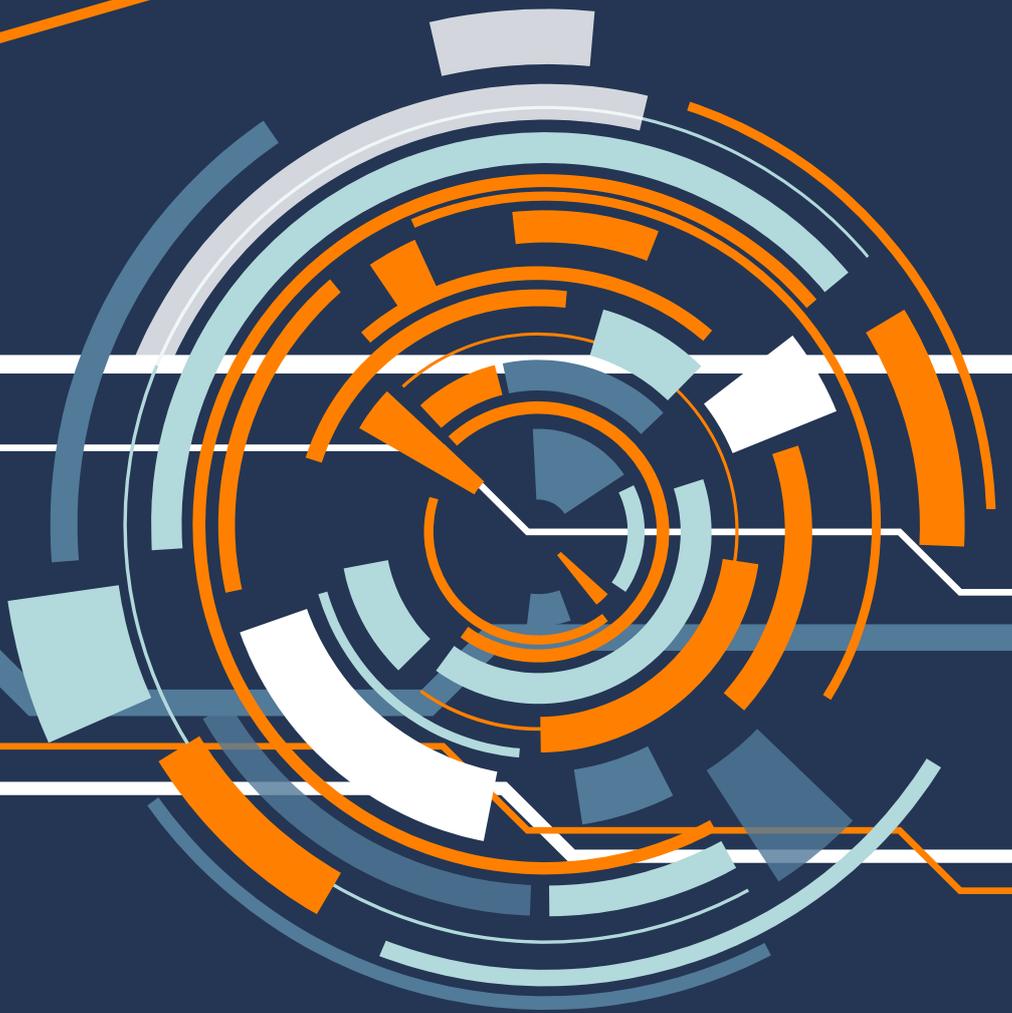


# Effizienz im Kern: Operative Effizienz in der Versicherung ermöglichen





# Einführung

Die Versicherungsbranche steht unter enormem Druck: Die Erwartungen der Kundinnen und Kunden steigen, regulatorische Anforderungen nehmen zu, und agile Insurtechs verändern den Markt rasant. Versicherer müssen heute schneller, präziser und kundenorientierter agieren als je zuvor.

