

Andreas Stollenwerk

## Warum KI für das Maklermanagement jetzt überlebenswichtig ist

Die Versicherungsbranche steht aktuell vor einer beispiellosen Dynamik – deutlich spürbarer als in den Jahrzehnten zuvor. Unzureichende Digitalisierung, chronischer Personalmangel und gestiegene Kundenerwartungen – geprägt durch Erfahrungen aus anderen Branchen – zwingen Versicherer dazu, neue Wege im Maklermanagement zu beschreiten. Ziel: Effizientere Abläufe, gesteigerte Profitabilität und langfristige Wettbewerbsfähigkeit. Technologie, insbesondere Künstliche Intelligenz (KI), spielt dabei eine immer wichtigere Rolle: Sie optimiert Prozesse, senkt Kosten und trägt nachhaltig zur Verbesserung des Arbeitsalltags bei. Dieser Beitrag zeigt auf, warum KI im Maklermanagement inzwischen unverzichtbar ist, welche Herausforderungen derzeit bestehen und wie der Weg in eine zukunftsorientierte, KI-gesteuerte Arbeitswelt aussehen kann. Im Endeffekt ist es vielleicht doch nicht so kompliziert, wie es anfangs scheint.

### Zentraler Stolperstein: Wachsende Datenflut bei gleichzeitig zunehmender Komplexität

Versicherungsunternehmen generieren heute enorme Mengen an Vertrags- und Vertriebspartnerdaten. Konventionelle Analysemethoden stoßen hier schnell an ihre Grenzen. Die Herausforderung besteht darin, diese heterogenen Informationen sinnvoll zu strukturieren und in konkrete Mehrwerte für den Vertrieb zu übersetzen. Gleichzeitig steigen die Anforderungen der Vertriebspartner: Sie erwarten schnelle, verlässliche Unterstützung – und verfügen über zahlreiche Al-

ternativen, sollte der Service nicht stimmen. Besonders in Zeiten steigender Kundenerwartungen müssen Versicherer sicherstellen, dass ihre Interaktionen mit den Vertriebspartnern professionell und fallabschließend sind – sonst wird's schnell ungemütlich.

Der Kostendruck wird durch die Konsolidierung im Maklermarkt verstärkt, während branchenfremde, digital-affine Akteure wie InsurTechs den etablierten Versicherern immer stärker Konkurrenz machen (möchten). Deshalb ist es entscheidend, die Effizienz in der Maklerorganisation zu steigern und Raum für Inno-

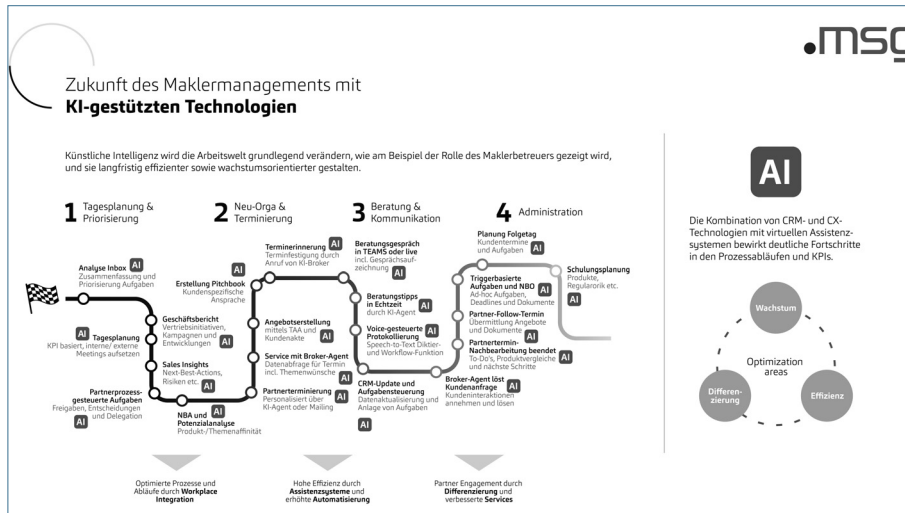
vationen zu schaffen, um die eigene Marktposition langfristig zu sichern.

Ein weiterer zentraler Aspekt sind die stetig wachsenden regulatorischen Anforderungen. Vorschriften wie die Insurance Distribution Directive (IDD), die Datenschutzregelungen wie die DSGVO und Solvency II erfordern umfassende Doku-

#### Andreas Stollenwerk

Der Autor leitet bei msg die Weiterentwicklung des kundenzentrierten Vertriebsmanagements. Zudem gründete und leitet er die "Vertrieb"-Topic Group beim InsurLab Germany e.V.

Abbildung: KI im Maklervetrieb im Überblick



partnern lassen sich dadurch sofort beantworten oder direkt an die entsprechende Vertriebsunterstützung oder Sparte weiterleiten. Dies verkürzt nicht nur die Reaktionszeiten, sondern macht auch häufige Statusanfragen überflüssig.

*Effizientes Onboarding*

Vom ersten Kontakt über die Erfassung der erforderlichen Unterlagen zur Neuorganisation und die Durchführung relevanter Prüfungen (wie AVAD-Auskunft, Sicherheiten, Wirtschaftsauskunft etc.) bis hin zur Ausstellung der Courtegezusage kann der gesamte Prozess digital unterstützt werden. Besonders wenn bereits Erstanträge eingereicht wurden, steigt die Sensibilität.

mentations- und Nachweispflichten, die sowohl Versicherer als auch Makler erheblich belasten.

Trotz der fortschreitenden Digitalisierung kämpfen viele Versicherungs- und Maklerunternehmen weiterhin mit Effizienzproblemen, die durch Altsysteme und manuelle Prozesse verursacht werden. In vielen Bereichen existieren immer noch papierbasierte oder nur teilweise automatisierte Workflows, was zu einer hohen Quote nicht-wertschöpfender Tätigkeiten führt. Statt wertvolle Zeit für Gespräche mit Vertriebspartnern und Kunden zu nutzen, bleibt man in wiederholenden Aufgaben stecken.

Zu guter Letzt stellt auch der demografische Wandel eine Herausforderung dar: Fachkräfte sind rar, das Durchschnittsalter im Vertrieb liegt bei jenseits der 50 Jahre, während immer weniger junge Menschen Interesse an diesem Berufsbild zeigen. Perspektivisch fehlt es somit an Nachwuchskräften, um die Bestandskunden flächendeckend zu betreuen.

**Der Status Quo im Maklervetrieb**

Ein Blick auf den Maklervetrieb zeigt: Das sogenannte Pareto-Prinzip greift auch hier – 20% der angebundenen Vertriebspartner generieren rund 80% des Umsatzes. In der Praxis bedeutet das, dass ein Großteil der Vertriebspartner vergleichsweise inaktiv bleibt. Bei größeren Versicherern mit zum Teil 20.000 angebundenen Vertriebspartnern wird die Komplexität schnell offensichtlich: Ein Maklerbetreuer kann realistisch betrach-

tet meist nicht mehr als 5-10 Makler effizient betreuen – oft sind es jedoch bis zu 100. Bei tausenden angebundenen Maklern entsteht folglich ein gewaltiges Gap.

Hinzu kommt: Die Rolle des Maklerbetreuers hat sich gewandelt. Vom reinen „Produktbotschafter“ hin zum Allrounder – Problemlöser, Berater und digitaler Werkzeugkasten in einem. Gleichzeitig bevorzugen viele Makler den direkten Kontakt zur zentralen Vertriebsunterstützung, weil dort fallabschließende Auskünfte und Lösungen bereitgestellt werden können. Die Folge: steigende Arbeitsbelastung zentraler Abteilungen. Um hier mehr Effizienz und Skalierbarkeit zu schaffen, braucht es technologische Unterstützung – insbesondere durch KI-basierte Systeme, die Routineprozesse automatisieren und Freiraum für wertschöpfende Tätigkeiten Servicingungen schaffen.

**Konkrete Anwendungsfälle von KI im Maklervetrieb**

Der Maklervetrieb gewinnt in der Versicherungsbranche zunehmend an Bedeutung, und der Einsatz von KI eröffnet hier erhebliche Chancen. Intelligente Systeme tragen dazu bei, Prozesse effizienter zu gestalten, die Kommunikation gezielt zu personalisieren und die Arbeit der Maklerbetreuer gezielt zu unterstützen.

*Automatisierte Kommunikation*

E-Mails und Chatnachrichten können automatisch analysiert und kategorisiert werden. Standardanfragen von Vertriebs-

Künstliche Intelligenz trägt nicht nur dazu bei, die Abläufe zu beschleunigen, sondern ermöglicht auch eine maßgeschneiderte Betreuung durch die Auswertung von Kennzahlen wie Umsatzentwicklung, Qualitätsindikatoren, Sparten- und Produktpräferenzen sowie Kommunikationsverhalten.

*KI-basierte Wettbewerbssteuerung*

Wettbewerbe können unter Berücksichtigung relevanter Rahmenbedingungen (z. B. IDD-Compliance) geplant, aufgesetzt und betreut werden – sowohl im Jahresendgeschäft als auch zu besonderen Anlässen wie Produkteinführungen oder saisonalen Kampagnen. Auch kleinteilige, aber entscheidende Wettbewerbsanalysen, etwa Bedingungs- und Produktvergleiche, lassen sich mühelos durchführen. Daraus können direkt konkrete Handlungsempfehlungen abgeleitet werden.

*Gesprächsdokumentation & Sprachanalyse*

Nicht neu, aber enorm wertvoll: Sprach- und Textverarbeitung in der Gesprächsdokumentation. Gespräche mit Maklern können heute aufgezeichnet, transkribiert und automatisch analysiert werden. Alternativ stellt die KI dem Maklerbetreuer nach einem Termin gezielte Fragen, um relevante Informationen zu erfassen. So entstehen automatisch Gesprächsprotokolle und Aufgaben, die nahtlos an die Vertriebsunterstützung übermittelt werden. Das verbessert nicht nur die Nachbereitung, sondern steigert

auch die Effizienz der weiteren Zusammenarbeit nachhaltig.

### *Virtuelle Assistenten*

Über KI-Agenten können proaktiv Anrufe an digital-affine Makler durchgeführt werden. Dabei nutzt die virtuelle Assistentenz hinterlegte Informationen und Geschäftsvorfälle aus dem CRM- oder Kernsystem für eine personalisierte Ansprache (aktive Kommunikation). Zusätzlich können Feedbackfragen, Wünsche oder Reklamationen per Voice entgegengenommen sowie Einladungen zu Veranstaltungen oder Webinaren kommuniziert werden. Anliegen der Vertriebspartner werden direkt aufgenommen und automatisch an die zuständigen Abteilungen weitergeleitet. Der KI-Agent fungiert so als intelligenter Assistent, der rund um die Uhr (24/7) Anfragen von Kunden und Vertriebspartnern aufnimmt und effizient verarbeitet.

### *Mobiles Dokumentenmanagement*

Via Smartphone können im Maklergespräch Unterlagen wie Angebote, Policen oder Schriftstücke direkt fotografiert, in Text umgewandelt und ins CRM-System überführt werden. Daraus werden automatisch Aufgaben und Wiedervorlagen generiert, was den administrativen Aufwand spürbar reduziert und die Effizienz im Vertrieb deutlich steigert.

### *Intelligente Vertriebssteuerung*

Trigger-basierte Maßnahmen ermöglichen eine intelligente und vorausschauende Vertriebssteuerung. Definierte Auslöser wie Geschäftsanstieg, Umsatzrückgang, Aufbau eines Soll-Saldos, Veränderungen bei der Storno- oder Außenstandsquote oder Auffälligkeiten im Kommunikationsverhalten lösen automatisch passgenaue Handlungsempfehlungen aus. Diese können direkt umgesetzt werden – etwa durch eine gezielte Kontaktaufnahme des Maklerbetreuers, den Start einer individuellen Kampagne oder einen Impuls für den virtuellen Assistenten.

