Warum KI das Rückgrat des Maklervertriebs der Zukunft bildet

Die Versicherungswelt befindet sich im Umbruch – stärker, schneller und tiefgreifender als je zuvor. Der Nachwuchsmangel, die schleppende Digitalisierung und steigende Erwartungen von Maklern und Kunden setzen Versicherer unter Druck. Wer im Wettbewerb bestehen will, muss Prozesse neu denken. Künstliche Intelligenz (KI) liefert dabei die Werkzeuge, um den Maklervertrieb nicht nur effizienter, sondern auch zukunftsfähig zu gestalten.

Andreas Stollenwerk

EINE BRANCHE UNTER DRUCK:
KOMPLEXITÄT, DATENFLUT UND RESSOURCENKNAPPHEIT

Der Versicherungsvertrieb produziert und verarbeitet tagtäglich riesige Mengen an Informationen – von Verträgen über Courtageabrechnungen bis hin zu Kundenanfragen und Produktdaten. Diese Datenmengen wachsen kontinuierlich und bringen aussagekräftige Reports und Insights an ihre Grenzen. Häufig liegen Informationen in isolierten Systemen vor, was eine ganzheitliche Auswertung und zielgerichtete Nutzung erschwert.

Gleichzeitig wächst der Anspruch der Makler: Sie erwarten schnelle Antworten, individuelle Unterstützung und digitale Services, wie sie es aus anderen Branchen längst gewohnt sind. Wer diesen Erwartungen nicht gerecht wird, riskiert, Vertriebspartner zu verlieren – in einem ohnehin zunehmend konsolidierten Markt mit sinkender Loyalität.

Hinzu kommt ein gravierender Mangel an Nachwuchs im Vertrieb: Große Teile des personellen Vertriebs gehen in den nächsten Jahren in Rente, während es schwerfällt, junge Talente für den Versicherungsvertrieb zu gewinnen. Die Personaldecke wird dünner – bei gleichbleibend hohem Betreuungsbedarf. Ohne intelligente Automatisierung und digitale Entlastung können die Kunden nicht mehr nachhaltig betreut und gebunden werden.

MAKLERVERTRIEB 2025:
ZWISCHEN ANSPRUCH UND REALITÄT

Ein Blick auf die tägliche Arbeit im Maklervertrieb zeigt: Das sogenannte Pareto-Prinzip trifft nach wie vor zu – ein kleiner Anteil der Makler generiert den Großteil des Umsatzes. Trotzdem besteht die Notwendigkeit, auch weniger aktive Partner adäquat zu betreuen. Bei großen Versicherern mit mehreren Tausend Vertriebspartnern ist das eine kaum lösbare Aufgabe.

Viele Maklerbetreuer stehen heute vor der Herausforderung, 50 bis 100 Makler parallel zu servicieren – obwohl eine intensive Zusammenarbeit realistischerweise nur bei wenigen gleichzeitig möglich ist. Die Folge: Wichtiges Potenzial bleibt ungenutzt, Chancen werden nicht erkannt, und Beziehungen drohen zu verwässern.

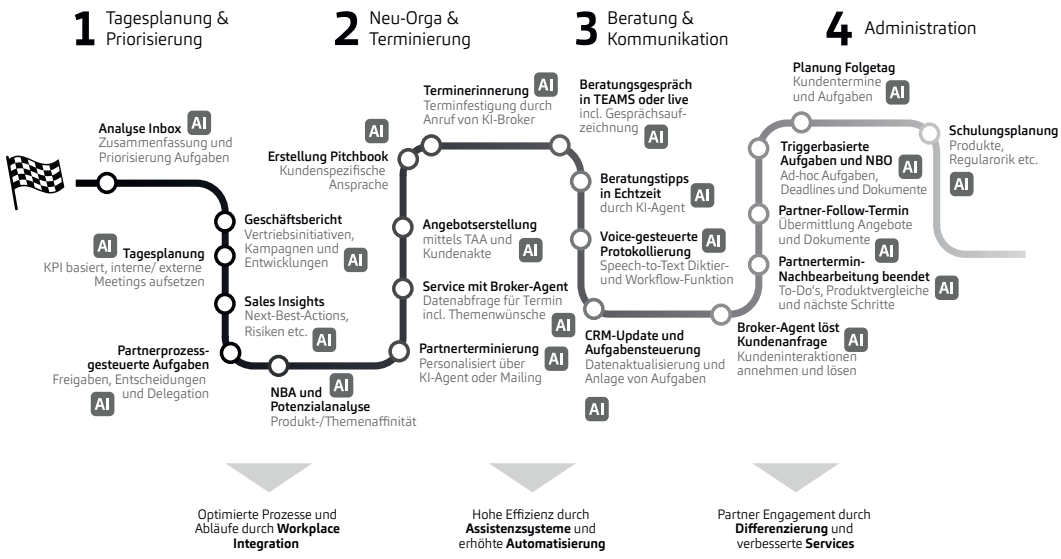
Zudem hat sich das Rollenverständnis des Maklerbetreuers massiv gewandelt: Statt reinem Produktvertrieb steht heute ganzheitliche Unterstützung im Fokus – dies beinhaltet rechtliche und regulatorische Änderungen, Digitalisierungshilfe und fachspezifischen Hilfestellung in sämtlichen Belangen. Ohne technische Rückendeckung ist diese Vielseitigkeit kaum zu bewältigen.

DIE ROLLE DER KÜNSTLICHEN INTELLIGENZ:
ENTLASTUNG, STRUKTUR UND SKALIERBARKEIT

Hier kommt Künstliche Intelligenz ins Spiel – und zwar nicht als abstraktes Konzept, sondern als konkret einsetzbare Technologie. KI kann helfen, Prozesse nicht nur zu automatisieren, sondern auch intelligenter zu gestalten. Sie hilft Muster zu erkennen, priorisiert Aufgaben, personalisiert Kommunikation und unterstützt so sowohl die zentrale Vertriebssteuerung als auch den individuellen Betreuer.

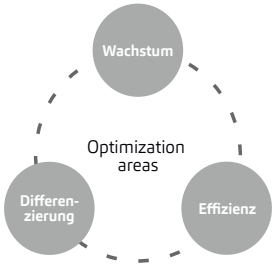
Zukunft des Maklermanagements mit **KI-gestützten Technologien**

Künstliche Intelligenz wird die Arbeitswelt grundlegend verändern, wie am Beispiel der Rolle des Maklerbetreuers gezeigt wird, und sie langfristig effizienter sowie wachstumsorientierter gestalten.



AI

Die Kombination von CRM- und CX-Technologien mit virtuellen Assistenz-systemen bewirkt deutliche Fortschritte in den Prozessabläufen und KPIs.



Im Folgenden zeigen wir zentrale Einsatzfelder auf, die den Maklervertrieb messbar verbessern:

1. AUTOMATISIERTE KOMMUNIKATION UND ANFRAGEBEARBEITUNG

KI-Systeme können eingehende E-Mails, Chatnachrichten oder Formulare automatisch analysieren und klassifizieren. Standardanfragen – etwa zu Courtageständen, Dokumenten oder Produkten – lassen sich sofort beantworten. Komplexere Themen werden erkannt und intelligent geroutet, so werden z. B. diese Vorgänge an die entsprechende Fachabteilung oder Underwriter adressiert. So sinkt die Anzahl von Rückfragen, und die Reaktionszeit verkürzt sich deutlich.

Vorteil: Die Servicequalität steigt, während interne Ressourcen entlastet werden. Gleichzeitig kann die Kommunikation systematisch dokumentiert und ausgewertet – eine wertvolle Grundlage für die Protokollierung.

2. INTELLIGENTES ONBOARDING VON VERTRIEBSPARTNERN

Der Anbindungsprozess eines neuen Maklers ist oft aufwendig: Daten und Unterlagen müssen geprüft, AVAD- und Wirtschaftsauskünfte eingeholt, Unterlagen eingesammelt und vertragliche Voraussetzungen erfüllt werden. KI kann hier unterstützend wirken, etwa durch automatisiertes Auslesen, Abgleichen und Klassifizieren eingereichter Informationen.

Zudem können Bestände effektiver ausgewertet und Risiken (z. B. potentielle Courtageschäden oder Bestandsabwanderungen), aber auch Potenziale (z. B. Sparten- oder Produktaffinitäten, Betreuungsoptimierung) frühzeitiger und müheloser erkannt werden.

Ergebnis: Ein reibungsloser, professioneller Einstieg für neue Vertriebspartner – und weniger Aufwand für die Vertriebsorganisation.

3. SPRACHANALYSE & GESPRÄCHSDOKUMENTATION

Kundengespräche und Maklertermine beinhalten oft wichtige Informationen, die bislang manuell dokumentiert werden mussten – oder gar verloren gingen. Moderne KI-Anwendungen transkribieren, strukturieren und analysieren Gespräche in Echtzeit.

Die Systeme stellen dem Betreuer nach dem Gespräch gezielte Fragen, um die wichtigsten Punkte festzuhalten. Aufgaben und Folgeaktivitäten werden automatisch erstellt.

Nutzen: Lückenlose Gesprächsdokumentation, bessere Nachbereitung, gezieltere Betreuung und vor allem Zeit für mehr qualifizierte Termine.

FOTO: MSG

4. VIRTUELLE ASSISTENTEN & 24/7-ERREICHBARKEIT

KI-basierte Sprachassistenten übernehmen proaktiv Kontaktaufnahmen, etwa zur Einholung von Feedback, zur Einladung zu Schulungen oder zur Abfrage offener Punkte. Diese Assistenten greifen auf CRM-Daten zu und können Gespräche personalisiert führen.

Auch eingehende Anliegen – per Telefon oder Chat – werden rund um die Uhr aufgenommen, vorqualifiziert und in Echtzeit weiterverarbeitet und beantwortet.

Ergebnis: Permanente Erreichbarkeit ohne Personalbindung – bei gleichbleibender Qualität.

5. MOBILES DOKUMENTENMANAGEMENT

Mithilfe mobiler Apps lassen sich Dokumente wie Policen oder Angebote direkt im Gespräch scannen, verschlagworten und ins CRM überführen. Die KI erkennt relevante Inhalte und erstellt automatisch Wiedervorlagen, Aufgaben oder Erinnerungen.

Ergebnis: Der administrative Aufwand sinkt – der Fokus liegt wieder auf der Beratung.

6. TRIGGERBASIERTE VERTRIEBSSTEUERUNG

Technologie kann Datenströme kontinuierlich auswerten und bei bestimmten Ereignissen (z. B. sinkendem Umsatz, erhöhtem Storno, ausbleibender Kommunikation) automatische Handlungsempfehlungen ausgeben. Diese werden entweder dem Maklerbetreuer zur Verfügung gestellt oder direkt über automatisierte Kampagnen ausgespielt.

Vorteil: Probleme werden erkannt, bevor sie eskalieren – und Chancen können frühzeitig genutzt werden.

7. FRÜHWARNSYSTEME & STATUSBERICHTE

Anstelle manueller Reports werden dynamische Dashboards erzeugt, die auf Abweichungen hinweisen und Handlungsbedarf aufzeigen. So entsteht eine datenbasierte Grundlage für Steuerung und Strategieentwicklung – in Echtzeit.

Vorteil: Trends und Risiken werden früher identifiziert und erhöhen die Transparenz.

8. AUTOMATISIERTE DOKUMENTENVERARBEITUNG

Eingehende Unterlagen – egal ob PDF, Scan oder E-Mail – werden automatisch ausgelesen, strukturiert und den richtigen Vorgängen zugeordnet. Standardprozesse wie Vertragsänderungen oder Adressmeldungen werden ohne manuelle Prüfung durchgeführt (Stichwort „dunkelverarbeitet").

Nutzen: Beschleunigung von Routineaufgaben, weniger Fehler, geringere Kosten.

9. SEGMENTIERUNG & INDIVIDUELLE BETREUUNGSKONZEPTE

KI analysiert systematisch relevante Attribute: Umsatzentwicklung, Partnertreue, Kommunikationsverhalten, Stornoquote, Mitarbeiteranzahl z. B. aus dem CRM-System. Daraus entstehen dynamische Segmente, auf deren Basis individuelle Betreuungskonzepte entwickelt werden.

Beispiel: Während ein wachstumsstarker Partner spezifische Betreuungskomponenten erhält, genügt für stabil laufende Vertriebspartner ein effizient automatisierter Kontaktpfad.

10. CONTENT-PERSONALISIERUNG UND EMOTIONALE ANSPRACHE

KI hilft dabei, Inhalte zielgruppengenau auszuspielen: vom Produktnewsletter über Webinar-Einladungen bis hin zu Reaktivierungskampagnen. Sprache, Timing, Kanal und Design werden individuell angepasst – und steigern so die Relevanz.

Ergebnis: Maklerkommunikation wird nicht nur digital, sondern persönlich und wirksam.

FAZIT: KI IST KEINE OPTION – SIE IST DIE BASIS FÜR NACHHALTIGEN VERTRIEBSERFOLG

Der Einsatz von Künstlicher Intelligenz im Maklermanagement ist längst mehr als ein Innovationsprojekt – er wird zum unternehmerischen Muss. Denn der Erfolg in einer datengetriebenen, dynamischen Branche entscheidet sich zunehmend durch Geschwindigkeit, Qualität und Individualisierung – nicht durch Produktvielfalt oder Courtagenhöhe.

Die freie Kapazität kann für echte Beratungsleistungen und partnerschaftliche Betreuung genutzt werden – ein klarer Wettbewerbsvorteil in einem umkämpften Markt.

Natürlich braucht es Investitionen: in Technologie, in Datenqualität, in kulturellen Wandel. Doch wer jetzt handelt, sichert sich langfristig Relevanz – und hat die Chance, den Wandel der Versicherungsbranche aktiv zu gestalten, statt von ihm überrollt zu werden.

KI ist kein Zukunftsversprechen – sie ist das Werkzeug, mit dem die Branche ihre Zukunft bauen kann.

Andreas Stollenwerk,
Head of CX Strategy & Transformation, msg