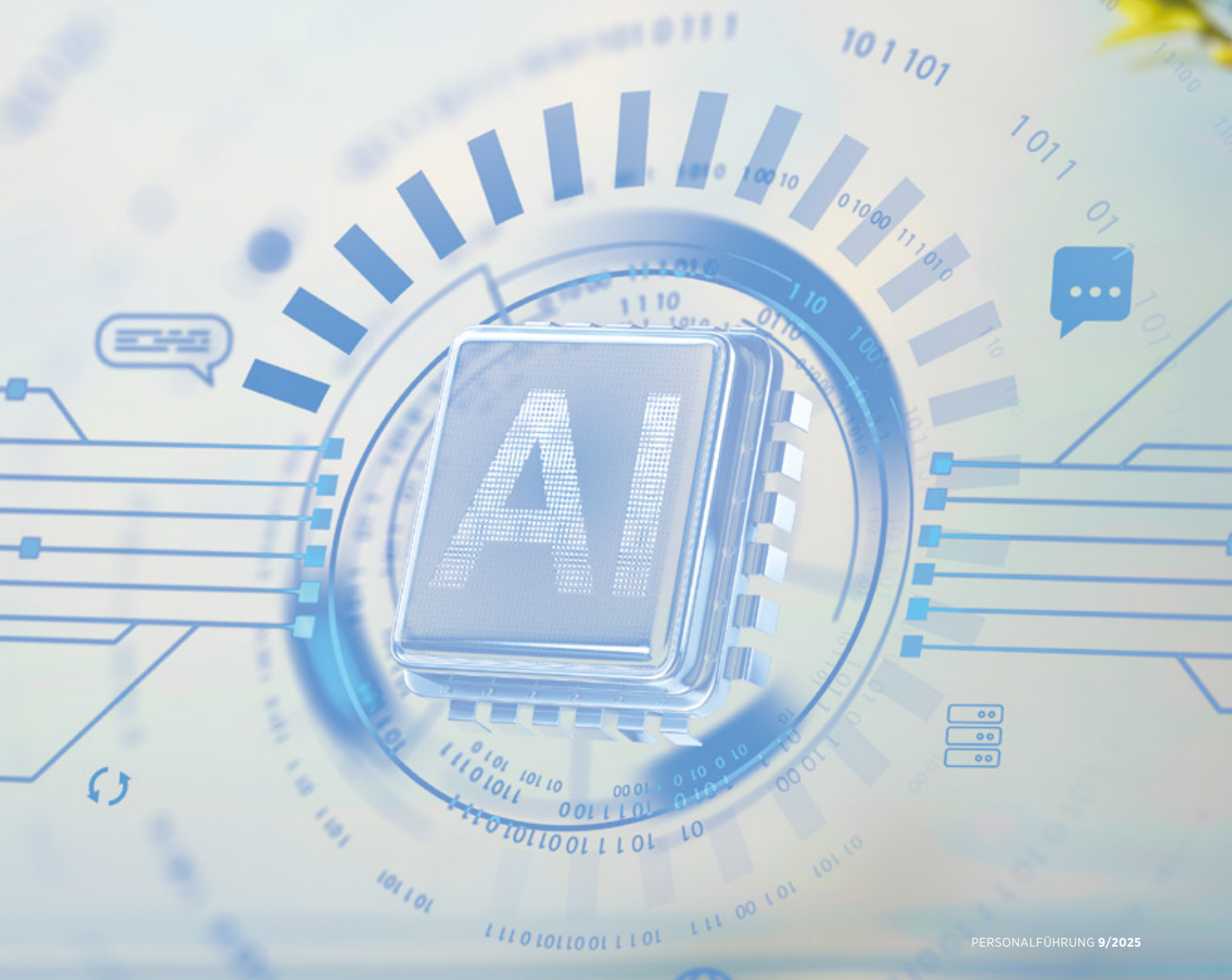



SCHRITT HALTEN MIT DEM DEMOGRAFISCHEN WANDEL

Was generative Modelle in der
Administration der bAV leisten können





Die betriebliche Altersversorgung muss sich dem demografischen Wandel, der zunehmenden Komplexität durch Regulierung sowie den veränderten Ansprüchen der Anwärter und Leistungsempfänger stellen. Künstliche Intelligenz, vor allem generative Modelle, kann dazu beitragen, diese Herausforderungen zu bewältigen.

