderungen an die KI



Erkennung von ausgeheilten Erkrankungen

Verlinkung von erkannten Diagnosen in Originaldokumenten

Flagging von Handschrift in Antrag und Versicherungsdiagnosen

Sortierung von Dokumenten

## Lösung

- KI-Technologie zur Fachdatenextraktion bei eingereichten Dokumenten
- Die extrahierten Daten werden den Mitarbeitenden strukturiert zur Verfügung gestellt
- Mitarbeitende können auf Basis der Informationen schneller Entscheidungen treffen
- Entscheidung obliegt immer den Mitarbeitenden

Anwendungsfälle:

Risikovorfragen

Risikoprüfungen

BU-Leistungsanfragen

Kranken-Leistung

...



# Mehrwerte mittels KI in der RVA und im BU Leistungsprozess generieren

*Welche Mehrwerte liefern KI-basierte Prozesse?*

Steigerung der Kunden-/Vermittlerzufriedenheit durch schnellere Bearbeitungszeiten und Kundenfeedback



Erhöhung der Konvertierungsquote bei Risikovorabfragen

Motivation der Mitarbeiter durch Reduzierung repetitiver Aufgaben



Verbesserung der Agentur-Ratings durch schnellere Bearbeitung und steigende Bearbeitungsqualität

Sicherstellung und Optimierung der Prozess-Qualität



Steigerung der (nachhaltigen) Unterstützung im Umgang mit Komplexität und Menge

Vermeidung Sollbruchstellen bei Datenanfrage/ -austausch und -auslese



Entgegenwirken des Fachkräftemangels u. d. Altersstruktur durch Entlastung d. Risikoprüfer



Durch die Implementierung einer KI zur Fachdatenextraktion in der RVA und im BU-Leistungsprozess können sowohl Mehrwerte für Sachbearbeiter und Kunden geschaffen als auch wirtschaftliche Kennzahlen verbessert werden

# Sechs Erfolgsfaktoren bei der Pilotierung eines KI-Einsatzes zu beachten

*Was wird für eine erfolgreiche Pilotierung einer KI benötigt?*

## Prozessverständnis und Anbindung

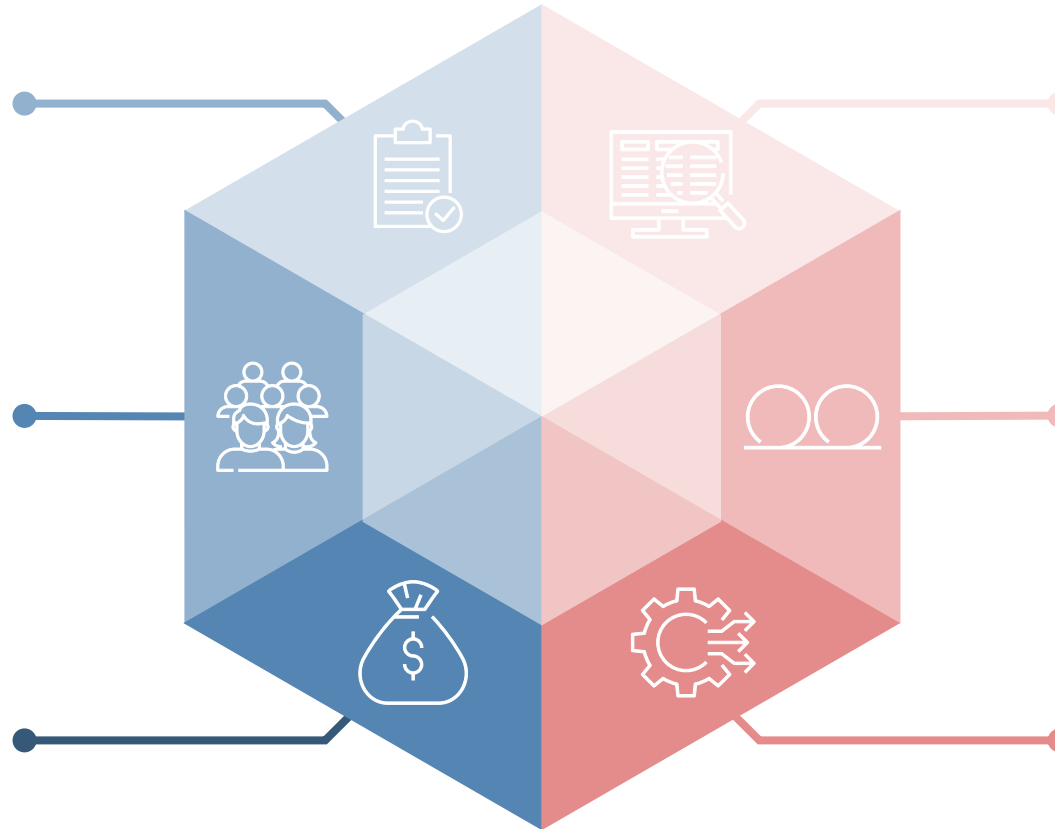
Ein klares Verständnis der RVA und des BU-Leistungsprozesses sowie einer möglichen Systemanbindung ist erforderlich, um den entsprechenden Soll Prozess zu konzipieren

