

Nur 11 Prozent digitalisieren durchgängig – Schadenregulierung erzeugt größten Handlungsdruck in der Versicherungsbranche

PRESSEMITTEILUNG

06.10.2026

Neue Marktstudie zeigt: 44 Prozent der Versicherer wickeln weniger als die Hälfte ihrer Kundenprozesse end-to-end digital ab. Fast ein Viertel des gesamten Handlungsdrucks im Kundenservice entfällt auf die Schadenmeldung und -regulierung.

Für die Studie „Versicherungen im Zeitalter von KI, Process Intelligence und Cloud“ der techconsult GmbH in Zusammenarbeit mit puntus wurden 121 Entscheiderinnen und Entscheider aus dem Versicherungswesen befragt. Die Ergebnisse zeigen: Die Branche investiert in Cloud, KI und Automatisierung, doch der Prozesskern bleibt fragmentiert.

24 Prozent Handlungsbedarf bündeln sich im komplexesten Prozess

Die Schadenregulierung ist der Moment, in dem Kundinnen und Kunden ihren Versicherer wirklich brauchen. Zugleich ist sie der komplexeste Prozess und läuft über zahlreiche Systeme, Abteilungen und Kanäle. Genau hier bündelt sich der Handlungsdruck: 24 Prozent aller Prioritätspunkte entfallen auf diesen Bereich. Die zweitplatzierte Antragstellung und das Onboarding neuer Kunden erreichen 15 Prozent, die proaktive Kundenkommunikation nur 9 Prozent. Als größte Schwachstellen im Kundenservice nennen die Befragten begrenzte Self-Service-Funktionen, manuelle Zwischenschritte in eigentlich digitalen Prozessen sowie eine fehlende Status-Transparenz für den Kunden.

Marcus Loskant, Mitglied des Vorstands bei der LVM Versicherung, ordnet ein: „Bei Antrag und Vertrag erreichen wir seit Jahren einen sehr hohen Automatisierungsgrad. Den größten Handlungsbedarf sehen wir heute in den Schadenprozessen, wo noch viele Vorgänge individuell bearbeitet werden müssen.“

Nur 20 Prozent haben volle Prozesstransparenz

Selbst bei digitalisierten Prozessen bleibt die Sicht oft lückenhaft. Nur jedes fünfte Unternehmen (20 Prozent) kann seine Kundenprozesse vollständig datenbasiert abbilden. 46 Prozent räumen einzelne blinde Flecken ein, 23 Prozent haben nur in Teilprozessen Transparenz. Ohne diese Sicht lassen sich Prozesse weder gezielt optimieren noch tragfähig automatisieren. Process Intelligence, also die datenbasierte Analyse der tatsächlichen Prozessabläufe, setzen bislang nur 14 Prozent strategisch über mehrere End-to-End-Prozesse hinweg ein. Dabei zahlt sich der Einsatz messbar aus: Bei produktiver Anwendung erzielen 62 Prozent Verbesserungen im Kundenmanagement und 54 Prozent im Schadenmanagement.

Die richtige Reihenfolge entscheidet

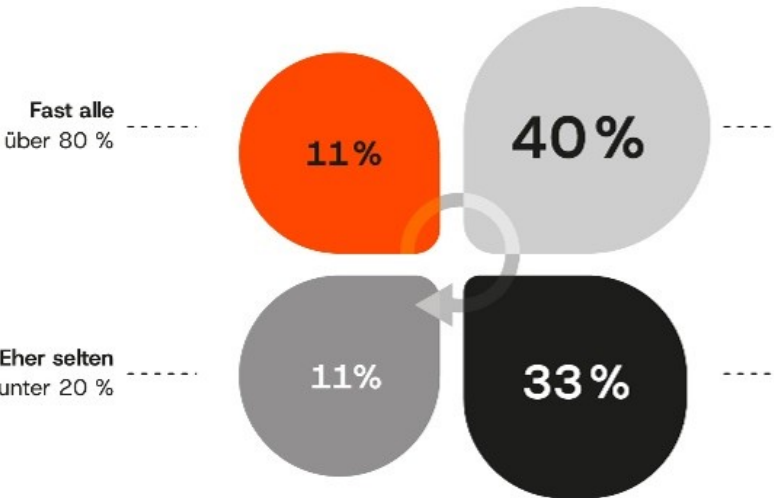
Der tragfähige Weg verläuft klar: Zuerst gilt es, die Prozesse mit Process Intelligence zu durchleuchten und durchgängig zu gestalten. Erst danach entfalten Automatisierung und KI ihre volle Wirkung. Wer die Reihenfolge umkehrt und Technologien auf fragmentierte Prozesse aufsetzt, automatisiert die Brüche mit.

