

Der intelligente Eingang der Zurich Gruppe Deutschland

Deep Dive: Fokus auf Fachdaten und effiziente Nutzung von AI-Tools

TCG Insights Event

Jan Gutzeit, Zurich Gruppe Deutschland

Würzburg, 25. September 2025

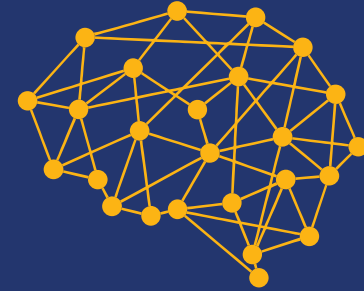


Einblicke in die Branche

VFL Fachmesse Dunkelverarbeitung & Automatisierung, Leipzig, 01/2025

150
Jahre

Z ZURICH



Wir klassifizieren in ca. 1100 Posttypen, das ist sehr arbeitsintensiv.

Wir starten nun unsere Prozesse mit RPA zu automatisieren.

Ihr nutzt eine abgeschlossene Umgebung von ChatGPT?

Unsere Vorstände haben noch kein Vertrauen in Cloud und KI.

Ihr nutzt wirklich bereits KI / LLM produktiv?

Zurich hat sein eigenes KI-Labor?

Wie setzen wir KI bei der Zurich Gruppe Deutschland ein?