Operative Effizienz war früher vor allem eine Reaktion auf Kostendruck und wurde am Geschäftsergebnis gemessen. Heute ist sie ein entscheidender Motor für Transformation. Mit Automatisierung und Künstlicher Intelligenz (KI) lassen sich Reibungsverluste abbauen, Prozesse optimieren und die Agilität im gesamten Unternehmen steigern – das schafft die Grundlage für Resilienz, Innovation und nachhaltiges Wachstum.

Kundinnen und Kunden erwarten heute nahtlose, personalisierte Erlebnisse an jedem Kontaktpunkt. Doch häufig stehen veraltete Systeme, fragmentierte Prozesse und manuelle Aufgaben im Weg. Währenddessen setzen Insurtechs und neue Marktteilnehmer auf Automatisierung, Echtzeitdaten und KI, um schnellere, schlankere und reaktionsfähigere Service-Modelle zu bieten.

Für etablierte Versicherer bedeutet Wettbewerbsfähigkeit, Veränderungen aktiv zu gestalten. Operative Effizienz ist heute weit mehr als Kostensenkung: Sie eröffnet neue Freiräume, ermöglicht Wandel und macht Unternehmen fit für die Zukunft. Dieses Whitepaper zeigt, wie moderne Technologien – insbesondere integrierte Kernversicherungsplattformen wie Axon – Versicherern helfen, ihre Abläufe neu zu denken und ihre strategischen Ziele zu erreichen.

## Im Überblick:

- ▶ Die **operativen Herausforderungen**, vor denen Versicherer heute stehen
- ▶ Die **Technologien, die den Wandel vorantreiben** – von Automatisierung bis KI
- ▶ Die Rolle integrierte **Kernversicherungsplattformen** bei Agilität, Compliance und Zusammenarbeit
- ▶ Wie Axon durch die Neugestaltung zentraler Versicherungsprozesse die **digitale Transformation** ermöglicht



# Die Effizienzlücke: Herausforderungen für Versicherer heute

**In der gesamten Versicherungsbranche bremsen Ineffizienzen den Fortschritt und treiben die Kosten in die Höhe. Viele Versicherer verlassen sich noch immer auf veraltete Systeme, manuelle Prozesse und isolierte Dateninseln, die nicht für die digitale Welt von heute gemacht sind. Diese Herausforderungen betreffen nicht nur das Backoffice, sondern wirken sich auf Underwriting, Schadenbearbeitung, Kundenservice und Compliance aus – und verstärken sich mit der Zeit.**

Die Komplexität historisch gewachsener IT-Landschaften ist ein zentrales Hindernis. Viele Versicherer arbeiten noch mit Systemen, die vor Jahrzehnten entwickelt wurden und denen Integrationsmöglichkeiten und Transparenz fehlen. Routineaufgaben wie Risikoprüfung oder Schadenregistrierung bedeuten oft: mehrere Plattformen, doppelte Dateneingaben, manuelle Prüfungen. Das Ergebnis ist eine prozesslastige Umgebung, die Verzögerungen begünstigt – gerade in einer Zeit, in der Schnelligkeit und Präzision entscheidend sind.

Auch die Compliance leidet. Fragmentierte Daten und manuelle Berichte erschweren die Einhaltung von Audit- und Governance-Standards. Moderne Plattformen hingegen bieten integrierte Strukturen für Nachvollziehbarkeit, Kontrolle und Echtzeit-Überwachung.

## **Underwriter verbringen 40% ihrer Zeit mit administrativen Tätigkeiten.**

Doch Ineffizienz behindert nicht nur den Service, sondern auch das Mitarbeitererlebnis. Die Bedienung von Altsystemen kann monatelange Schulungen erfordern und bietet wenig Eigenständigkeit. Gerade saisonale Kräfte stehen vor steilen Lernkurven, was zu Frust und Produktivitätsverlust führt. Die Folge: hohe Onboarding-Kosten, hohe Fluktuation und geringe Produktivität.

