



GEDANKENIMPULS

Automatisierung oder KI?

Wie Unternehmen die richtige Technologie für den richtigen Prozess auswählen.

Viele Unternehmen starten bei Digitalisierung und künstlicher Intelligenz mit einer falschen Frage: Welches Tool brauchen wir? Die bessere Frage lautet: Welche Aufgabe soll gelöst werden und welche Struktur liegt dahinter?

Automatisierung und KI sind keine Gegensätze. Sie erfüllen unterschiedliche Aufgaben. Automatisierung arbeitet zuverlässig entlang klarer Regeln. KI hilft dort, wo Sprache, Muster, Unsicherheit oder Bewertung ins Spiel kommen.

Die Faustregel

Wenn ein Ablauf vollständig als Prozess mit festen Regeln beschrieben werden kann, ist Automatisierung meist der erste Schritt. Wenn Beispiele, Muster, Sprache oder variable Entscheidungen nötig sind, kann KI sinnvoll unterstützen.

KERNBOTSCHAFT

Gute KI-Einführung beginnt nicht mit Software. Sie beginnt mit Prozessklarheit, Datenverständnis, Verantwortung und einem realistischen Blick darauf, was Technologie leisten soll und was bewusst beim Menschen bleiben muss.



EINORDNUNG

Der grundlegende Unterschied

Beide Technologien können Effizienz schaffen. Der Unterschied liegt darin, ob der Ablauf vorher vollständig beschrieben werden kann oder ob das System aus Daten, Beispielen und Kontexten etwas ableiten soll.

Automatisierung	Künstliche Intelligenz
Folgt festen Regeln, definierten Abläufen und klaren Wenn-Dann-Logiken.	Erkennt Muster, verarbeitet Sprache, Bilder oder unstrukturierte Daten und arbeitet mit Wahrscheinlichkeiten.
Erledigt wiederkehrende Aufgaben immer gleich.	Kann bei variierenden Situationen unterstützen und Vorschläge ableiten.
Braucht strukturierte Eingaben, eindeutige Regeln und stabile Schnittstellen.	Braucht passende Daten, Beispiele, Kontext und eine klare Qualitätskontrolle.
Geeignet für RPA, Workflow Engines, Skripte, API-Verknüpfungen und systematische Prozessketten.	Geeignet für Klassifikation, Extraktion, Empfehlung, Zusammenfassung, Vorprüfung und Entscheidungsunterstützung.
Stark bei Verlässlichkeit, Skalierung und Standardisierung.	Stark bei Komplexität, Interpretation und Vorarbeit für menschliche Entscheidungen.
	Wichtig KI ersetzt keine schlechte Struktur. Ohne saubere Ziele, Prozesse und Verantwortlichkeiten produziert KI nur schnellere Unklarheit.



ENTSCHEIDUNGSLOGIK

Wann welche Technologie sinnvoll ist

Die Entscheidung sollte nicht danach getroffen werden, was gerade modern wirkt, sondern danach, welche Art von Aufgabe vorliegt. In der Praxis hilft eine einfache Sortierung.

Frage	Spricht eher für Automatisierung	Spricht eher für KI
Ist der Ablauf immer gleich?	Ja. Der Prozess folgt festen Regeln.	Nein. Der Ablauf variiert oder braucht Interpretation.
Sind die Daten strukturiert?	Ja. Felder, Formulare, Tabellen oder Schnittstellen sind klar.	Nein. Texte, Dokumente, Bilder, E-Mails oder freie Sprache dominieren.
Ist das Ergebnis eindeutig?	Ja. Es gibt ein klares Ziel und eine eindeutige Ausgabe.	Nein. Das Ergebnis ist eine Bewertung, Priorisierung oder Empfehlung.
Kann man den Prozess vollständig zeichnen?	Ja. Dann zuerst Prozessautomatisierung prüfen.	Nur teilweise. Dann KI als Assistenz oder Vorprüfung prüfen.
Braucht es Verantwortung?	Ja. Auch Automatisierung braucht Zuständigkeit.	Besonders ja. KI Ergebnisse müssen geprüft und fachlich verantwortet werden.

PRAXISREGEL

Der hybride Weg ist oft der beste

Viele sinnvolle Lösungen kombinieren beides: Ein automatisierter Workflow übernimmt die Übergaben und Fristen, KI klassifiziert oder bereitet Inhalte vor, der Mensch entscheidet bei kritischen Fällen.