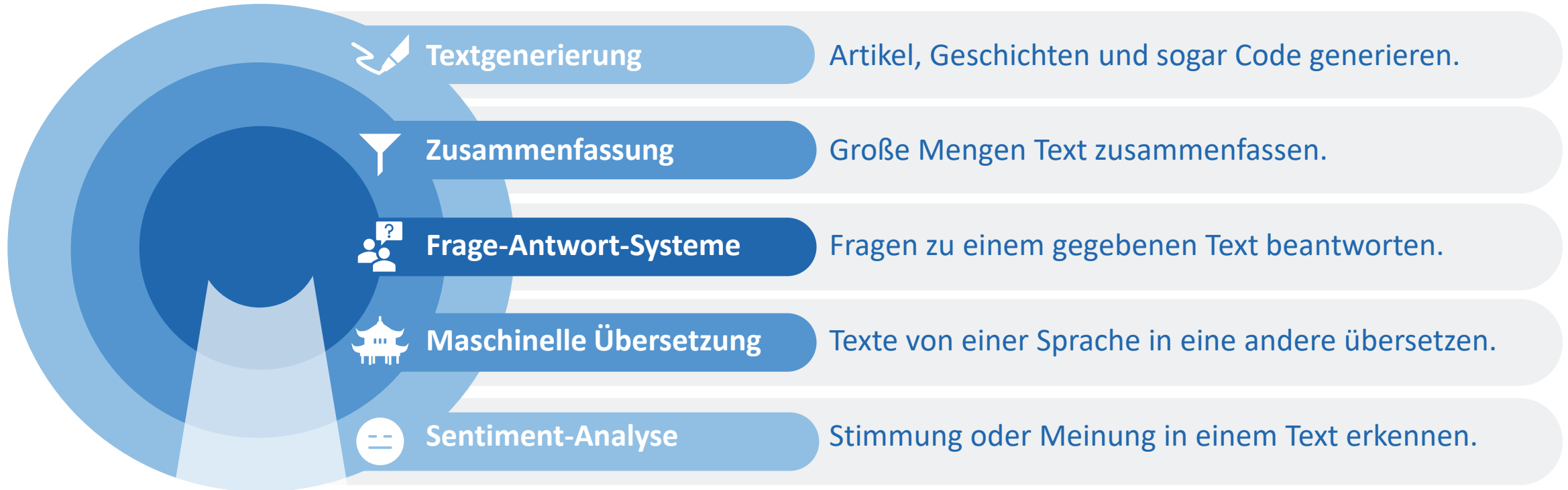
Strategische Sicht

Unsere KI-Anwendungen umfassen viele Funktionen und Problemlösungstechniken

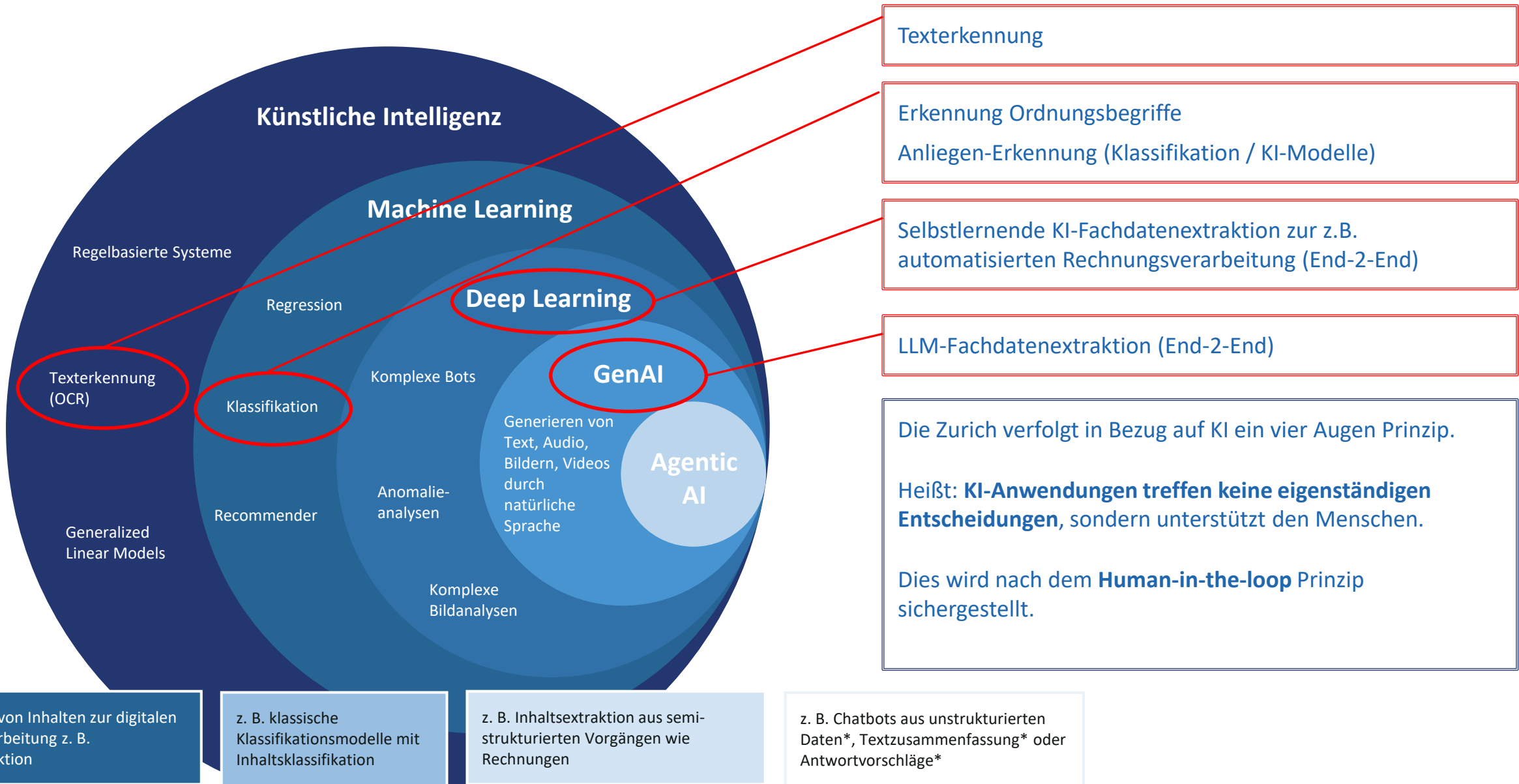
 Informationen wahrnehmen		 Lernen		 (Inter-) Agieren	
Verarbeiten großer Datenmengen	Erkenntnissen aus großen Datenbeständen	Lernen und interpretieren von Daten	Modellierung und Vorhersage	Vereinfachte menschliche Interaktion	Vereinfachte maschinelle Interaktion
 Automatisierte Verarbeitung von digitalisierten Posteingängen mit Hilfe von KI	 Tiefenextraktion von Inhalten aus Dokumenten mit KI Bspw. Regress	 Erkennung von Betrugsmustern zur besseren Betrugsabwehr	 Analyse von Kundendaten im strategischen Marketing	 Voice Bot zur Identifikation von Kundenanliegen und zur Authentifizierung	 Suchengines auf Basis von GPT-Modellen

KI ermöglicht bereits heute signifikante Einsparungen, insbesondere in den Bereichen Betrugsabwehr und Regress

Wofür kann man diese Modelle einsetzen?