Das Komplexitätsmanagement wird durch die Regulierung erschwert. Zuletzt haben das Pflegeunterstützungs- und -entlastungsgesetz sowie der Digital Operational Resilience Act zu einem Mehraufwand bei den Versorgungsträgern geführt.

Nach Prognosen des Instituts der deutschen Wirtschaft werden bis zum Jahr 2036 20 Millionen Erwerbstätige das Rentenalter erreichen und nur 12,5 Millionen neu in den Arbeitsmarkt eintreten (Deschermeier / Schäfer 2024). Dieser demografische Wandel hat Auswirkungen auf die Verwaltung der betrieblichen Altersversorgung (bAV). Erstens bedeutet der Übergang der geburtenstarken Jahrgänge in den Ruhestand einen deutlichen Mehraufwand für die bAV-Verwaltung (Thum / Übelmesser 2024). Zweitens wird die bAV-Organisation selber von der Verrentung von bAV-Expert*innen und dem Fachkräftemangel betroffen sein. Der Ersatz von Fachkräften wird schwieriger, sodass die Sicherung des bAV-Wissens für alle Unternehmen eine hohe Priorität erhält.

Erschwerend kommt hinzu, dass das Komplexitätsmanagement durch direkte oder indirekte Regulierung zunehmend erschwert wird. So haben in den letzten Jahren das Pflegeunterstützungs- und -entlastungsgesetz (PUEG) oder die Umsetzung des Digital Operational Resilience Act (DORA) zu einem deutlichen Mehraufwand bei den Versorgungsträgern geführt. In einer Befragung von bAV-Verantwortlichen gaben über 60 Prozent der Unternehmen an, dass die Erfüllung der Regulierung und die damit verbundenen steigenden

Kosten aufgrund der erhöhten Komplexität eines der Topthemen ist (Heßler et al. 2023).

Darüber hinaus muss die bAV den gestiegenen Serviceerwartungen der Anwarter und der Leistungsempfänger (im Folgenden: Teilnehmende) gerecht werden. Die Ansprüche orientieren sich am Konsumentenmarkt, der die Benchmark für Servicequalität und -umfang liefert und einen hohen Grad an Individualisierung vorgibt. So ist es nicht verwunderlich, dass die Erwartungen an die bAV lauten, digitaler, schneller und transparenter zu werden, mit einem klaren Fokus auf das personalisierte „Gesamterlebnis“. Vor diesem Hintergrund bietet KI vielversprechende Ansätze, um die Automatisierung und Qualität von bAV-Dienstleistungen voranzutreiben.

Grundlagen der generativen KI

Generative KI beschränkt sich nicht darauf, bestehende Muster zu erkennen – sie ist in der Lage, eigenständig neue Daten zu erzeugen und neue Inhalte zu generieren. Die neu erzeugten Inhalte ähneln den Daten, mit denen das Modell zuvor trainiert wurde. Im Kern beruhen generative KI-Modelle auf dem Prinzip des Lernens aus umfangreichen Datenmengen. In der Trainingsphase analysiert die KI Beispiele aus einem bestimmten Sachbereich und erkennt dabei typische Muster, Strukturen und Zusammenhänge –

etwa welche Wörter häufig gemeinsam auftreten oder wie bestimmte Satzkonstruktionen funktionieren. Diese Informationen speichert sie in Form von Zahlenwerten in ihrem neuronalen Netzwerk.

