

Executive Summary

Von Selbstlernenden Agenten zu Tribal Knowledge

Das wertvollste Wissen in einer Organisation ist nicht immer dokumentiert. Abkürzungen, informelle Prozesse und Ausnahmen werden von Mitarbeitenden gelebt und im Arbeitsalltag eingesetzt. Man spricht vom sogenannten Tribal Knowledge.

Dieses Wissen ist besonders wertvoll, aber auch gefährdet. In den nächsten Jahren wird ein erheblicher Teil der sogenannten Baby Boomer Generation in Deutschland in den Ruhestand gehen (GDV, 2026; Statistisches Bundesamt, 2025). Gleichzeitig können Mitarbeiterfluktuation sowie die Ablösung bestehender Prozesse durch neue Lösungen, ohne die darin enthaltenen Erkenntnisse und Erfahrungen zu sichern, zu Wissensverlust führen.

Die rasante Entwicklung der KI eröffnet hierfür neue Möglichkeiten: Selbstlernende KI-Agenten gehen über klassische Automatisierung hinaus und können auch in dynamischen Situationen unterstützen, in denen menschliche

Erfahrung und Urteilsvermögen gefragt sind.

Vor diesem Hintergrund untersuchen ERGO und Google Cloud, unterstützt von Deloitte, wie selbstlernende Agentensysteme im Versicherungsumfeld Erfahrungswissen erfassen, weiterentwickeln und organisationsweit nutzbar machen können.

Das Whitepaper zeigt zunächst die Prinzipien und Charakteristiken der selbstlernenden Agenten, die nur gemeinsam mit Fachexperten eine kontinuierlich wachsende Wissensbasis aufbauen können. Anhand der Versicherungs-Wertschöpfungskette analysiert das Whitepaper drei Anwendungsbereiche in Versicherungen: die Sicherung kritischen Erfahrungswissens, die Gewinnung operativer Intelligenz aus laufenden Interaktionen sowie die kontinuierliche Kalibrierung von Modellen, Regeln und Prozessen. Darüber hinaus werden die Voraussetzungen für den produktiven Einsatz beschrieben, darunter regulatorische Anforderungen, Governance, Kontrollmechanismen und ein Reifegradmodell zur Einordnung unterschiedlicher Lösungsansätze.

Abschließend skizziert das Whitepaper die nächsten Entwicklungsschritte

selbstlernender Agenten. Kurzfristig unterstützen sie als Overlay bestehende Prozesse und wiederkehrende Wissensarbeit. Langfristig könnten vernetzte Agentensysteme Wissen nicht nur bewahren, sondern kontinuierlich, z.B. durch selbstentwickelte Simulationen, erweitern.

Für das Management im Finanz- und Versicherungssektor bedeutet dies, frühzeitig Anwendungsfelder zu identifizieren, in denen Wissensverluste besonders kritisch sind, und selbstlernende Agentensysteme unter klaren regulatorischen und Governance-Rahmenbedingungen einzuführen.