EINSATZFELDER

Typische Aufgaben im Unternehmensalltag

Die folgenden Beispiele zeigen, wo Automatisierung, KI oder eine hybride Lösung naheliegend sind. Entscheidend bleibt immer die konkrete Prozessrealität im Unternehmen.

Automatisierung	KI-Unterstützung	Hybride Lösung
Datenübertragung zwischen Systemen	Dokumentenklassifikation	Eingangspost sortieren und anschließend automatisch verteilen
Wiedervorlagen und Fristen	Zusammenfassung langer E-Mails oder Dokumente	KI erstellt Zusammenfassung, Workflow startet Wiedervorlage
Standardisierte Benachrichtigungen	Erkennung von Mustern und Auffälligkeiten	KI markiert Risiko, Mensch prüft finale Entscheidung
Rechnungs- und Formularverarbeitung	Textanalyse, Spracheingabe und Vorstrukturierung	Text wird erkannt, geprüft und in definierte Felder übertragen
Berichtserstellung aus klaren Daten	Empfehlungen bei Varianten oder unklarer Lage	Standardbericht plus KI-gestützter Kommentarvorschlag
		Beispiel Schadenaufnahme Ein Schadenprozess kann zunächst automatisiert werden: Eingang, Frist, Ablage, Statusmeldung. KI wird interessant, wenn Freitext, Fotos, Plausibilität, Zusammenfassungen oder Empfehlungen hinzukommen.



CHECKLISTE

7 Kriterien für KI-Eignung

Nicht jeder Prozess wird durch KI besser. Die folgenden Kriterien helfen, Potenzial realistisch einzuschätzen.

- Der Prozess läuft regelmäßig und in ähnlicher Form ab.
- Es gibt wiederkehrende Muster, aber nicht immer eindeutige Regeln.
- Es liegen Texte, Dokumente, Bilder, Sprache oder andere unstrukturierte Daten vor.
- Der Prozess kostet viel Zeit, ohne direkt Wertschöpfung zu schaffen.
- Es entstehen häufig Rückfragen, Fehler oder manuelle Prüfungen.
- Der Aufwand wächst mit dem Volumen der Vorgänge.
- Es gibt digitale Quellen, Schnittstellen oder zumindest eine realistische Möglichkeit, Daten strukturiert zu erfassen.

STOPPZEICHEN

Vorsicht ist geboten, wenn niemand den Prozess fachlich verantwortet, Datenqualität unklar ist, Kundendaten ungeprüft in externe Systeme gelangen oder das Ergebnis ohne menschliche Kontrolle verwendet werden soll.

Entscheidungssatz

KI ist sinnvoll, wenn sie bessere Vorarbeit leistet als der Mensch allein und der Mensch danach schneller, sauberer oder besser entscheiden kann.



UMSETZUNG

Von der Idee zum belastbaren Vorgehen

Der Einstieg sollte klein, überprüfbar und verantwortungsvoll sein. Ziel ist nicht ein großer Technologiewurf, sondern ein belastbarer Lernprozess mit messbarem Nutzen.

Schritt	Kernfrage
1. Prozess sichtbar machen	Trigger, Schritte, Entscheidungen, Datenquellen, Zuständigkeiten und Zeitbedarf dokumentieren.
2. Prozess vereinfachen	Doppelerfassungen, Medienbrüche, Rückschleifen und unnötige Varianten entfernen.
3. Technologie zuordnen	Regelbasierte Teile automatisieren, variable oder sprachlastige Teile für KI prüfen.
4. Pilot definieren	Ein kleines Szenario testen, Erfolgskriterien festlegen und Abbruchkriterien vereinbaren.
5. Verantwortung sichern	Human in the loop, Datenschutz, Dokumentation und Qualitätskontrolle festlegen.

INSURACON PERSPEKTIVE

INSURACON unterstützt Organisationen dabei, KI nicht nur auszuprobieren, sondern sinnvoll einzuordnen: strategisch, prozessbezogen und verantwortungsvoll. Die Erfahrung aus einer regulierten und prozessintensiven Branche hilft dabei, Technologie nüchtern zu bewerten und praxistauglich einzusetzen.

Kontakt

INSURACON GmbH · Platanenweg 3c · 51381
Leverkusen · kontakt@insuracon.de ·
www.insuracon.de