Das Modell bewertet die erkannten Muster anhand statistischer Wahrscheinlichkeiten und entwickelt interne Repräsentationen, mit deren Hilfe es in der Lage ist, passende Fortsetzungen oder Variationen zu erzeugen. So kann die KI beispielsweise typische Wortfolgen erkennen und Formulierungen kontextgerecht einsetzen. Bei der späteren Generierung neuer Inhalte greift sie auf dieses gelernte Wissen zurück und schafft neue Texte, die den Trainingsdaten ähnlich sind, aber dennoch individuell ausfallen können. Ein weiterer Vorteil ist die Fähigkeit zur Verarbeitung natürlicher Sprache (NLP). Generative Sprachmodelle verstehen Anfragen und generieren Antworten in natürlicher Sprache. Sie können lange Texte zusammenfassen oder relevante Informationen extrahieren, was die Informationsverarbeitung in der Verwaltung erheblich erleichtert. Durch gezielte Eingabeaufforderungen (Prompts) lässt sich die Ausgabe an verschiedene Anforderungen und Stile anpassen.

Dieser Ansatz eröffnet ein breites Spektrum neuer Anwendungsmöglichkeiten in der betrieblichen Altersversorgung, da große



Dr. Franziska Kühnemund
Senior Director, Head of
Software & Design, Outsourcing
Germany, WTW, Frankfurt/M.
franziska.kuehnemund@wtwco.com



Dr. Claudio Thum
Senior Director, Head of
Implementation, Clients & Market,
Outsourcing Germany,
WTW, Frankfurt/M.
claudio.thum@wtwco.com

Generative Sprachmodelle können verwaltungsspezifisches Fachwissen in der bAV analysieren und zugänglich machen. Außerdem helfen sie, Berichte und Zusammenfassungen aus großen Datenmengen zu filtern.

Chatbots beantworten viele Fragen oder navigieren zu der richtigen Stelle, wo weiterführende Informationen erhältlich sind.

Datenmengen systematisch analysiert und genutzt werden können. Grundlage hierfür sind Datenbestände, die für die jeweilige bAV-Dienstleistung relevant sind, wie Anträge, Gesetzestexte, Standarddokumente, Anfragen oder Gesprächsprotokolle.

Haupteinsatzgebiete für bAV-Services

Warum eignet sich KI besonders für die bAV-Administration? Die bAV-Administration umfasst zahlreiche repetitive und informationsintensive Prozesse. Hier kann generative KI in verschiedenen Bereichen eingesetzt werden, um Arbeitsabläufe effizienter zu gestalten, die Kommunikation mit den Teilnehmenden zu verbessern und das Wissensmanagement nachhaltig zu optimieren.

Die Effizienz kann maßgeblich durch die Automatisierung von Routineaufgaben verbessert werden. Generative KI ist in der Lage, repetitive Aufgaben wie das Erstellen von Standarddokumenten, das Beantworten häufig gestellter Fragen oder das Zusammenfassen von Informationen zu übernehmen. Dadurch werden bAV-Expert*innen entlastet und können sich verstärkt auf komplexe und wertschöpfendere Aufgaben konzentrieren. Damit kann generative KI dazu beitragen, den Fachkräftemangel in der Verwaltung abzufedern, indem Ressourcen effizienter eingesetzt werden können, was die Produktivität steigert. Zudem kann die KI große Mengen an Daten und Dokumenten schnell analysieren und zusammenfassen. Dies beschleunigt sowohl die Informationsbeschaffung als auch die Entscheidungsfindung.

Die Kommunikation mit den Teilnehmenden lässt sich mit KI-gestützten Chatbots verbessern. Generative Sprachmodelle ermöglichen die Entwicklung von Chatbots, die Anfragen unmittelbar und jederzeit (24/7) beantworten, Informationen bereitstellen und interaktiv bei komplexeren Anfragen unterstützen. Zudem ermöglicht generative KI einen deutlich höheren Grad an Personalisierung, da bei der Bearbeitung von Anfragen individuelle Daten der Anfragenden gezielt berücksichtigt werden können. Aus Sicht der Teilnehmenden erhöht sich das Gesamterlebnis der bAV, was wiederum die Wahrnehmung und Wertschätzung des bAV-Services steigert.