Denken Sie daran: Die Einarbeitung neuer Mitarbeitender in veraltete Systeme kann drei Monate oder länger dauern – das bedeutet drei Monate mit verringerter Servicekapazität, intensiver Betreuung und zusätzlichem Trainingsaufwand. In einem dynamischen Markt bremst dieser Rückstand die Agilität und beeinträchtigt die Leistung.

Veraltete Systeme hindern Teams zudem daran, sich auf wertschöpfende Aufgaben zu konzentrieren. Underwriter verbringen Zeit mit der Bewertung von Policen mit geringem Risiko, die automatisiert werden könnten. Schadenbearbeiter werden durch unvollständige Einreichungen und uneinheitliche Formate belastet. Hinzu kommt, dass vielen Führungskräften die Echtzeit-Einblicke fehlen, um Ineffizienzen zu erkennen, Abläufe zu optimieren oder proaktiv auf das Arbeitsaufkommen zu reagieren.

Laut [Accenture](#), verbringen Underwriter 40% ihrer Zeit mit administrativen Tätigkeiten, was einem potenziellen Effizienzverlust von bis zu 160 Milliarden US-Dollar in den nächsten fünf Jahren entspricht. Das unterstreicht, wie wertvolle Arbeitszeit durch vermeidbare Ineffizienzen verloren geht und wie dringend Modernisierung geworden ist.

Werden diese Ineffizienzen nicht behoben, summieren sie sich und schwächen die Wettbewerbsfähigkeit. Zusammen bilden sie eine wachsende Effizienzlücke, die dringend geschlossen werden muss.

# Wegbereiter des Wandels: Technologie als Schlüssel zu mehr Effizienz

Die Effizienzlücke zu schließen bedeutet heute mehr, als nur Kosten zu senken. Es geht darum, moderne, flexible Systeme einzuführen, die Reibungsverluste minimieren, Transparenz schaffen und die Performance auf ein neues Niveau heben. Genau hier setzen Plattformen wie Axon an. Was bietet eine moderne Plattform?

## Beschleunigte Prozesse durch durchgängige Dunkelverarbeitung (Straight Through Processing, STP):

Automatisierung routinemäßiger Underwriting- und Schadenbearbeitungsaufgaben verkürzt Bearbeitungszeiten, steigert Konsistenz und senkt die Kosten pro Fall. Mit klar definierten Regeln werden Fälle direkt zur Genehmigung oder Auszahlung weitergeleitet.

- ▶ Mitarbeitende können sich auf **komplexe, hochwertige Fälle** konzentrieren.
- ▶ Standardfälle werden **sofort bearbeitet**, was die Kundenzufriedenheit erhöht.
- ▶ Regelbasierte Prozesse machen Genehmigungsquoten **besser planbar**.

Ein hybrider STP-Ansatz kombiniert regelbasierte Logik mit KI-gestützten Entscheidungen. So behalten Versicherer die Kontrolle und bleiben flexibel. Während Regeln für Konsistenz und Compliance sorgen, lernt die KI fortlaufend aus den Ergebnissen, erkennt Trends und passt Schwellenwerte dynamisch an. Das schafft ein Framework, das Standardfälle effizient abwickelt und gleichzeitig operative Einblicke liefert – für eine stetige Prozessverbesserung.

## Befähigte Teams durch No-Code-Konfiguration

Traditionell waren selbst kleine Änderungen an

Produkten oder Prozessen ein Fall für die IT – mit langen Wartezeiten und viel Aufwand. Mit Plattformen wie Axon können Fachbereiche Anpassungen selbst vornehmen: Regeln konfigurieren, Preise anpassen, Workflows gestalten – ganz ohne Programmierung.

Das beseitigt Engpässe und gibt Teams die Freiheit, schnell und sicher auf Markt- oder Regulierungsänderungen zu reagieren.

## Ersetzt manuelle Arbeit durch intelligente Automatisierung, vereint isolierte Teams und ermöglicht kontinuierliche Verbesserung.

