

KI im Schadenservice

Neues Kundenerlebnis mit KIM

Bei INCON bearbeitet eine KI Schadenmeldungen in ungeahntem Tempo. Der Service bringt Immobilienverwaltungen in eine bessere Position und zeigt: KI-Mitarbeitende sind keine Zukunftsmusik mehr. Eigentümer und Mieter reagieren empfindlich auf Verzögerungen in der Schadenbearbeitung. Um Immobilienverwaltungen zu unterstützen, hat INCON seinen Schadenservice digital vernetzt. Erst skalierbare Prozesse ermöglichen es den Schadenmanagern jedoch, mehrere Meldungen gleichzeitig zu bewältigen. Deshalb setzt der digitale Versicherungspartner auf die KI-Mitarbeiterin „KIM“: einen Agenten, der Inhalte versteht, einordnet, in natürlicher Sprache kommuniziert und autonom innerhalb eines modellierten, automatisierten Workflows handelt.

Aufgaben verteilt zwischen KI und Mensch

Ursprünglich entwickelt wurde die Lösung von Domcura und Microsoft, beide Partner von INCON. Für die Einführung lieferte Microsoft das komplette Setup. Der Betrieb erfolgt DSGVO-konform in einer geschlossenen Umgebung; die Daten bleiben im Unternehmen, so wird Missbrauch verhindert. Um ihre Aufgaben zu verstehen und sachgerechte Antworten zu geben, wurde KIM mit Unternehmensdaten trainiert. Da KI-gestützte Workflows Rollen und Verantwortlichkeiten direkt berühren, wurden die Mitarbeitenden eingebunden und der Agent stufenweise in kleinen Teams eingeführt. Seit Januar 2026 steht er allen Fachkräften zur Verfügung. Die Akzeptanz ist hoch, weil klar ist: KIM ersetzt niemanden, sondern unterstützt die

persönliche Betreuung – die Verantwortung bleibt beim Menschen.

Hallo, hier ist KIM

KIM übernimmt vielfältige Aufgaben: Rund um die Uhr filtert sie neue Schadenmeldungen aus E-Mails und Systemen, interpretiert Inhalte und wird sofort aktiv. In Sekunden führt sie relevante Daten aus verfügbaren Quellen zusammen und analysiert – auch Anhänge wie

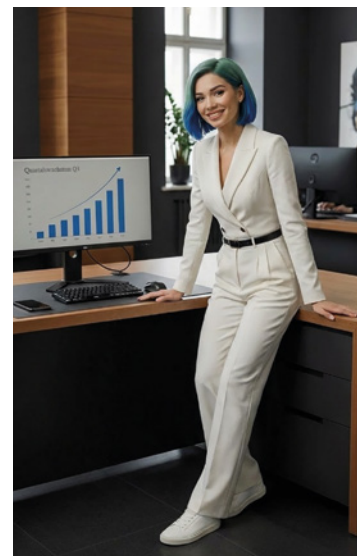
Bilder, Dokumente, Kostenvoranschläge oder Rechnungen. Die meldende Person erhält umgehend eine Eingangsbestätigung mit der Ticketnummer. Statt mit Textbausteinen antwortet KIM individuell und bezieht Kontext und Historie ein. Fehlt eine Angabe, wie etwa die Etage, bittet sie freundlich um Ergänzung. Wichtig ist die klare Kennzeichnung als KI-Assistent, damit mögliche Halluzinationen generativer KI transparent bleiben. Mit jedem Input lernt das System dazu – und die Qualität der Antworten steigt kontinuierlich.

Schadenakte in wenigen Minuten

Ohne Schadenakte passiert im Gebäude nichts – keine Meldung an den Versicherer, keine Beauftragung von Gutachtern oder Handwerkern. Die Anlage erfordert viele Einzelinformationen und kosten Menschen bei komplexen Schäden oft zwei Stunden. KIM benötigt dafür zwei Minuten – und Verwalter oder Schadenspezialisten können deutlich früher starten. Aktuell werden verschiedene KI-Agenten entwickelt, die von KIM orchestriert werden. Sie informieren Beteiligte regelmäßig über den Stand eines Vorgangs, beauftragen Handwerksfirmen oder nehmen Deckungsprüfungen vor und vergleichen umfangreiche Versicherungsbedingungen in Sekunden. Prädestiniert ist KIM für die Auswertung der umfangreichen Schadendaten von INCON – etwa auf Gebäudeebene: Wo und wie oft traten Schäden auf, was haben sie gekostet, wie schnell waren die Reparaturaufträge abgeschlossen?

KI-Workflows – ein Zukunftsthema

Leitungswasserschäden werden Immobilienverwaltungen immer beschäftigen. Steigend Naturgefahren erhöhen die Aufwände. Der Fachkräftemangel verschärft sich. Gleichzeitig erhöht sich der Bedarf an neuen Services, etwa nach maximaler Transparenz über die Performance von Immobilien. All dies lässt KI-Services an Bedeutung gewinnen: Übernehmen KI-Agenten komplexe Routinen, können sich Verwalter auf zentrale Aufgaben konzentrieren – und neue datenbasierte Dienstleistungen entstehen.



KI-Mitarbeiterin KIM kann eine Welle von Schadenmeldungen gleichzeitig auslesen und beantworten, und das rund um die Uhr.

DER AUTOR



Martin Schellhorn

Geschäftsführer
INCON GmbH & Co. Assekuranz KG