

Optimierung des Schadenmanagements durch KI

Inhalte

- **Ausgangssituation:** Geringe Erfahrung in der Softwareentwicklung und internationaler Zusammenarbeit
- **Zielsetzung:** Früh Funktionalitäten mit Mehrwert liefern, die international genutzt werden
- **Vorgehensweise:** Fokussierte Teamstruktur, kurze Zyklen und gezieltes Feedback
- **Ergebnisse:** Sichtbare Fortschritte, erste Funktionen im Einsatz, internationale Skalierbarkeit
- **Rolle von wibas:** Strukturiertes Vorgehen und Impulse von außen
- **Fazit:** Von der Idee zur funktionierenden Lösung – durch klare Strukturen und frühe Ergebnisse
- **Wie geht es für Sie weiter?**

Ausgangssituation: Geringe Erfahrung in der Softwareentwicklung und internationaler Zusammenarbeit

Ein international tätiger Versicherungskonzern mit Schwerpunkt auf Rechtsschutz und starker Präsenz in mehreren europäischen Märkten sowie Nordamerika stand vor der Herausforderung, Künstliche Intelligenz (KI) gezielt im Schadenmanagement einzusetzen.

In der Versicherungsbranche gewinnen KI-Lösungen zunehmend an Bedeutung, um manuelle Aufwände zu reduzieren und Margen wie Qualität zu verbessern. Das Thema wurde vom Vorstand des Unternehmens als strategische Priorität benannt. Ein Führungsteam aus verschiedenen Organisationseinheiten wurde eingerichtet, um die Einführung voranzutreiben. Als Pilotbereich wurde das Schadenmanagement von Rechtsschutzfällen gewählt – aufgrund des hohen Volumens an Fällen und der intensiven Bearbeitung pro Vorgang.

Die Prozesse und Systeme in den Landesgesell-

Herausforderungen:

- Unterschiedliche Prozesse & Systeme in den Ländern
- Stark variierende Softwareentwicklungserfahrung
- Parallel gestartete Projekte ohne gemeinsamen Mehrwert
- Hohe Erwartung durch strategische KI-Priorität
- Komplexe internationale Zusammenarbeit

schaften – darunter Deutschland, Spanien, England, Niederlande und Österreich – waren sehr unterschiedlich. Auch die Erfahrung in der Softwareentwicklung variierte von Land zu Land. Teams aus zwei Ländern begannen parallel mit der Entwicklung. Nach rund einem Jahr war zwar einiges erreicht, doch internationale Mehrwerte waren noch nicht sichtbar.

Zielsetzung: Früh Funktionalitäten mit Mehrwert liefern, die international genutzt werden

Nach dem zögerlichen Projektstart wurde klar: Statt intern langwierige Detailkonzepte zu erarbeiten, brauchte es frühe, sichtbare Ergebnisse mit konkretem Nutzen für die Anwender. Diese waren vor allem die Rechtsanwälte in den verschiedenen Ländern. Erste positive Erfahrungen sollten Vertrauen

schaffen und Multiplikatoren gewinnen.

Das Ziel war eine international anschlussfähige Lösung, unabhängig von lokalen Systemen und Reifegraden – skalierbar, transparent und erklärbar für Anwender und interne Teams.

Vorgehensweise: Fokussierte Teamstruktur, kurze Zyklen und gezieltes Feedback

Aufbau einer internationalen Anwendergruppe

In Workshops wurden die Prozesse der Länder analysiert, KI-Potenziale identifiziert und in Form von User Stories aufgenommen. Anwälte aus verschiedenen Landesgesellschaften priorisierten die Anforderungen nach Geschäftswert und bildeten eine engagierte internationale Nutzergruppe, die als Beta-Tester zur Verfügung stand.

Einführung von dreiwöchigen Iterationen

Anstelle von Planungszeiträumen von bis zu zwölf Monaten wurden dreiwöchige Iterationen eingeführt. Das Team konnte dadurch schneller liefern und Ergebnisse zyklisch sichtbar machen.

Umstellung auf ein zentrales, internationales Team

Die zuvor fragmentierte Teamstruktur wurde durch ein dediziertes, internationales Produktteam ersetzt, das cross-funktional und end-to-end verantwortlich war. Dadurch sanken Abstimmungsaufwände und die Umsetzungsgeschwindigkeit stieg deutlich.

Befähigung des Produktmanagements und

Einführung von Feedback-Formaten

Das Product Management wurde gezielt im Requirements Engineering gestärkt. Feedbackformate wie A/B-Tests ermöglichten es, Funktionen früh mit Anwendern zu evaluieren und datenbasiert weiterzuentwickeln.

