

**STÄRKUNG DER bAV**

Setzt das BRSG II die richtigen Impulse?

**SOZIALPARTNERMODELL**

Das bAV-Modell der Zukunft?

**AGENTIC AI**

Die Zukunft der bAV-Kommunikation

# Handelsblatt **Journal**

Eine Sonderveröffentlichung von Euroforum Deutschland

JUNI 2026 | WWW.HANDELSBLATT-JOURNAL.DE



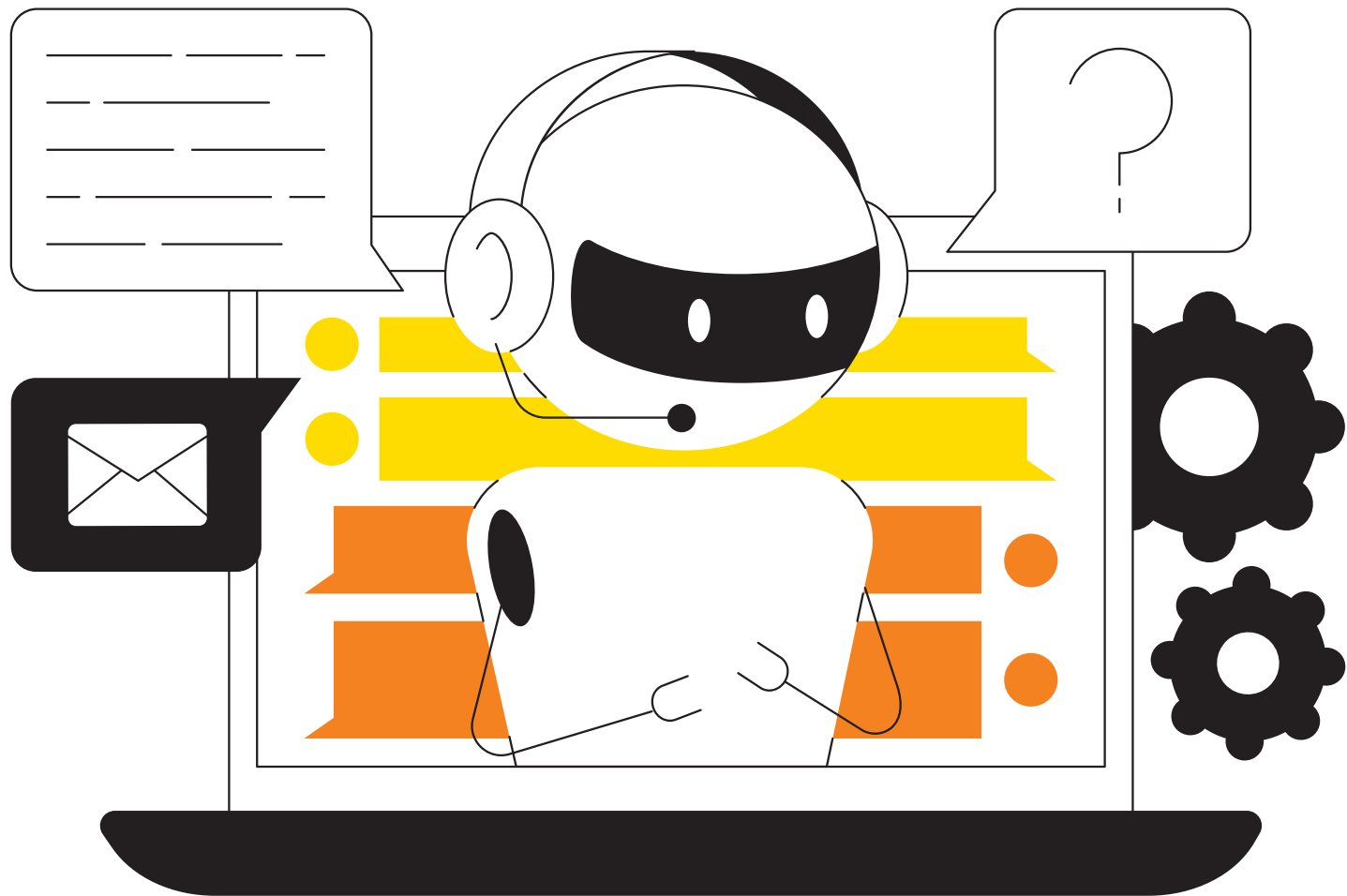
## **BETRIEBLICHE ALTERSVERSORGUNG UND KAPITALANLAGE**

**euroforum**

Medienpartner

**Handelsblatt**  
Substanz entscheidet.

# 24/7 statt Warteschleife



## Wie Agentic AI die bAV-Kommunikation revolutioniert

von Stephan Döll

**D**ie betriebliche Altersversorgung (bAV) steht vor einem strukturellen Umbruch. Während die Zahl der Leistungsbezieher steigt, altert gleichzeitig die Belegschaft in der Versicherungs- und Verwaltungslandschaft. Bereits heute liegt das durchschnittliche Alter im Innendienst der Versicherungswirtschaft bei über 45 Jahren. Prognosen zeigen, dass bis 2030 rund ein Drittel der Mitarbeitenden in den Ruhestand gehen könnte. Mit ihnen droht wertvolles Expertenwissen verloren zu gehen.