## Expertenteams

Zur Konzeptausarbeitung und Pilotierung im Rahmen des PoC bedarf es keiner Projektteams; stattdessen sollten kleine Expertengruppen Themen schnell ausarbeiten

## Aufwand und Mehrwert

Es bedarf einer entsprechenden Analyse der Aufwendungen u. Mehrwerte der KI-Implementierung, um die Wirtschaftlichkeit zu gewährleisten



## Trainingsdaten

Für einen erfolgreichen PoC müssen zielführende und qualitätsgesicherte Trainingsdaten (z.B. hins. Deckungsprüfungen und Annahme-richtlinien) maximal effizient erarbeitet werden

## „Agile“ Vorgehensweise

Für die Pilotierung ist kein Projekt erforderlich; stattdessen sollten wesentliche Themen in kleinen Sprints oder Arbeitssitzungen ausgearbeitet werden

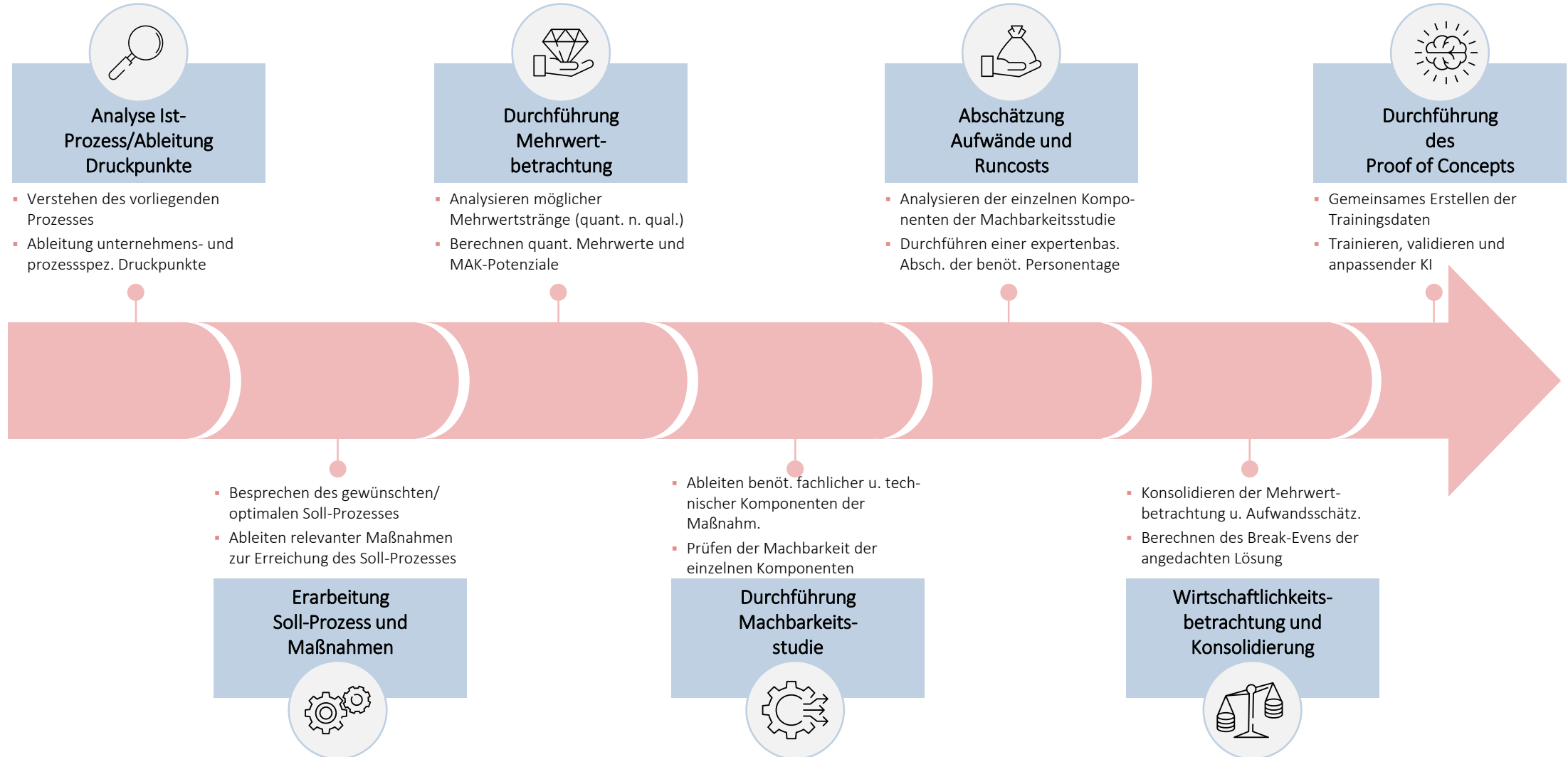
## Wirksamkeit

Direkte Überprüfung von (Zwischen-) Ergebnissen sowie durch ad-hoc-Anpassungen Wirksamkeitsrate erhöhen

Erfolgsfaktoren zielgerichtet und strukturiert in einer kurzen gemeinsamen Ramp-up Phase zu beachten und zu verinnerlichen

# Entlang eines strukturierten Vorgehensmodells Use Case konzipieren und verproben

## Wie könnte ein entsprechendes Vorgehen für eine KI-Integration aussehen?



# Horn & Company ist ein leistungsstarker Partner für Ihre Transformationsvorhaben

## Horn & Company

> 80 %

der H&C-Beraterinnen und Berater in  
Financial Services mit Doppel-Qualifikation

Standorte (DACH-Region)

8

Düsseldorf, Berlin, Frankfurt,  
Hamburg, Köln, München,  
Wien, Zürich

