

DAV/DGVFM  
**Jahrestagung**  
2025

*Dr. Franziska Kühnemund, Willis Towers Watson GmbH*

---

# **Künstliche Intelligenz in der bAV**

Smarter verwalten

---

DAV-Jahrestagung, 30.04.2025

# Agenda

## Künstliche Intelligenz in der bAV – Smarter verwalten

Herausforderungen der bAV-Verwaltung

Verbesserung Member Service durch KI

Chancen durch den Einsatz von KI

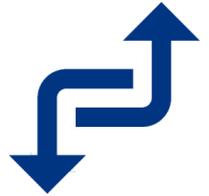
Anwendungsbeispiele

KI als Gamechanger in der bAV-Verwaltung?



# Herausforderungen der bAV-Verwaltung

- Bewältigung des demographischen Wandels
- Priorisierte Digitalisierung und Anforderungen an Effizienz
- Innovationsdruck, z. B. konsumentenorientierte Kommunikation, Einsatz neuer Medien
- Unsicherheit infolge von Technologieänderungen
- Nachfolge von Experten und Wettbewerb um Talente
- Umsetzung regulatorischer Anforderungen



## Implikationen:



- Prüfung der Organisations- und Sourcing-Modelle
- Neuausrichtung der Mitarbeiterkommunikation
- Anpassung Technologie-Strategie

## KI als Instrument für die bAV-Services?

- Künstliche Intelligenz im Fokus einer breiten Öffentlichkeit seit Einführung von ChatGPT 2022
- Hohe Investitionssumme in die Weiterentwicklung der Modelle und in die Integration vieler Services durch die führenden Technologiekonzerne
- Neue Möglichkeiten durch generative künstliche Intelligenz, z.B. einfacherer Zugang zu KI-Lösungen, breites Anwendungsspektrum
- Einsatz von KI-Lösungen für Verwaltung der betrieblichen Altersversorgung (bAV) für ausgewählte Einsatzgebiete seit vielen Jahren



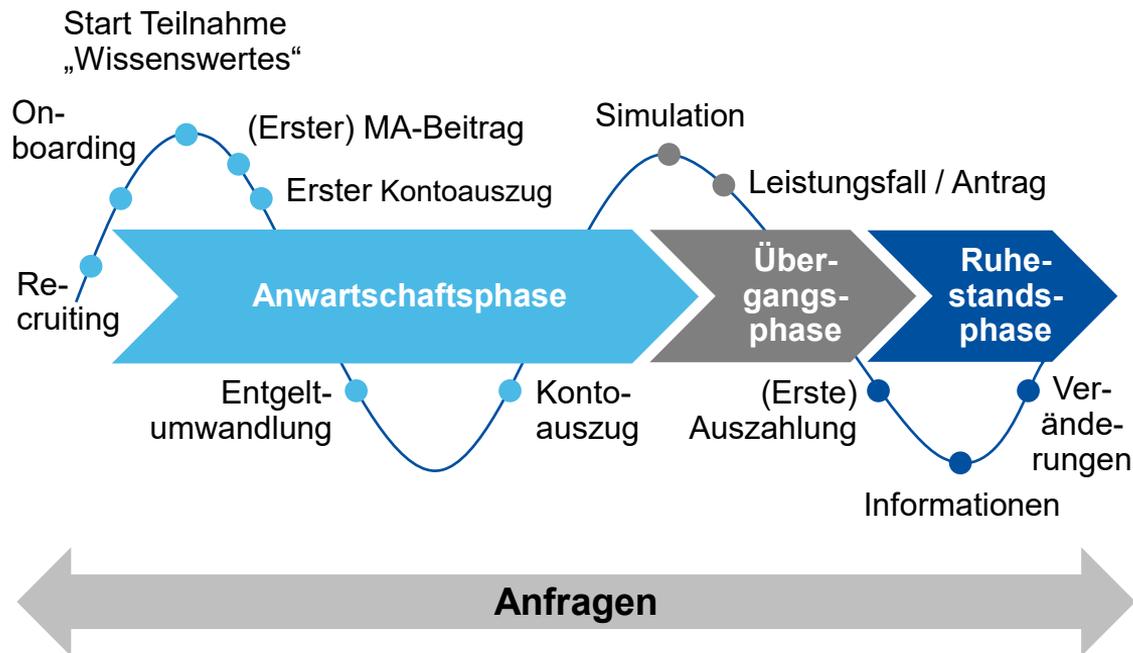
### Fragen:



- Aktuelle Nutzung der KI im Rahmen der bAV-Verwaltung?
- Weiterentwicklung, Chancen und Risiken?