...



Texterkennung

Erkennung Ordnungsbegriffe
Anliegen-Erkennung (Klassifikation / KI-Modelle)

Selbstlernende KI-Fachdatenextraktion zur z.B. automatisierten Rechnungsverarbeitung (End-2-End)

LLM-Fachdatenextraktion (End-2-End)

Die Zurich verfolgt in Bezug auf KI ein vier Augen Prinzip.
Heißt: **KI-Anwendungen treffen keine eigenständigen Entscheidungen**, sondern unterstützt den Menschen.
Dies wird nach dem **Human-in-the-loop** Prinzip sichergestellt.

Erkennung von Inhalten zur digitalen Weiterverarbeitung z. B. Datenextraktion

z. B. klassische Klassifikationsmodelle mit Inhaltsklassifikation

z. B. Inhaltsextraktion aus semi-strukturierten Vorgängen wie Rechnungen

z. B. Chatbots aus unstrukturierten Daten*, Textzusammenfassung* oder Antwortvorschläge*



Aber

Wie nutzen wir GenAI optimal?



Ideengenerierung

verschiedener Ansätze
bzw. Use Cases



Entwicklung

Prompt-entwicklung
um gewünschte
Ergebnisse zu
erhalten



Pflege und Optimierung

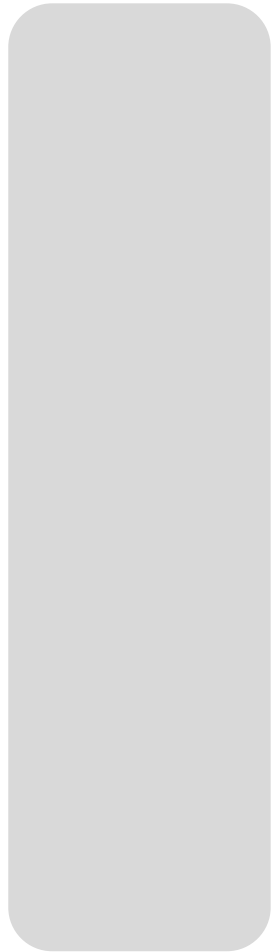
Hoher Aufwand, ständige
Veränderung der Modelle erzeugen
Zeitaufwändige Pflege



Lösung

Automatische Prompt-
generierung und Optimierung

~100 Stunden



ohne AutoPrompt

~2 Stunden

mit AutoPrompt

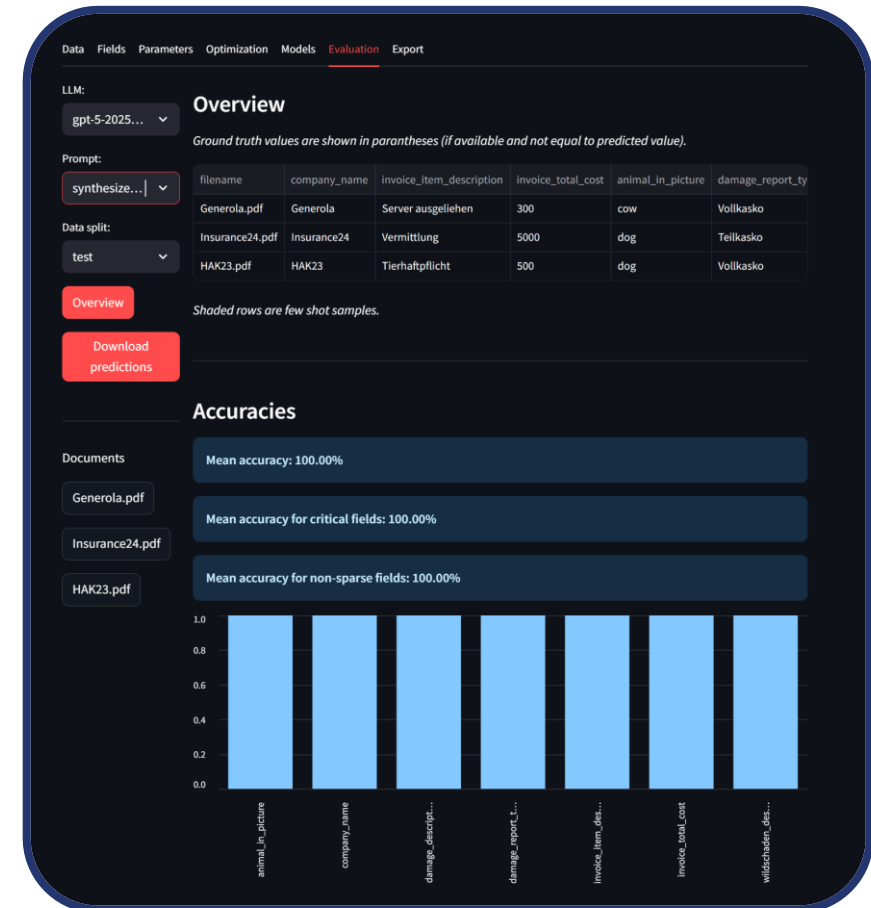
~98% Zeitersparnis bei der Prompterstellung