Einführung eines Change-Management-Konzepts

Parallel zur technischen Umsetzung wurde ein Change-Management-Ansatz etabliert, der Führungskräfte und Multiplikatoren einband. Schulungen und begleitende Maßnahmen stellten sicher, dass die KI-Lösung tatsächlich angenommen und genutzt wurde.



Ergebnisse: Sichtbare Fortschritte, erste Funktionen im Einsatz, internationale Skalierbarkeit

Bereits wenige Wochen nach der Umstellung auf kurze Zyklen standen erste Funktionalitäten bereit und konnten mit Anwälten getestet werden. Ein funktionsfähiges MVP wurde innerhalb der ersten drei Monate in mehreren Landesgesellschaften pilotiert. Dabei konnte nicht nur die technische Machbarkeit, sondern auch der Nutzen in der Praxis bestätigt werden – etwa durch deutliche Reduktion der Bearbeitungszeiten in bestimmten Prozessschritten.

Besonders wirksam erwies sich die Einführung des internationalen Produktteams: Die Zahl der Abstimmungen sank erheblich, und die Entwicklung nahm deutlich Fahrt auf. Das gestärkte Product Management konnte Anforderungen schneller erfassen, priorisieren und umsetzen.

Durch das Change-Management wurden Akzeptanz und Nutzung aktiv gefördert. Schulungen, Demos und Multiplikatoren in den Ländern begleiteten den Rollout.

Ergebnis:

- erste Funktionen nach wenigen Wochen
- MVP nach drei Monaten pilotiert
- deutlich kürzere Bearbeitungszeiten
- schnellere Entwicklung durch zentrales Team
- Anforderungen schneller priorisiert
- hohe Akzeptanz durch Change-Management
- kontinuierlich lieferfähig, positive Resonanz

Das Projekt machte den Wandel sichtbar: Statt über Monate ohne verwertbare Ergebnisse blieb das Team nun kontinuierlich lieferfähig – mit international anschlussfähiger Lösung und klarer positiver Resonanz aus dem Fachbereich.

Rolle von wibas: Strukturiertes Vorgehen und Impulse von außen

wibas unterstützte das Projektteam mit methodischer Expertise, Struktur und einer neutralen Außenperspektive. Die Rolle war befähigend angelegt – nicht operativ steuernd. Gemeinsam mit den Führungskräften wurden zentrale Herausforderungen identifiziert, passende Lösungsansätze entwickelt und deren Umsetzung begleitet.

Ein besonderer Fokus lag auf handhabbaren Struk-

turen: Priorisierung, realistische Taktung, Change-Management. wibas brachte Formate ein, moderierte Entscheidungen und sorgte für Transparenz.

Die Zusammenarbeit war partnerschaftlich geprägt: wibas agierte nicht als verlängerte Werkbank, sondern als Sparringspartner, der Impulse setzte, Struktur gab und das Team befähigte, Verantwortung für den Erfolg zu übernehmen.

Fazit: Von der Idee zur funktionierenden Lösung – durch klare Strukturen und frühe Ergebnisse

Die Case Study zeigt, wie ein internationales Versicherungsunternehmen mit Schwerpunkt Rechtsschutz durch klare Strukturen, frühe Ergebnisse und enge Nutzerbeteiligung eine KI-Lösung im Schadenmanagement erfolgreich auf Kurs brachte. Statt in langfristigen Konzepten stecken zu bleiben, gelang es durch kurze Iterationen, dedizierte Teams und aktives Change-Management, ein MVP mit

messbarem Nutzen zu liefern und die Basis für internationale Skalierung zu schaffen.

Die Rolle von wibas lag in der Befähigung: mit Methoden, Struktur und Erfahrung. Das Ergebnis ist eine produktive Lösung, die international eingesetzt wird und das Potenzial hat, das Schadenmanagement grundlegend zu verändern.

Wie geht es für Sie weiter?

Steht Ihre Organisation ebenfalls vor der Aufgabe, KI-Initiativen, internationale Projekte oder komplexe Transformationsvorhaben wirksam umzusetzen? Dann begleiten wir Sie gerne.

Ob klare Strukturen, fokussierte Produktteams, effektive Iterationen oder ein tragfähiges Change-Management: Mit unserer Erfahrung in Organisationsentwicklung, Produktmanagement und KI-Einführungsprojekten unterstützen wir Sie dabei, schnell sichtbare Ergebnisse zu erzielen und Lösungen zu schaffen, die im Alltag wirklich genutzt werden. Sprechen Sie uns an – wir planen mit Ihnen den nächsten Schritt.

Kontaktieren Sie uns **telefonisch** oder **per E-Mail** – oder buchen Sie direkt ein **kostenloses Beratungsgespräch** mit unserem Kundenteam.

Telefon: 06151 503349-0

E-Mail: info@wibas.com

Internet: www.wibas.com

Direkt zur Terminbuchung mit unserem Kundenteam:

