

20 - 21
MAI 26

INSURE■NXT

PRESSEMITTEILUNG

Klaus-Jürgen Heitmann im Interview

Klaus-Jürgen Heitmann, Vorstandssprecher der HUK-COBURG, sieht Künstliche Intelligenz als Schlüssel für moderne Schadenregulierung und digitale Kundennähe. Mit Lösungen wie dem virtuellen Assistenten, der jährlich hunderttausende Anfragen automatisiert beantwortet, und skalierbaren CloudPlattformen begegnet der Kfz-Marktführer flexibel großen Herausforderungen. Entscheidend für den Erfolg ist für Heitmann das Zusammenspiel von Technologie und menschlicher Kompetenz – und ein agiler, lernender Ansatz bei der Einführung neuer KI-Lösungen.

„Unser Prinzip in der HUK ist die Kombination von Menschen mit Technologie: KI macht unsere Teams wirksamer, weil wir Anliegen unserer Kunden früher erkennen und entweder automatisiert lösen oder gezielt bei der Lösung begleiten können.“

- Klaus-Jürgen Heitmann über Künstliche Intelligenz, Effizienz und Kundenfokus bei der HUK-COBURG.

Herr Heitmann, die HUK-COBURG gilt in der Schadenregulierung als Vorreiter. Welche KI-Anwendungen haben bereits zu schnelleren Prozessen, höherer Effizienz oder besserer Kundenzufriedenheit geführt?

Klaus-Jürgen Heitmann: Wir automatisieren und digitalisieren viele Vorgänge, vor allen Dingen im Schaden- bzw. Leistungsbereich - aber gleichzeitig bauen wir auch spürbar Belegschaft an. Zwar übernimmt KI in der HUK vor allem Routineaufgaben und entlastet somit unsere Mitarbeitenden. Aber insbesondere in der Kundenkommunikation bleiben menschliche Fähigkeiten und emotionale Intelligenz weiterhin relevant - vielleicht sogar mehr denn je. Besonders in Ausnahmesituationen zeigt sich die Stärke von Künstlicher Intelligenz: Bei schweren Hagelstürmen beispielsweise registrieren wir binnen kürzester Zeit zehntausende Schadenmeldungen. Klassische Prozesse stoßen dann an Grenzen.

Deshalb verproben wir aktuell einen KI-gestützten Sprachchat zur Aufnahme von Hagelschäden. So können wir die Anliegen der Kundinnen und Kunden schneller erfassen und zielgerichteter bearbeiten. Perspektivisch soll die Telefonie noch einen Schritt weitergehen: durch freie Spracherkennung. Die KI hört zu, strukturiert die Angaben, ordnet sie zu und leitet sie weiter. Erst dann übernimmt ein Mensch das Gespräch. So halten wir die Qualität in Ausnahmesituationen stabil.

Ihr Unternehmen ist bekannt für ihre Kundennähe. Wie nutzen Sie KI, um Kundenbedürfnisse präziser zu erkennen und passgenaue Angebote zu entwickeln?

Klaus-Jürgen Heitmann: Unser Prinzip ist die Kombination von Menschen mit Technologie: KI macht unsere Teams wirksamer, weil wir Anliegen unserer Kunden früher erkennen und entweder automatisiert lösen oder gezielt bei der Lösung begleiten können.

Etwa 50 Prozent unseres Kraftfahrt-Neugeschäfts kam im vergangenen Jahr über digitale Wege. Dies sind 3 Prozentpunkte mehr als im Jahr 2024. Die Neugeschäftszahlen unseres Digitalablegers HUK24 wachsen stark. Und genau hier, wo das Volumen hoch ist, setzen wir KI für die schnellere Erfassung der Kundenanliegen ein – beispielsweise beim Kontaktformular der HUK24: Allein im letzten Jahr haben wir rund 900.000 Anfragen verzeichnet. Durch den gezielten Einsatz von KI können wir heute mit unserem „virtuellen Assistenten“ mehr als 30 Prozent aller eingehenden Anfragen vermeiden. Das sind rund 300.000 Anfragen pro Jahr, die direkt und automatisiert beantwortet werden. So ermöglicht der Einsatz von KI die effiziente und zugleich qualitativ hochwertige Bearbeitung großer E-Mailvolumina.

Was bedeutet „Winning with AI“ für die HUK-COBURG?

Klaus-Jürgen Heitmann: Im Kfz-Umfeld bestehen Versicherer in Zukunft nur, wenn sie drei Faktoren beherrschen: Eine gute Kostenstruktur, effiziente Schadenregulierungsprozesse und natürlich die bestmögliche Risikodifferenzierung im Pricing. In allen Punkten ist die HUK sehr gut aufgestellt – das spiegelt sich unter anderem in unserem sehr guten Jahreswechselgeschäft wider. Nicht zuletzt wegen des Einsatzes von KI.

Dabei spielen auch Skaleneffekte eine große Rolle: Investitionen in Künstliche Intelligenz oder Telematik benötigen eine gewisse Unternehmensgröße und damit auch einhergehende Datengrundlage – diese hat nicht jeder unserer Wettbewerber. Für uns als Marktführer mit mehr als 13 Mio. Kunden ist der Nutzen von KI in Ausnahmesituationen besonders groß: Auf unvorhersehbare Ereignisse können wir schnell und agil reagieren, indem wir unsere KI-Modelle kurzfristig anpassen.