### Bessere Entscheidungen dank Echtzeit-Einblicken

Echtzeitdaten und Analysen ermöglichen fundierte Entscheidungen. Mit Axons Data Mart erhalten Versicherer Transparenz über Engpässe, Underwriting-Performance und operative Trends. Teams handeln nicht mehr aus dem Bauch heraus, sondern auf Basis aktueller Daten.

### Zusammengefasst entstehen so:

- Ein neues Betriebsmodell, das manuelle Arbeit durch intelligente Automatisierung ersetzt,
- isolierte Teams zu kooperativen Einheiten macht,
- und Versicherern ermöglicht, vom reaktiven Modus zur kontinuierlichen Verbesserung überzugehen.

# Von Automatisierung zu Intelligenz: Die wachsende Rolle der KI

**Technologie ist kein Selbstzweck – sie soll menschliche Fähigkeiten unterstützen und Potenziale freisetzen. Wenn Versicherer ihre Teams mit den richtigen Tools ausstatten, entsteht Raum für Fokus, Innovation und wirkungsvolle Arbeit. Operative Effizienz wird so zum echten Wettbewerbsvorteil.**

Nirgends wird das Zusammenspiel von Technologie und Mensch deutlicher als bei Künstlicher Intelligenz. Moderne Versicherungsplattformen integrieren KI tief in die Kernprozesse: Sie analysieren Risiken in Echtzeit, erkennen potenziellen Betrug, identifizieren Lücken in Schadendaten und helfen Teams, sich auf Aufgaben zu konzentrieren, die menschliches Urteilsvermögen erfordern.

KI ersetzt Menschen nicht, sondern stärkt sie – durch bessere Entscheidungen, automatisierte Routineaufgaben und eine Aufwertung der Expertenrolle.

KI bringt entlang der gesamten Wertschöpfungskette messbaren Nutzen – besonders bei:

## **Underwriting**

KI bündelt interne und externe Daten, automatisiert Standardfälle und gibt komplexe Vorgänge an Experten weiter. Das führt zu schnelleren und präziseren Entscheidungen, mit weniger manuellen Eingriffen.

## **Schadenbearbeitung**

KI erkennt Betrugsversuche, beschleunigt die Bearbeitung einfacher Fälle und sorgt für konsistente Abläufe. Schadenbearbeiter können sich auf Ausnahmen und hochwertige Fälle konzentrieren.

## **Kundenservice:**

Chatbots und virtuelle Assistenten stehen rund um die Uhr bereit, beantworten Routinefragen sofort und entlasten die Service-Teams.

## **Preisgestaltung und Analytik**

KI macht dynamische Tarife möglich, erkennt Trends frühzeitig und hilft, das Angebot kontinuierlich zu verbessern.

## **Blick in die Zukunft**

Mit zunehmender Integration wird KI von der taktischen Automatisierung zur strategischen Unterstützung. Sie stärkt Compliance, personalisiert die Kundeninteraktion und fördert kontinuierliche Verbesserung. Die eigentliche Frage ist nicht mehr, ob, sondern wie Versicherer KI sinnvoll im Unternehmen verankern.

# Die Rolle von Axon bei der Steigerung der operativen Effizienz

**Operative Effizienz beginnt mit der richtigen Basis. Automatisierung und KI verbessern den Alltag, doch nachhaltige Effizienz hängt vom Kernsystem ab, das alle Ebenen des Versicherers prägt.**

Axon optimiert zentrale Prozesse – von Produktkonfiguration und Underwriting bis Schadenbearbeitung und Kundenservice. Die Plattform verbindet Workflows, integriert intelligente Funktionen und liefert Echtzeit-Einblicke für konsistente Leistung und messbare Ergebnisse.