Informationsextraktion mit >900 Feldern
erfolgreich getestet

Keine Programmier- und Machine Learning-
Kenntnisse nötig

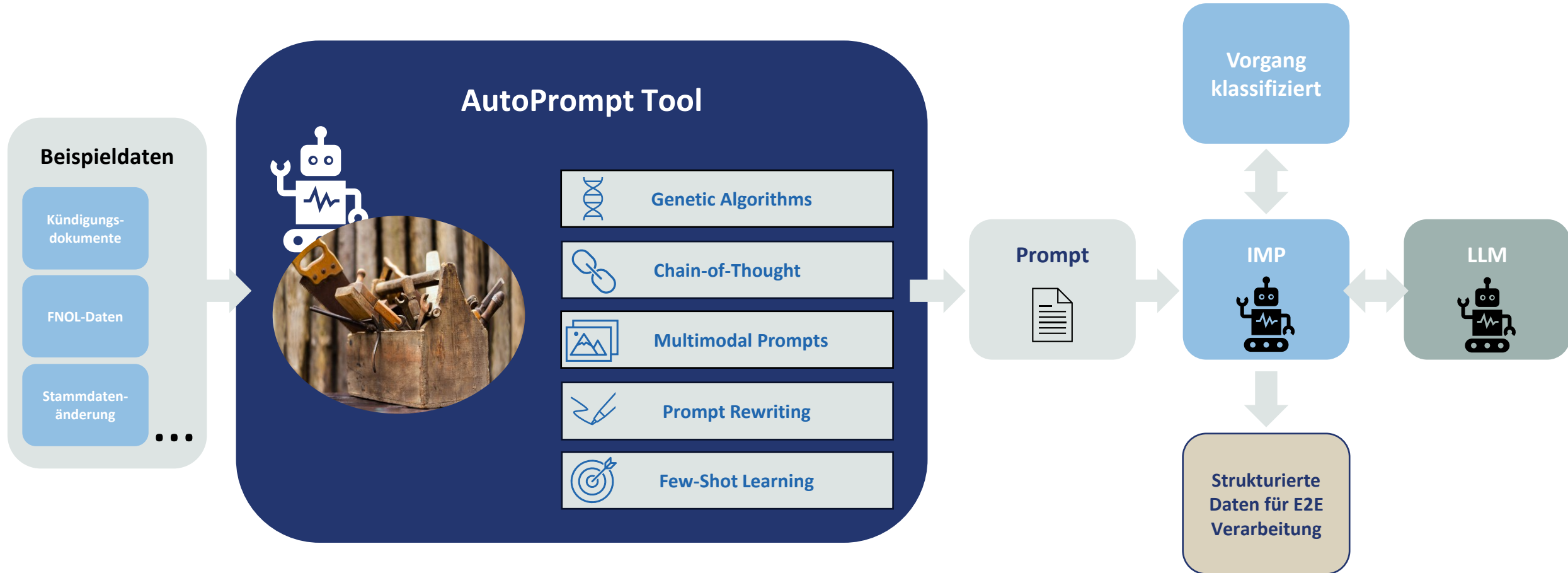
Pilottest im Inputmanagement

Messbares Feedback über Fragebogen zur
Technologieakzeptanz

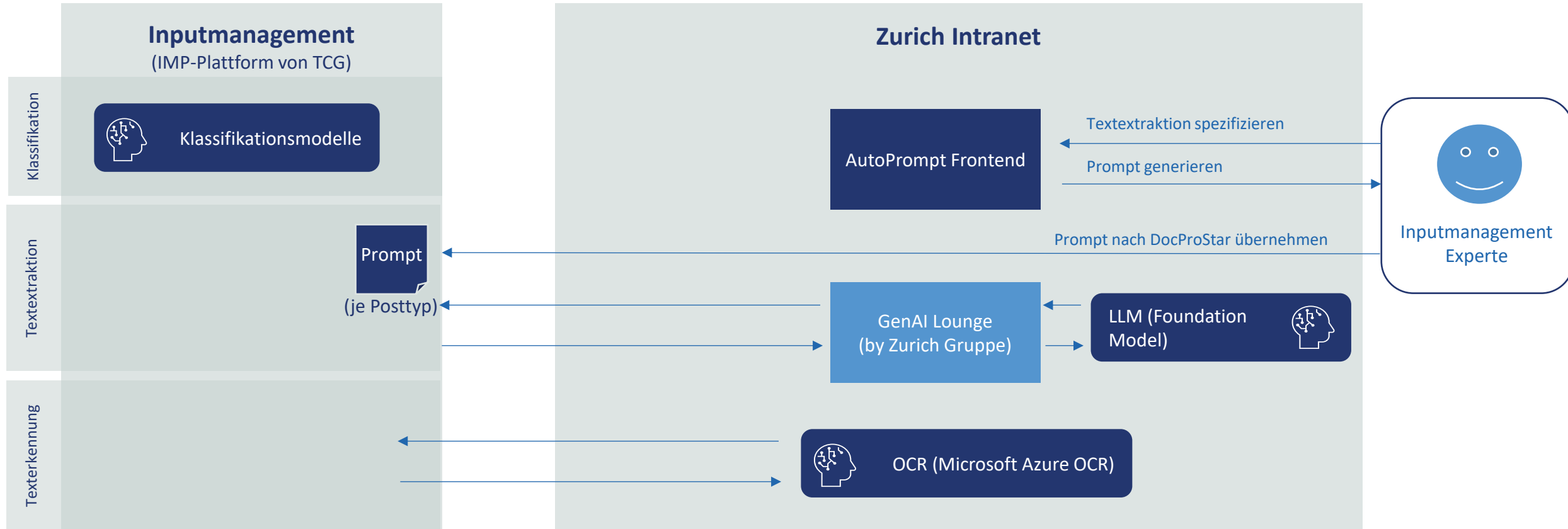


AutoPrompt als Basis für effizienten Erfolg in der Zukunft

Wo hilft AutoPrompt?



Wie ermöglichen wir die Textdatenextraktion mittels GenAI für das Inputmanagement?



KI-Komponenten

AutoPrompt als Basis für effizienten Erfolg in der Zukunft

Auf einen Blick

Faktor 50 Zeitersparnis

Einfache Bedienung

Grundlegende KI-Expertise

KI-Fabrik: Skalierbares Muster

The screenshot displays the 'Evaluation' tab of the AutoPrompt interface. It features a table with columns for document names, ground truth values, and predicted values for various fields. A bar chart below the table shows the mean accuracy for different categories of fields.