Mit dem Aufbau der AI-Factory auf AWS-basis industrialisieren Sie KI. Können Sie ein konkretes Beispiel nennen, bei dem diese Infrastruktur es ermöglicht hat, neue Services schneller zu entwickeln oder flexibler auf Kundenerwartungen zu reagieren?

Klaus-Jürgen Heitmann: Unsere AI-Factory ist eine schnell skalierbare Plattform in

der Cloud. Sie bietet unseren Datenanalysten moderne Werkzeuge, um Analysemodelle zu erstellen, zu trainieren und im Alltag zu betreiben. Dank Cloud steht, je nach Bedarf, genügend Rechenleistung zur Verfügung. Kosten fallen nur entsprechend der tatsächlichen Nutzung an – Hardwarekosten entfallen. Für uns als marktführender Kfz-Versicherer ist der entscheidende Vorteil die schnelle Skalierbarkeit: Für Datenanalysen, Modelltrainings und die Ableitung von komplexen Zusammenhängen können wir benötigte Ressourcen kurzfristig und schnell bereitstellen. Beim erhöhten Aufkommen um den Jahreswechsel ist das besonders relevant. Kosten entstehen ausschließlich nutzungsbasiert und fallen nicht das ganze Jahr über an. Für andere Prozesse und Anforderungen bleiben auch weiterhin on-premise-Lösungen – wir nutzen beides. Der oben genannte „virtuelle Assistent“ der HUK24 läuft auf Basis unserer AI-Factory und hilft Kundinnen und Kunden, für ihre Probleme schnell Lösungen zu finden.

Als Speaker bei insureNXT teilen Sie Ihre Erfahrungen direkt mit Innovations- und Digitalverantwortlichen der Branche. Welche praktischen Learnings aus Ihren bisherigen KI-Initiativen würden Sie anderen Versicherern empfehlen – und welche übergeordneten Prinzipien oder Ansätze sehen Sie als besonders wichtig, um langfristig „Winning with AI“ zu sichern?

Klaus-Jürgen Heitmann: In der HUK denken wir Abschlussstrecken und Leistungsprozesse digital und automatisiert – und ergänzen sie schließlich um Omnichannel-Touchpoints. Das heißt gleichzeitig auch, dass wir Produkte, Angebote und dahinterliegende Prozesse überarbeiten und justieren. Der erfolgreiche Einsatz von neuen Technologien gelingt dann, wenn die Organisation aktiv mitgenommen, die Implementierung interdisziplinär organisiert und eine Kultur des kontinuierlichen Lernens etabliert wird.

Aus unseren bisherigen Initiativen können wir zwei zentrale Learnings ableiten:

1. Der Einsatz von KI ist nicht nur ein Technologie-, sondern vor allem auch ein People-Thema: Nachhaltiger Erfolg entsteht dort, wo Fachlichkeit, Engineering und Data-Disziplinen in echten crossfunktionalen Teams zusammenarbeiten. Der eigentliche Erfolgsfaktor ist dabei das gezielte Zusammenspiel der erforderlichen Kompetenzen. Das ist mittlerweile eine alte Weisheit - aber besonders im KI-Zeitalter ein Garant für Erfolg.
2. Erfolgreiche KI entsteht iterativ: Bei uns in der HUK hat sich ein agiler Ansatz bewährt, der mit Experimenten startet und Lösungen über Iterationen hinweg verbessert und skaliert. So lassen sich Nutzen, Qualität und Akzeptanz gezielt entwickeln.

Über insureNXT

insureNXT ist eine internationale Kongressmesse für Innovation in der Versicherungswirtschaft. Sie bietet eine zukunftsweisende Bühne für Versicherungsunternehmen, Start-ups, Versicherungsdienstleister, Industrie-Partner und Hochschulen. 2025 waren rd. 3.500 Teilnehmende, 150 Partner:innen und

Aussteller sowie einem Line-Up von gut 200 Speakern vor Ort in Köln. insureNXT sucht nach branchenübergreifenden Lösungen, neuen Partnerschaften und Geschäftsmodellen, die die Herausforderungen der digitalen Transformation und des kulturellen Wandels in der Versicherungswirtschaft überwinden. Zusammen mit der Community aus etablierten Versicherungsunternehmen, Start-ups und Cross Industry-Partnern bereitet die Veranstaltung den Weg für eine neue Generation von Versicherungsprodukten, innovativen Services und Geschäftsmodellen. insureNXT ist eine gemeinsame Veranstaltung des InsurLab Germany e.V. und der Koelnmesse GmbH. Die insureNXT 2026 findet am 20. und 21. Mai 2026 in Köln statt.

Ihr Pressekontakt

Volker De Cloedt
Kommunikationsmanager
press.insurenxt@koelnmesse.de

Folgen Sie uns:



Veranstaltet von:



[Newsletter abbestellen](#)

[Impressum](#)

[Datenschutzhinweis](#)