Die Verbesserung des Managements von Wissen kann mithilfe von KI neu gedacht werden. Generative Sprachmodelle können verwaltungsspezifisches Fachwissen analysieren und zugänglich machen. Zudem können sie automatisch Berichte und Zusammenfassungen aus großen Datenmengen erstellen und damit den bAV-Expert*innen die relevanten Fundstellen anzeigen und die Ergebnisse aufbereiten.

Best-Practice-Erfahrungen

In einer Umfrage unter bAV-Verantwortlichen bewerten mehr als drei Viertel der befragten Unternehmen in Deutschland den Einsatz von KI positiv. Sie sehen die Möglichkeit, die bAV-Services schneller, qualitativ besser und effizienter zu machen, (Kühnemund / Thum 2024). Im Folgenden wird anhand von vier Praxisbeispielen gezeigt, welchen Mehrwert der Einsatz von KI in der bAV liefern kann:

\ Automatisierte Bearbeitung von Anfragen:

Zuerst werden alle eingehenden Anfragen erfasst. Liegen diese nicht in digitaler Form vor, beispielsweise bei postalisch eingereichten Anfragen, erfolgt eine Digitalisierung. Für bereits digital vorliegende Anfragen kann die generative KI eingesetzt werden. Diese analysiert große Mengen an Dokumenten wie Anträge, Bescheide und Korrespondenz, kategorisiert die Anfragen, extrahiert relevante Informationen und strukturiert die Daten zur weiteren Verarbeitung. Anschließend werden die Anfragen entweder automatisiert beantwortet, sofern die KI auf Basis der analysierten Informationen eine Antwort generieren kann, oder an die weitere Bearbeitung übergeben – entweder an menschliche Sachbearbeiter oder virtuelle Agenten, die einzelne Prozessschritte automatisiert unterstützen. Hierzu hat WTW einen virtuellen Agenten im Einsatz, der Anfragen im Backend prozessiert und je nach Anfragetyp Antwortvorschläge automatisch formuliert. Hauptvorteil ist neben der Beschleunigung der Bearbeitungszeit eine Erhöhung der Servicequalität.

\ Intelligente Chatbots:

In einem interaktiven Dialog geben intelligente Chatbots Antworten auf bAV-Fragen oder navigieren zu der richtigen Stelle, wo weiterführende Informationen zu finden sind. Bosch hat einen KI-gestützten Chatbot im Einsatz, mit dem Teilnehmende ihre Anfragen in natürlicher Sprache zu allen HR-Themen weltweit stellen können (Thum 2025). Aus Nutzersicht ergeben sich deutliche Verbesserungen dadurch, dass dieser Chatbot rund um die Uhr verfügbar ist, keine Kenntnisse der bAV-

Es empfiehlt sich der Aufbau einer bAV-Wissensdatenbank, die aus Versorgungsplänen, Verwaltungsvorschriften und Regulierungsthemen besteht. Generative KI ist ein Schlüssel zu diesem Schatz.

Personenbezogene und unternehmensspezifische Informationen müssen als Risikothema behandelt werden. Die Anonymisierung von Trainingsdaten und die Begrenzung des Datenraums auf verwertbare Informationen erhöhen die Sicherheit.

Fachsprache voraussetzt und personalisierte, auf die individuelle Situation zugeschnittene Antworten gibt. Zusätzlich werden dadurch die Fachabteilungen entlastet.

\ **Wissensmanagement:** Dieses Thema bekommt im Rahmen des demografischen Wandels und der zunehmenden Komplexität eine immer größere Priorität. Wichtig ist der Aufbau einer bAV-Wissensdatenbank, die zum Beispiel aus Versorgungsplänen, Verwaltungsvorschriften und einschlägigen Regulierungsthemen besteht. Mithilfe generativer KI kann dieses Wissen genutzt werden. Für die bAV bietet WTW mit „HR Expert“ eine entsprechende Lösung in den USA an. Durch die Kombination der Geschwindigkeit generativer KI, der Tiefe des intellektuellen Kapitals von WTW und einer umfassenden Datenbank mit US-Bundes- und Landesgesetzen und -vorschriften für die Personalabteilung eröffnet HR Expert den Benutzer*innen den Zugang zu beratungsähnlichen Erkenntnissen und unterstützt Fachleute aus den Bereichen Personalwesen, Vergütung und Sozialleistungen.