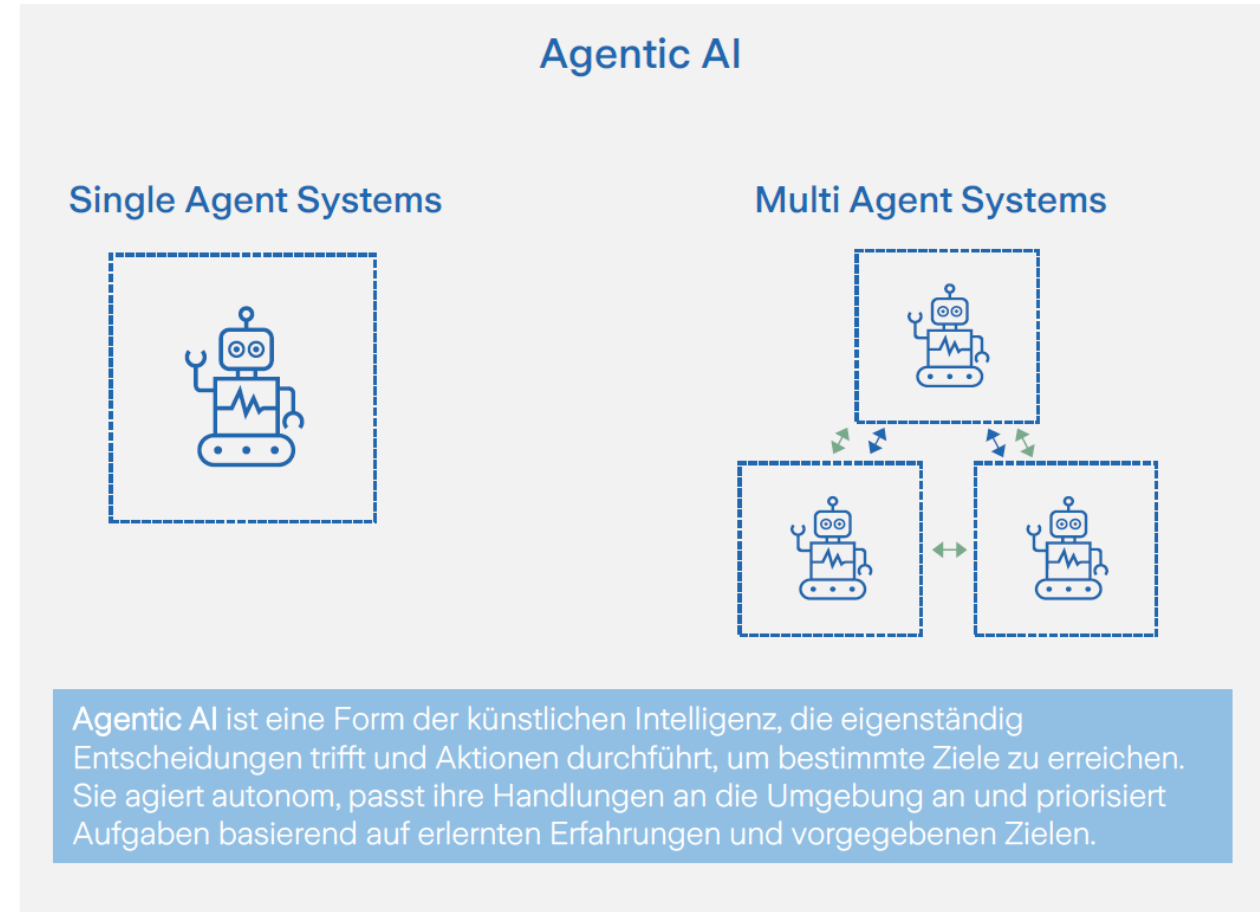
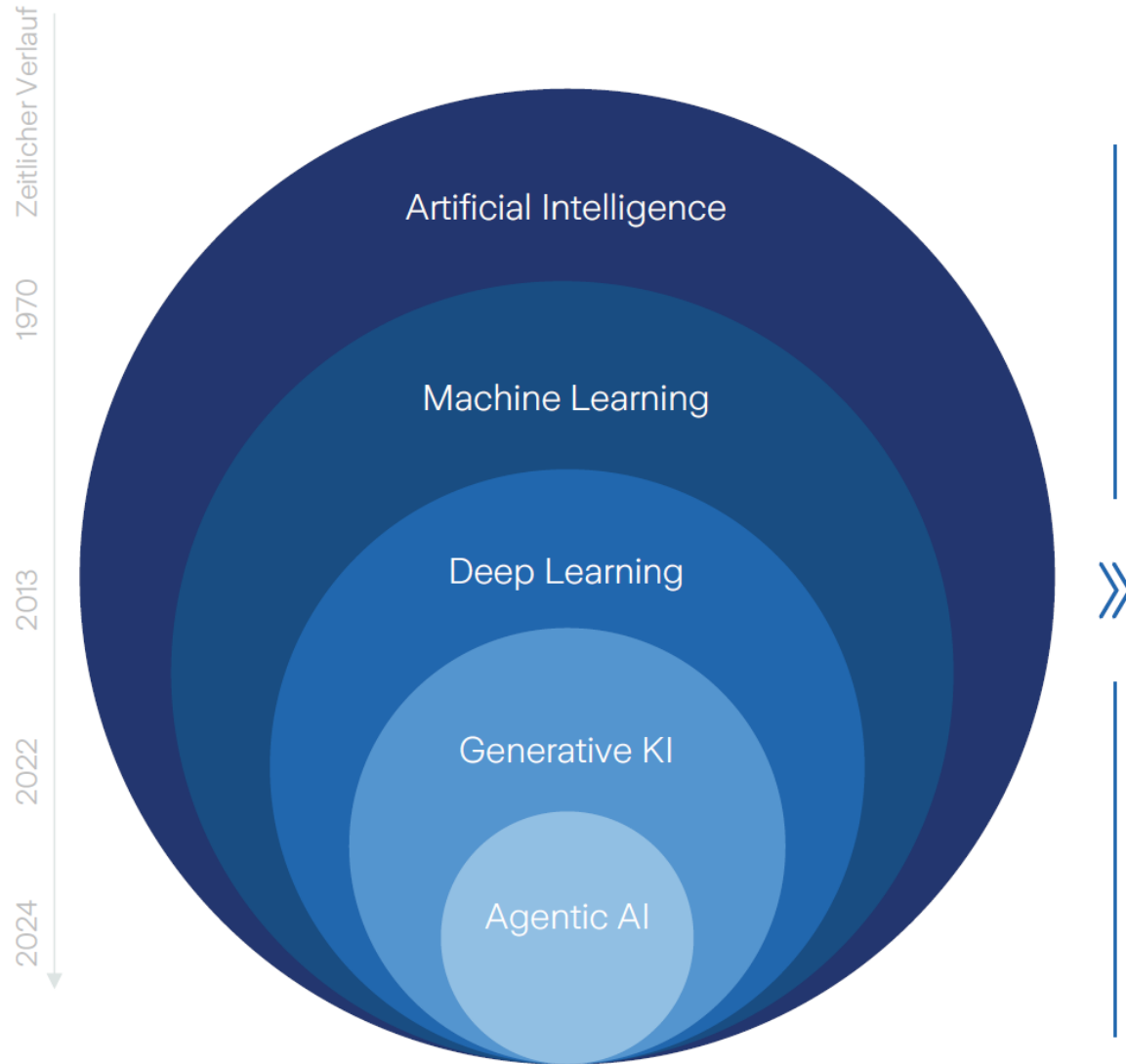
Filename	Anwaltschreiben_vorhanden	Rechnungen	Rechnung1_Rechnungstyp	Rechnung1_Rechnungsteller_Typ	Rechnung1_Rechnungsteller_Vorname	Rechnung1_Rechnungsteller_Nam
E.via 25-2018720 DL-Rechnung E.Via.pdf	nein	("Rechnung1": "1")	Dienstleisterrechnung	Firma		
Fairly 2022-233099 DL-Rechnung.pdf	nein	("Rechnung1": "1")	Dienstleisterrechnung	Firma		
Rechnungen Kaskoversicherung 24-19887	nein	("Rechnung1": "2-3")	Reparaturrechnung	Firma		
Rechnungen Kaskoversicherung 24-28289	nein	("Rechnung1": "2-3")	Reparaturrechnung	Firma		
Rechnungen Kaskoversicherung 24-28683	nein	("Rechnung1": "2-3")	Reparaturrechnung	Firma		
Repair Concept 24-2068734 DL-Rechnung	nein	("Rechnung1": "1")	Gutachterrechnung (Dienstl)	Firma		
Repair Concept 24-89452 DL-Rechnung (B)	nein	("Rechnung1": "1")	Dienstleisterrechnung	Firma		
Repair Concept 25-63945 DL-Rechnung (Rej	nein	("Rechnung1": "1")	Reparaturrechnung	Firma		
Twenty Four 24-211266 DL-Rechnung Be	nein	("Rechnung1": "1")	Dienstleisterrechnung	Firma		
Twenty Four 25-104453 DL-Rechnung (Be	nein	("Rechnung1": "1")	Dienstleisterrechnung	Firma		