# Member Service

## Member Journey



## Rahmenbedingungen

- Bedeutung Vorsorgeplanung
- Bedarf an personalisierter Information
- Member Experience
  - Transparenz
  - Geschwindigkeit
  - Verständlichkeit
- Baby Boomer setzen die bAV-Verwaltung unter erheblichen Druck
  - sowohl durch direkte administrative Lasten
  - als auch durch den steigenden Informationsbedarf

# Verbesserung des Member Service durch KI

## Personalisierte Kommunikation



- Abgestimmt auf Lebenssituation
- Natürliche (nicht fachliche) Sprache

## Sprache



- Mehrsprachigkeit
- Altersgerechte Ausdrucksweise
- Sprach- und Schrifterkennung
- Kategorisierung
- Chatbots / Telefonbots
- Personalisierte Suche

## Inhalte



- Wissenszugang/-aufbereitung
- Zusammenfassung
- Intelligente Suche
- Aufbereitung von Antworten
- Predictive Administration

## Kanäle/ Medien



- Durchgängigkeit der Medien
- Barrierefreiheit
- 24/7, Geschwindigkeit

## Financial Education



- Angepasst an Altersstufen
- Vorbereitung auf weitere Lebensphasen

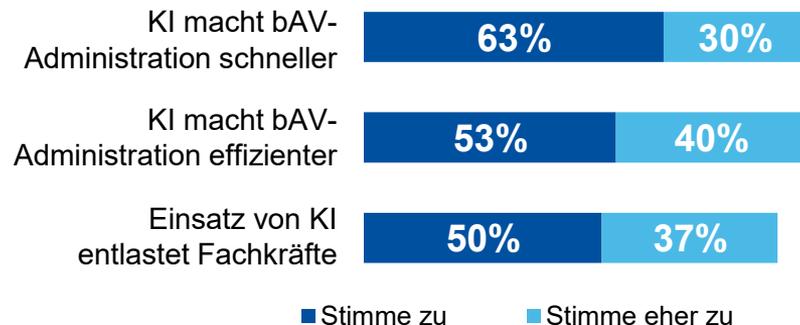
# Chancen durch den Einsatz von KI

## Bewertung des KI-Einsatzes

- Schnellere, qualitativ bessere und effizientere Administration
- Entlastung der bAV-Fachkräfte

### Chancen\*

**Frage:** Was sind Ihre Einschätzungen hinsichtlich des zukünftigen Einsatzes von KI im Rahmen der bAV?



## Top 5 Einsatzgebiete der KI in der bAV\*

**Frage:** Wo sehen Sie die Einsatzmöglichkeiten der KI in der betrieblichen Altersversorgung und deren Organisation?



## Mögliche Einsatzgebiete für bAV-Services

- Reporting/Datenanalyse, Wissensmanagement bzw. Beantwortung von Anfragen
- Erhöhung der Arbeitseffektivität und Unterstützung der Fehleranalyse
- Ausbau Self-Service Lösungen

# WTW Virtuelle Agenten – KI-gestützte Assistenz

Einsatz von virtuellen Agenten, die vorliegende Informationen strukturieren und bei der Abarbeitung von Geschäftsvorfällen assistieren.

Integration  
mit anderen  
Systemen



Daten sammeln und relevante Informationen automatisch abrufen, strukturieren und verarbeiten

Automatisierung  
von Verwaltungsaufgaben



Wiederkehrende Aufgaben mittels intelligenter Workflows automatisieren

Interaktive  
Unterstützung



Virtuelle Agenten kommunizieren interaktiv mit Benutzern

## Anwendungsbereiche:

- Beantwortung von bAV-Anfragen Mitarbeitender und Leistungsempfänger
- bAV-Wissenspool (für intern/extern)
- Telefonie/Service-Line