\ **Steigerung der allgemeinen Arbeitsproduktivität:** Microsoft hat Copilot in verschiedene Office- und Business-Anwendungen integriert und unterstützt dort durch intelligente Automatisierung, Vorschläge für Inhalte und die Verarbeitung großer Informationsmengen. Wichtige Vorteile, die auch in der bAV-Administration genutzt werden können, sind die automatisierte Texterstellung und -bearbeitung, Datenanalyse und -visualisierung beispielsweise in Excel sowie die Unterstützung des Meeting-Managements

durch automatische Besprechungsnotizen. Github Copilot richtet sich an Softwareentwickler*innen und integriert sich direkt in Entwicklungsumgebungen. Die Anwendung schafft Mehrwert durch Code-Vervollständigung und -Vorschläge und automatisierte Code-Generierung.

Risiken und risikobegrenzende Maßnahmen

Bei der Verwendung von generativer KI gibt es auch Risiken, die mit geeigneten Maßnahmen begrenzt werden müssen. Im Zusammenhang mit dem Einsatz für bAV-Services werden vordergründig Datenschutz / Datensicherheit, Zuverlässigkeit und Compliance diskutiert.

Datenschutz und Datensicherheit zählen aus Sicht der bAV-Verantwortlichen zu den zentralen Risikothemen (Kühnemund / Thum 2024). Generative KI stützt sich beim Training und auch in der Produktion auf personenbezogene und unternehmensspezifische Daten. Es ist unerlässlich, die entsprechenden Datenschutzregeln und Sicherheitsstandards zu berücksichtigen. Mittels geeigneter Risikomanagement-Maßnahmen können Risiken begrenzt beziehungsweise eliminiert werden. Dazu zählen beispielsweise die Auswahl geeigneter IT- und Softwarearchitekturen, Begrenzung des Datenraums auf relevante und verwertbare Informationen und Anonymisierung von Trainingsdaten (Thum 2024a; Thum 2024b).

Im produktiven Einsatz generativer KI in der bAV-Administration stellt die begrenzte Zuverlässigkeit ein wesentliches Risiko

dar. Generative Modelle können fehlerhafte oder sachlich inkorrekte Ausgaben – sogenannte Halluzinationen – erzeugen, die zu erheblichen Qualitätsdefiziten und Akzeptanzproblemen bei den Anwenderinnen und Anwendern führen können. Eine wirksame Risikobegrenzung erfordert die Implementierung geeigneter Maßnahmen entlang des gesamten Einsatzprozesses. Dazu zählen die genaue Definition des Anwendungsbereichs, die Auswahl qualitativ hochwertiger und fachlich relevanter Trainingsdaten sowie eine fortlaufende menschliche Supervision („human in the loop“), die eine kritische Überprüfung und Validierung der KI-Ergebnisse sicherstellt.

Eng verbunden damit ist die Erfüllung von Compliance-Regelungen. Die Generierungen von KI-Modellen sind nicht immer unmittelbar nachvollziehbar, da die zugrunde liegenden Entscheidungsprozesse intransparent bleiben. Dies kann zu Herausforderungen hinsichtlich Rechenschaftspflicht, Nachvollziehbarkeit und Akzeptanz führen. Mit dem Einsatz von geeigneten Kontrollwerkzeugen und -mechanismen können diese Anforderungen erfüllt werden. Beispiele sind die Protokollierung der KI-Entscheidungen, die Einschätzung der Antwortsicherheit sowie die Einbindung von Fachkräften zur Validierung kritischer Outputs.

Um die Chancen generativer KI in der bAV-Administration optimal zu nutzen und die Risiken zu minimieren, empfiehlt es sich, mit kleineren Pilotprojekten zu beginnen. So lassen sich die Machbarkeit und der Nutzen von KI in spezifischen bAV-Anwendungsbereichen testen, bevor

Die Technologie entwickelt sich rasant. Deshalb ist ein pragmatischer Ansatz für den Einsatz von KI ratsam: Was funktioniert, was birgt Risiken, was hilft Kosten zu sparen?

eine großflächige Implementierung erfolgt. Zusätzlich sollten aus Risikomanagementaspekten Mechanismen zur menschlichen Überprüfung und Validierung der von KI-Systemen generierten Inhalte und Entscheidungen, insbesondere in kritischen Bereichen, berücksichtigt werden (Thum 2024a). Auf diese Weise wird eine fortlaufende Evaluierung und gezielte Nachjustierung und Optimierung der Systeme sichergestellt.

Fazit

Generative KI bietet ein enormes Potenzial, die Administration der betrieblichen Altersversorgung grundlegend zu verändern. KI hat das Potenzial, die Herausforderungen durch den demografischen Wandel und den Fachkräftemangel, die zunehmende Komplexität und die höheren Anforderungen an Servicequalität und -umfang zu bewältigen. Ansatzpunkte dafür sind weitere Prozessautomatisierung, optimiertes Wissensmanagement sowie verbesserte und personalisierte Kommunikation.

Da die technologische Entwicklung sehr dynamisch ist, ist ein pragmatischer Ansatz für die Erprobung von KI zu empfehlen. Auch bei der Frage zur Wirtschaftlichkeit gibt es bisher keine eindeutige Aussage. Hier müssen noch weitere Praxiserfahrungen gewonnen werden, um einschätzen zu können, in welchem Umfang diese Technologie zu Einsparungen führen kann. In jedem Fall ist es für Entscheidungsträger ratsam, sich im Rahmen der bAV mit KI zu beschäftigen, da die Gefahr besteht, von der technologischen Entwicklung abgehängt zu werden.

Literatur

Deschermeier, P. / Schäfer, H. (2024): Arbeitsmarkt: Fast 20 Millionen Erwerbstätige erreichen bis 2036 das Renteneintrittsalter“, IW-Pressemitteilung; www.iwkoeln.de/presse/pressemitteilungen/holger-schaefer-philipp-deschermeier-fast-20-millionen-erwerbstaetige-gehen-bis-2036-in-rente.html

Heßler, S. / Rieber, M. / Thum, C. (2023): Digitalisierung in der bAV-Administration 2023, WTW Survey Report; www.wtwco.com/de-de/insights/2023/06/digitalisierung-in-der-bav-administration-2023

Kühnemund, F. / Thum, C. (2024): KI in der bAV: Chancen und Hürden für Unternehmen, WTW Benefits Perspectives; www.wtwco.com/de-de/insights/2024/10/ki-in-der-bav-chancen-und-huerden-fuer-unternehmen

Thum, C. (2025): KI und bAV – ein Erfahrungsbericht von Bosch. Interview mit Gordon Teckentrup, Director Corporate Pensions, Bosch, WTW Benefits Perspectives; www.wtwco.com/de-de/insights/2025/04/ki-und-bav-ein-erfahrungsbericht-von-bosch

Thum, C. (2024a): Künstliche Intelligenz für die betriebliche Altersversorgung, WTW Benefits Perspectives; www.wtwco.com/de-de/insights/2024/05/kuenstliche-intelligenz-fuer-die-betriebliche-altersversorgung

Thum, C. (2024b): Künstliche Intelligenz in der betrieblichen Altersversorgung: Interview mit Barthold Albrecht, Intelligent Artificials, und Franziska Kühnemund, WTW, WTW Benefits Perspectives; www.wtwco.com/de-de/insights/2024/05/kuenstliche-intelligenz-in-der-betrieblichen-altersversorgung

Thum, C. / Übelmesser, S. (2024): Demografischer Wandel: Chance für die betriebliche Altersversorgung, in: Personalwirtschaft; www.personalwirtschaft.de/news/verguetung/demografischer-wandel-chance-fuer-die-betriebliche-altersversorgung-171633

Intelligente HR für moderne Unternehmen

Personalmanagement neu gedacht - digital, effizient und intelligent.

Jetzt kostenlos testen!
www.rexx-systems.com