**So bringt Axon operative Effizienz auf den Punkt:**

1

## Einheitliches, modulares Design

Produktdefinitionen, Geschäftsregeln und Workflows werden auf einer Plattform gebündelt. Das reduziert Doppelarbeit, minimiert Fehler und sichert Konsistenz. Die modulare Architektur erlaubt es, Komponenten wie Underwriting-Regeln und Tarife markenübergreifend zu standardisieren und wiederzuverwenden. Das vereinfacht Abläufe, beschleunigt Innovation und ermöglicht schnelle Reaktion auf Markt- oder Regulierungsänderungen.

2

## Omnichannel-Integration und Skalierbarkeit

Integrierte APIs und eine Headless-Architektur ermöglichen nahtlose Anbindung an Makler, Marktplätze und Partner. Versicherer profitieren von einer zentralen Datenquelle und einer skalierbaren, digitalen Umgebung.

3

## Echtzeit-Einblicke

Tools wie Data Mart bieten einen Live-Überblick über die Abläufe, zeigen Engpässe und SLA-Entwicklungen. So können Versicherer sofort reagieren und kontinuierlich optimieren.

4

## Verbesserte bereichsübergreifende Zusammenarbeit

Gemeinsamer Zugriff auf Echtzeitdaten und Workflows bricht Silos auf, steigert Transparenz und beschleunigt Entscheidungen.



5

### KI im Kern

Axon macht KI zum integralen Bestandteil der Abläufe – eingebettet in Workflows, Entscheidungen und tägliche Aufgaben. Über die Plugin-Architektur und das Partnernetzwerk lässt sich KI direkt in die Plattform integrieren.

6

### Besseres Mitarbeitererlebnis

Eine einheitliche Plattform vereinfacht das Onboarding und den Arbeitsalltag durch rollenbasierte Oberflächen und klare Prozesse. Mitarbeitende erhalten einen zentralen Überblick über Aufgaben und Daten – das verkürzt die Einarbeitungszeit, steigert die Produktivität und schafft Freiraum für Kunden und Geschäftserfolg.

### Eine Grundlage für die Zukunft

Diese Fähigkeiten sind mehr als einzelne Features – zusammen bilden sie das Rückgrat eines zukunftsfähigen Versicherers. Eine integrierte Plattform wie Axon verbindet Daten, Entscheidungen und Services im gesamten Unternehmen. So können Versicherer schneller agieren, intelligenter skalieren und selbstbewusst reagieren. Es geht nicht nur um bessere Leistung heute, sondern um eine starke, agile Basis für die Zukunft.

**„Axon hilft uns, neue Technologien besser in unsere digitalen Abläufe zu integrieren. Außerdem zentralisiert es die Verwaltung von Policen und Schadensfällen in einem System und erleichtert die Integration mit allen externen Parteien, die wir hier in Belgien benötigen.“**

Aaron Thijs, Projektmanager bei Belfius

# Ergebnisse erzielen: Strategie in Wirkung umsetzen

Wie gezeigt, braucht operative Effizienz mehr als neue Tools. Sie erfordert Fokus, Eigenverantwortung und kontinuierliche Weiterentwicklung. Die erfolgreichsten Versicherer setzen klare KPIs, stimmen bereichsübergreifende Teams ab und verpflichten sich zu laufender Optimierung.

## Beispielhafte Ziele:

- Die Bearbeitungszeit für Schadenfälle um 20% senken
- Die STP-Quote steigern
- Die Onboarding-Kosten halbieren

Der Fortschritt wird kontinuierlich gemessen und auf Basis von Echtzeitdaten angepasst. Plattformen wie Axon liefern die nötige Transparenz, Kontrolle und Expertise für nachhaltige Optimierung.

„Als wir angefangen haben, verwendeten wir 24 Kernsysteme, aber schnell wurden es 11. Wir hatten 4 Policenverwaltungssysteme, und diese wurden auf nur eines reduziert. Dadurch wurde die Anwendungslandschaft viel übersichtlicher. Und die Einsparungen sind beträchtlich, sowohl in Bezug auf Zeit als auch auf Personal.“

Frank Dijkstra, IT Manager bei Univé

[Lesen Sie die vollständige Univé Kunden Story](#)

Mit dem rasanten technologischen Wandel – insbesondere durch KI und Automatisierung – ist kontinuierliche Optimierung unerlässlich. Die Ziele werden sich verändern, und das ist gut so. Neue Tools eröffnen neue Möglichkeiten für Innovation, Kundennutzen und nachhaltiges Wachstum.