Loskant bringt es auf den Punkt: „Digitalisierung verbessert keine schlechten Prozesse. Wer einen schlechten Prozess digitalisiert, erhält am Ende einen schlechten digitalen Prozess“

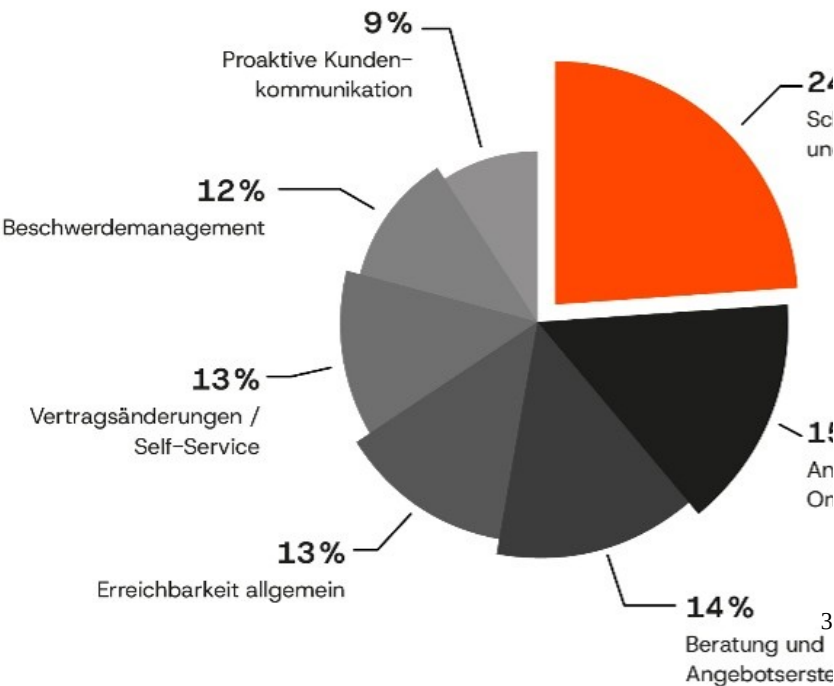
End-to-End-Prozesse

Der Status quo zeigt

Anteil end-to-end digitalisierter Kundenprozesse



Handlungsdruck im Kundenservice



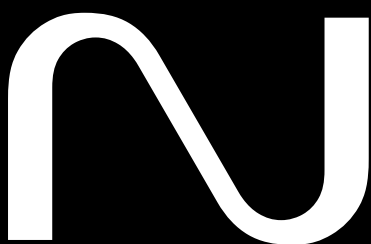
Wenn Sie mehr darüber erfahren möchten, wie Fachleute die Lage einschätzen und welche Handlungsfelder sich daraus konkret ergeben, [lesen Sie jetzt die vollständige Studie](#). Darin erhalten Sie auch weitere Informationen zu den Branchenthemen: KI und Cloud.

Für die Studie „Versicherungen im Zeitalter von KI, Process Intelligence und Cloud " wurden im Juni 2026 in einer Online-Befragung 121 Entscheiderinnen und Entscheider aus dem Versicherungswesen befragt. Sie stammen aus Geschäftsführung und Vorstand, aus Business- und Fachbereichsfunktionen sowie aus IT- und Digitalfunktionen. Ergänzend wurden zwei Experteninterviews mit Marcus Loskant (LVM Versicherung) und Daniel Thomas (HUK-COBURG) geführt.



Über techconsult

Seit über 30 Jahren ist techconsult - als Research- und Analystenhaus – ein verlässlicher Partner für Anbieter und Nachfrager digitaler Technologien und Services. Mehr als 35.000 Interviews/Jahr mit Entscheidern, auf der Business- und Technologie-Ebene, Lösungsanwendern sowie Technologie- und Serviceanbietern, bilden die neutrale Grundlage unserer Beratungs- und Projektaktivitäten. So werden Nachfrager in ihrer digitalen Standortbestimmung und strategischen Planung ebenso unterstützt, wie in konkreten Sourcing-Prozessen, um fundierte Entscheidungen auf Basis datengestützter Fakten zu treffen. In der Entwicklung und Umsetzung individueller Go-To-Market-Strategien, profitieren Anbieter sowohl strategisch als auch taktisch von der marktorientierten Unterstützung unserer Analysten und des tc-Partnernetzwerks.



Dienste

Cloud & Application Excellence
Customer Experience
Digitale Verwaltung
Process Automation & AI

Kontakt Headquarter

+49 7141 3753 0
info@puntus.com

puntus.com