### *Frühwarnsysteme & Statusberichte*

Automatisierte Statusberichte und intelligente Frühwarnsysteme erleichtern die tägliche Arbeit im Maklervertrieb erheblich. Anstatt verschiedene Systeme

manuell auszuwerten, werden relevante Informationen proaktiv bereitgestellt. Die Statusberichte weisen frühzeitig auf potenzielle Risiken oder Chancen hin, sodass das Vertriebscontrolling jederzeit aktuell informiert ist und schnell sowie gezielt handeln kann – ohne zuvor zahlreiche Auswertungen analysieren zu müssen.

### *Automatisierte Dokumentenverarbeitung*

Anfragen werden automatisch ausgelesen und kategorisiert, sodass einfache Sachverhalte direkt und ohne manuelle Eingriffe („dunkel“) verarbeitet werden können. Komplexere Fälle werden gezielt an die zuständigen Fachbereiche weitergeleitet, was die Bearbeitung beschleunigt und die Gesamteffizienz deutlich steigert.

### *Segmentierung & individuelle Betreuung*

Eine präzise Segmentierung der Vertriebspartner auf Basis relevanter und gewichteter Attribute (z. B. aus dem CRM-System) – wie etwa Umsatzentwicklung, Kontenstand, Dauer der Partnerschaft, Mitarbeiteranzahl, Kommunikationshistorie und weiteren Kriterien – ermöglicht die Entwicklung individueller Betreuungskonzepte. Die Segmentierung kann jederzeit neu berechnet werden, sodass Veränderungen frühzeitig erkannt werden. Zudem lassen sich auf diese Weise gezielt jene Maßnahmen identifizieren, die zur positiven Entwicklung der Partnerbeziehung beigetragen haben.

### *Content is King*

– und es wird immer wichtiger, Vertriebspartner und Kunden personalisiert und emotional zu erreichen. Dabei sind die Ansprache, der gewählte Kanal und das Design von zentraler Bedeutung. Moderne Technologien ermöglichen dies bereits heute und ihre Relevanz wird künftig weiter steigen. Wer frühzeitig eine klare Differenzierung aufbaut und den Wettbewerbern einen Schritt voraus ist, verschafft sich einen entscheidenden Vorteil.

### **Fazit: KI ist kein Trend – sondern Rückgrat des Maklermanagements von morgen**

In einer Branche, die von Daten, Technologie und raschem Wandel geprägt ist, wird KI zur Schlüsselressource. Der künftige

„Der künftige Erfolg entscheidet sich weniger über Produkt oder Courtagen, sondern über Geschwindigkeit, Qualität und Individualität im Service“

tige Erfolg entscheidet sich weniger über Produkt oder Courtagen, sondern über Geschwindigkeit, Qualität und Individualität im Service.

KI steigert die Effizienz, verbessert Entscheidungsgrundlagen und schafft Freiräume für echte Beratung. Unternehmen, die jetzt in KI-basierte Maklervertriebsstrategien investieren, sichern sich langfristige Wettbewerbsvorteile – nicht trotz, sondern wegen der Herausforderungen unserer Zeit.

Denn: Der Weg in eine KI-gestützte Vertriebsorganisation ist zwar mit Investitionen in Infrastruktur, Datenmanagement und kulturellen Wandel verbunden – doch die daraus resultierenden Vorteile, wie Verbesserungen bei Servicequalität, Entscheidungsfindung und Zukunftsfähigkeit, überwiegen deutlich. Kurzum: KI ist weit mehr als ein Trend; sie ist das Rückgrat eines modernen, erfolgreichen Maklermanagements, das den Wendepunkt in der Versicherungsbranche aktiv gestalten kann.