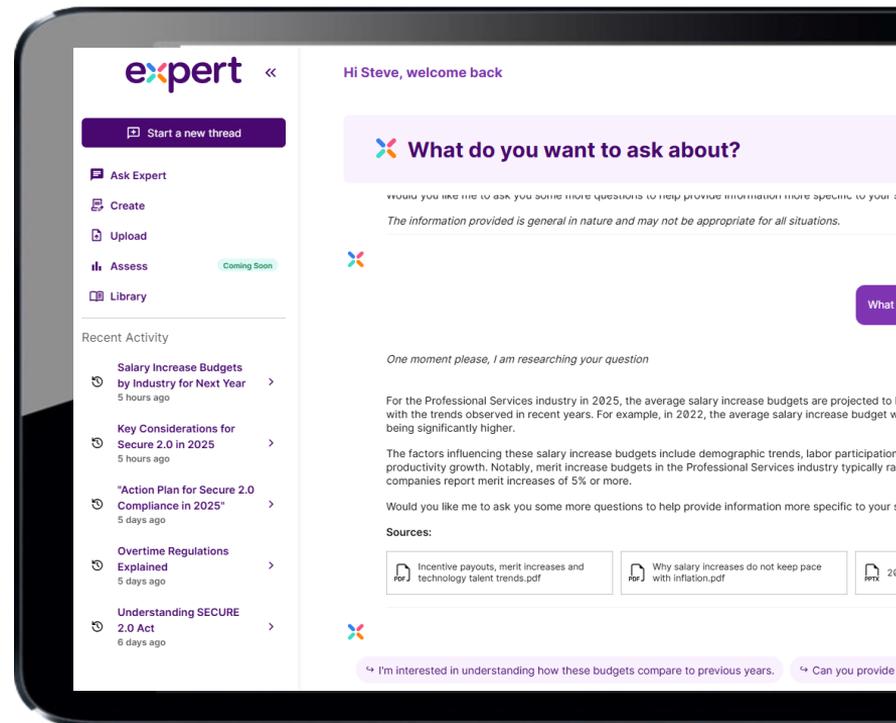


# WTW – Your new HR AI assistant

Say hello to your new analyst,  
regulatory researcher and writer

- **Analyst** – Ask any question about HR, compensation and benefits best practice, trends and research.
- **Regulatory researcher** – Ask any question on U.S. HR regulation and compliance.
- **Writer** – Draft HR policies, communications, job descriptions and employee surveys.
- **Policy expert** – Ask any question about your HR policies.

expert  
Intelligence by WTW



# KI als Gamechanger in der bAV-Verwaltung?

## Erwarteter Hauptnutzen

- Verbesserungen durch KI erwartet: schnellere, bessere und transparentere bAV-Services
- Abbildung von einfachen, standardisierbaren Sachverhalten auf die KI
- Geeignetes Mittel zur Entlastung der bAV-Spezialisten von einfachen Tätigkeiten, um diese für komplexere Fragestellungen einzusetzen

## Herausforderungen

- Akzeptanz der Anwender und User
- Schwierige Nutzung der KI für komplexere Themen (auch im Zusammenhang mit geeigneten Risikomanagement-Systemen)

## Nach Einschätzung der bAV-Verantwortlichen\* ...

	... wird die KI		... aber dabei herausfordernd ist,
<b>Customer Service</b>	... bAV-Services verbessern	↕	... Akzeptanz der User herzustellen
<b>Einsatzgebiete</b>	... einfache Sachverhalte übernehmen	↕	... komplexe Sachverhalte zu kontrollieren
<b>Prozesse</b>	... tiefgreifend alle Prozesse verändern	↕	... kurzfristig Veränderung herbeizuführen
<b>Wertschöpfung</b>	... (Standard-) Tätigkeiten übernehmen	↕	... Spezialisten zu ersetzen (wird nicht möglich sein)
<b>Qualität</b>	... Qualitätskontrollen verbessern	↕	... umfassendes Risikomanagement aufzusetzen

### Empfehlung:

Beschäftigung mit KI ist notwendig, da auch die Gefahr besteht, von der technologischen Entwicklung abgehängt zu werden.



# Elektronische Fragen an das Publikum

## Nutzen Sie in Ihrem Unternehmen bereits KI-gestützte Lösungen für die bAV?

- Ja, umfassend
- Ja, in einzelnen Bereichen
- Nein, aber wir planen es
- Nein, und aktuell nicht geplant

## Was sind Ihre größten Bedenken beim Einsatz von KI in der bAV?

- Datenschutz und Compliance
- Fehlende Transparenz / Erklärbarkeit der KI
- Mangelnde Akzeptanz bei Nutzern
- Kosten und Implementierungsaufwand

## Was wäre für Sie ein „Game-Changer“ bei der Nutzung von KI in der bAV?

- Intelligente Self-Service-Portale für Mitarbeitende und Rentner
- KI gestützte Bearbeitung der Geschäftsvorfälle
- Datenanalysen für bessere Entscheidungen
- KI-gestützte Compliance-Prüfungen
- Sonstiges



# Diskussion

Was ist Ihre größte offene Frage zu KI in der bAV?



---

**Vielen Dank  
für Ihre  
Aufmerksamkeit.**

---

Dr. Franziska Kühnemund, Willis Towers Watson GmbH

---

**Besuchen Sie  
unsere Webseite**

*[www.aktuar.de](http://www.aktuar.de)*

---