Accuracies

- Mean accuracy: 96.25%
- Mean accuracy for critical fields: 93.75%
- Mean accuracy for non-sparse fields: 96.25%

Agentic AI als nächster "Game Changer" ?

Ausblick



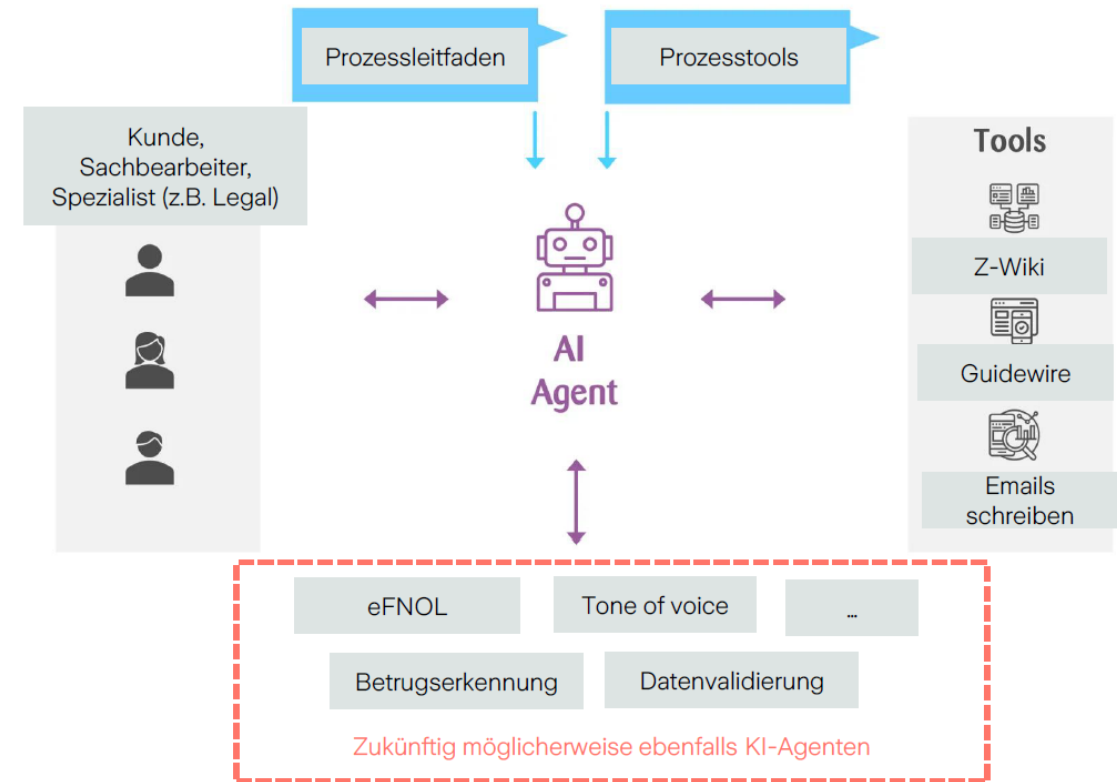
Einfaches Beispiel für Agentic AI

Single Agent System in Schadenbearbeitung

Der **Agent** erhält eine Schadenmeldung, einen Prozessleitfaden und Informationen zu verfügbaren Systemen, Tools und Stakeholdern.

Er erstellt eigenständig einen Aktionsplan und setzt ihn um:

- Extrahiert relevante Daten aus der Meldung.
- Erkennt fehlende Informationen und konsultiert einen Leitfaden.
- Formuliert eigenständig Anfragen an Systeme (z. B. via SQL).
- Nutzt Tools für Datenvalidierung, Betrugserkennung und Kundenkommunikation (Tone-of-Voice).
- Entscheidet, ob ein Mensch hinzugezogen werden muss.
- Gibt abschließend eine Handlungsempfehlung an den Sachbearbeiter (z. B. Rückfrage, Auszahlung, Ablehnung).



Agentic AI als nächster “Game Changer” ?

Frage in die Runde

Welche konkreten Ansätze oder Ideen habt ihr bereits entwickelt oder in Betracht gezogen, um **Gen AI** oder insbesondere **Agentic AI** sinnvoll und sicher einzusetzen?

150
Jahre

 ZURICH



Jan Gutzeit, Zurich Gruppe Deutschland

Business- & Product Owner IMP

jan.gutzeit@zurich.com



Vielen Dank.

Zukunft beginnt
mit  ZURICH[®]