Parallel verändern sich die Erwartungen der Kunden fundamental. Anwärter und Rentner kommunizieren heute nicht mehr über einen festen Kommunikationskanal. Sie erwarten Erreichbarkeit über Telefon, E-Mail, WhatsApp, Chat oder Web und vor allem eine durchgängige Bearbeitung ohne Medienbrüche und ständiges Wiederholen derselben Anfrage bei unterschiedlichen Ansprechpartnern.

### Genau hier setzt Agentic AI an

Agentic AI denkt Kommunikation nicht kanalzentriert, sondern aufgabenorientiert. Der Kanal ist lediglich der



**Stephan Döll**, Geschäftsführer und Co-Founder, 99Bots GmbH

Einstiegspunkt – die eigentliche Intelligenz liegt in der dahinterliegenden Orchestrierung. Egal, ob eine Anfrage per Telefon eingeht, ein Dokument per WhatsApp gesendet oder ein Formular im Web ausgefüllt wird: Alle Informationen fließen in einen einheitlichen Prozess und werden kontextbasiert weiterverarbeitet.

Der eigentliche Durchbruch entsteht jedoch durch die Kombination aus Prozessintelligenz und zentral verfügbarer interner Wissensbasis.

Jeder Agent greift in Echtzeit auf strukturierte Fachlogik, Regelwerke, Produktwissen und unternehmensspezifische Vorgaben zu. Dieses Wissen wird nicht nur abgefragt, sondern aktiv in Entscheidungen und Prozess-

**Agentic AI denkt Kommunikation nicht kanalzentriert, sondern aufgabenorientiert. ”**

schritte integriert. Dadurch entsteht ein System, das in jeder Situation konsistent die fachlich richtige Entscheidung trifft und den optimalen nächsten Schritt einleitet.

So entsteht eine neue Qualität der Automatisierung. Nicht regelbasiert im klassischen Sinne, sondern wissensbasiert und kontextsensitiv. Jede Aufgabe, die durch einen Agenten bearbeitet wird, profitiert automatisch vom gleichen, stets aktuellen Wissensstand – unabhängig vom Kanal oder Einstiegspunkt.

In der Praxis bedeutet das: Der Agent versteht das Anliegen, identifiziert den Kunden, fordert fehlende Informationen aktiv an, kombiniert diese mit vorhandenem Wissen aus dem eigenen Pool und aus angebundenen Systemen. Auf dieser Basis trifft er Entscheidungen, stößt Prozesse an und führt den Vorgang vollständig zu Ende – inklusive Übergabe an Bestands- oder HR-Systeme oder einen Mitarbeiter.

### **Skalierbares Wissen trifft auf kontrollierte Automatisierung**

Die Integration in bestehende Systemlandschaften erfolgt dabei bewusst kontrolliert: Über definierte Schnittstellen und regelbasierte Zugriffsmuster werden Daten gezielt angebunden und verarbeitet. Ein unkontrollierter, autonomer Zugriff auf Datenbestände findet nicht statt. Stattdessen agiert die Agentic AI innerhalb klarer Leitplanken und Governance-Strukturen, und genau das ist ein entscheidender Faktor für den Einsatz in regulierten Umgebungen wie der bAV.

Gleichzeitig wird Wissen erstmals systematisch skalierbar. Änderungen in Regelwerken, Produkten oder Prozessen werden zentral gepflegt und stehen sofort in allen Anwendungsfällen zur Verfügung. Damit wird institutionelles Wissen unabhängig von einzelnen Mitarbeitenden nutzbar – und dauerhaft gesichert.

Auch die Einführung hat sich grundlegend verändert. Moderne Agenten-Orchestrierungssysteme sind nicht mehr technologiegetrieben, sondern konsequent use-case-driven.

Unternehmen starten nicht mit komplexen IT-Projekten, sondern mit konkreten Anwendungsfällen wie etwa einer Rentenauskunft oder einer Adressänderung. Diese Use Cases sind in der Regel bereits vorkonfiguriert und können sofort produktiv eingesetzt werden. Die zugrunde liegende Technologie tritt dabei in den Hintergrund.

Möglich wird das durch No-Code-Ansätze und frei kombinierbare Prozessbausteine. Fachbereiche definieren, was passieren soll, die Agentic AI übernimmt Umsetzung sowie Orchestrierung und integriert sich kontrolliert in die bestehende Systemlandschaft.

Für die bAV-Administration entsteht so ein neues Betriebsmodell. Die Prozesse laufen end-to-end automatisiert, Bearbeitungszeiten sinken drastisch, und gleichzeitig steigt die Qualität der Entscheidungen. Kunden erhalten sofortige, konsistente Antworten, ganz unabhängig vom Kommunikationskanal und ganz ohne Warteschleife.

Die Konsequenz ist klar: Agentic AI ist nicht nur Automatisierung, sondern die Verbindung aus Prozesssteuerung, Wissen und kontrollierter Systemintegration. Sie wird damit der Schlüssel, um Fachkräftemangel zu kompensieren und Servicequalität nachhaltig zu steigern.

Oder anders gesagt: Die Zukunft der bAV-Administration ist wissensbasiert orchestriert. ■