Im Jahr

2009

gegründet

2024/25

Zum vierten Mal in Folge  
zum **Hidden Champion** gewählt

>250

Mitarbeiter

### Gründung

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

### Hochqualifiziert

Knapp 90% der H&C-Berater in Financial  
Services mit Doppel-Qualifikation (i.S.v.  
Promotion und/oder Master)

### Wachstumsstark

H&C mit weit über Marktdurchschnitt  
liegendem internem Wachstum: Umsatz  
seit 2015 mehr als verdreifacht.

### Fokussiert

Wir überzeugen durch Exzellenz und  
Empathie, ein zeitgemäßes Beratungs-  
verständnis und erlebbare Seniorität.

### > 250 Mitarbeiter

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

### Wertschöpfend

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

### Differenziert

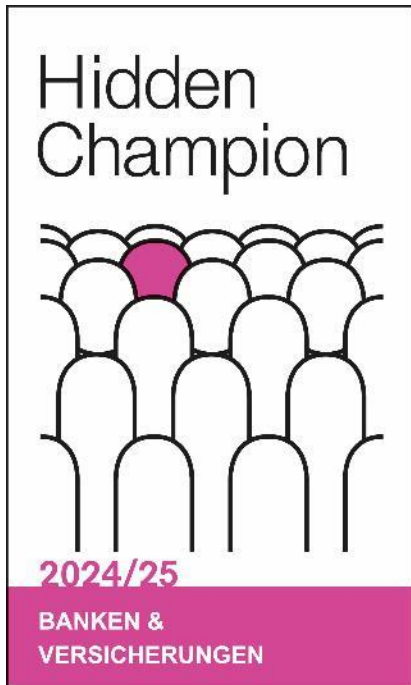
Wir sind der Partnern für richtungsweisende  
Aufgabenstellungen, wirksame Lösungen  
und messbaren Return on Consulting.

### Ausgezeichnet

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

# 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. Bernd Herrenkind**



*Manager*

[bernd.herrenkind@horn-company.de](mailto:bernd.herrenkind@horn-company.de)

Mobil: +49 162 2627 378

**Daniel Voß**



*Associate*

[daniel.voss@horn-company.de](mailto:daniel.voss@horn-company.de)

Mobil: +49 162 2627 375

# HORN & COMPANY

Internationale Top-Management-Beratung

DÜSSELDORF | BERLIN | FRANKFURT | HAMBURG | KÖLN | MÜNCHEN | ZÜRICH | NEW YORK | SINGAPUR | WIEN