# Fazit

Operative Effizienz ist heute weit mehr als Kostenkontrolle oder schnelle Abläufe. Sie ist die Grundlage für Anpassungsfähigkeit, Innovationskraft und nachhaltigen Erfolg.

Dieses Whitepaper zeigt, wie eine **moderne, intelligente Kernplattform** die Effizienzlücke schließt, Teams stärkt und den Weg für Innovation ebnet. Entscheidend ist: Effizienz ist kein Projekt mit Enddatum,

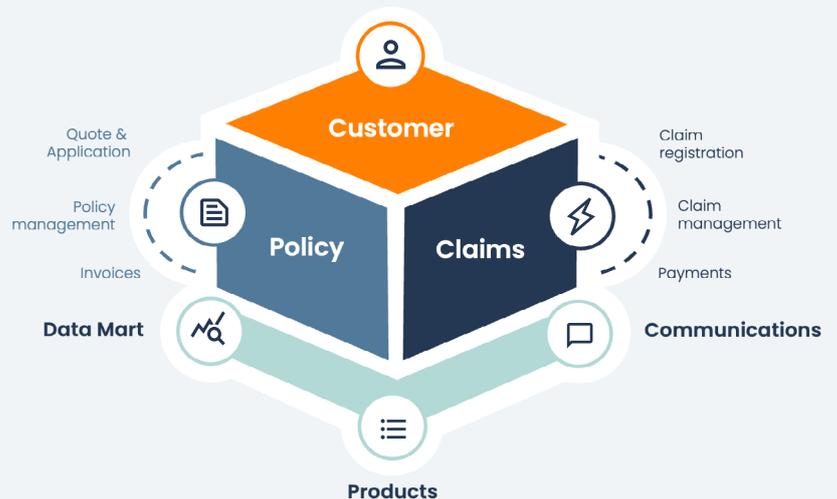
sondern eine Fähigkeit, die mit dem Unternehmen wächst – getragen von der richtigen Technologie und einer Kultur der Weiterentwicklung. Deshalb investieren vorausschauende Versicherer in Plattformen wie Axon – für die Herausforderungen von heute und das Wachstum von morgen.

Machen Sie den ersten Schritt – und gestalten Sie Ihre Zukunft mit **Axon**.

## Axon Plattform

Mit Axon fördert Keylane Vertrauen und stärkt langfristige Partnerschaften, indem das Unternehmen eine einheitliche All-in-One-Versicherungsplattform bereitstellt, die seinen Kunden eine Verfügbarkeit rund um die Uhr garantiert. Keylane bietet kontinuierliche Upgrades für Axon an und implementiert diese, sodass die Kunden jederzeit die neuesten Vorschriften und regulatorischen Anforderungen erfüllen können.

[Demo anfordern](#)



# Eine Partnerschaft mit Keylane

---

Unsere Experten bei Keylane haben eine beeindruckende, nachweisliche Erfolgsbilanz bei der Implementierung von Technologien. Gemeinsam mit kompetenten Partnern schaffen sie ein Ökosystem, das es Keylane-Kunden ermöglicht, innovative Dienstleistungen und Produkte anzubieten.

Gleichzeitig fördert es den Gewinn, das Kundenwachstum und echte Marktinnovationen.

Keylane hat seinen Hauptsitz in Utrecht in den Niederlanden, beschäftigt über 700 Mitarbeiter und bietet Dienstleistungen für über 225 Versicherungsunternehmen in den Niederlanden, Belgien,

**T** +49 895 41 96 375

**E** [info.dach@keylane.com](mailto:info.dach@keylane.com)

**w** [keylane.com/de](http://keylane.com/de)