

KI IN DER
KRANKEN
VERSICHERUNG
2025



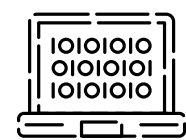
Management Summary





GKV-Schmerzpunkte

Aktuell und zukünftig größte prozessuale Herausforderungen sehen GKV-Führungskräfte im Bereich IT-Management, Kundenkommunikation sowie dem Versorgungs- und Leistungsmanagement.



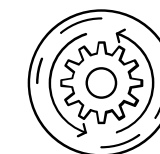
KI-Anwendungen

Am häufigsten nutzen die befragten GKV generative KI (GenAI). Analysetools sowie KI-basierte Chatbots folgen dahinter. Sprachassistenten und andere Anwendungen sind besonders häufig in großen Krankenkassen im Einsatz.



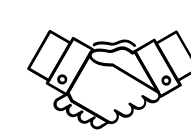
Einsatzgebiete von KI

Die Befragten setzen KI-basierte Anwendungen vornehmlich in den Bereichen Kundenkommunikation, Wissensmanagement sowie dem Dokumenteneingangsmanagement ein. In kleinen Kassen kommt KI auch in der internen Kommunikation zum Einsatz.



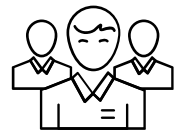
Hemmnisse

Als größte Hemmnisse für die KI-Nutzung nannten GKV-Führungskräfte technische Voraussetzungen, fehlendes Fachpersonal sowie fehlende eigene Expertise im Unternehmen.



KI-Kooperationen

80 % der befragten GKV arbeiten bereits mit einem Partner zusammen oder planen eine Zusammenarbeit, 20 % streben keine Kooperation an.



Persönliche Nutzung

Die große Mehrheit von 65 % nutzt KI täglich oder wöchentlich. In großen Kassen (ab 5.000 MA) kommt KI doppelt so häufig zum Einsatz wie in kleinen Unternehmen (bis 500 MA).



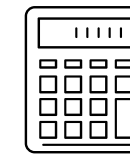
Late adopters

Der Anteil derer, die KI bisher nur selten oder gar nicht nutzen, ist stark gesunken und liegt aktuell in allen GKV gleichermaßen nur noch bei einem Zehntel.



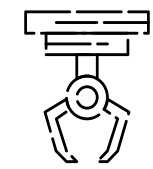
Hoffnungen

Führungskräfte in gesetzlichen Krankensicherungen versprechen sich von KI vor allem Effizienz, Automatisierung sowie Zeit- und Kosteneinsparungen.



Bedenken

Bedenken hinsichtlich des KI-Einsatzes betreffen vor allem die Anforderungen an den Datenschutz sowie hohe Investitionskosten und Kontrollverlust.



Trends KI-Nutzung

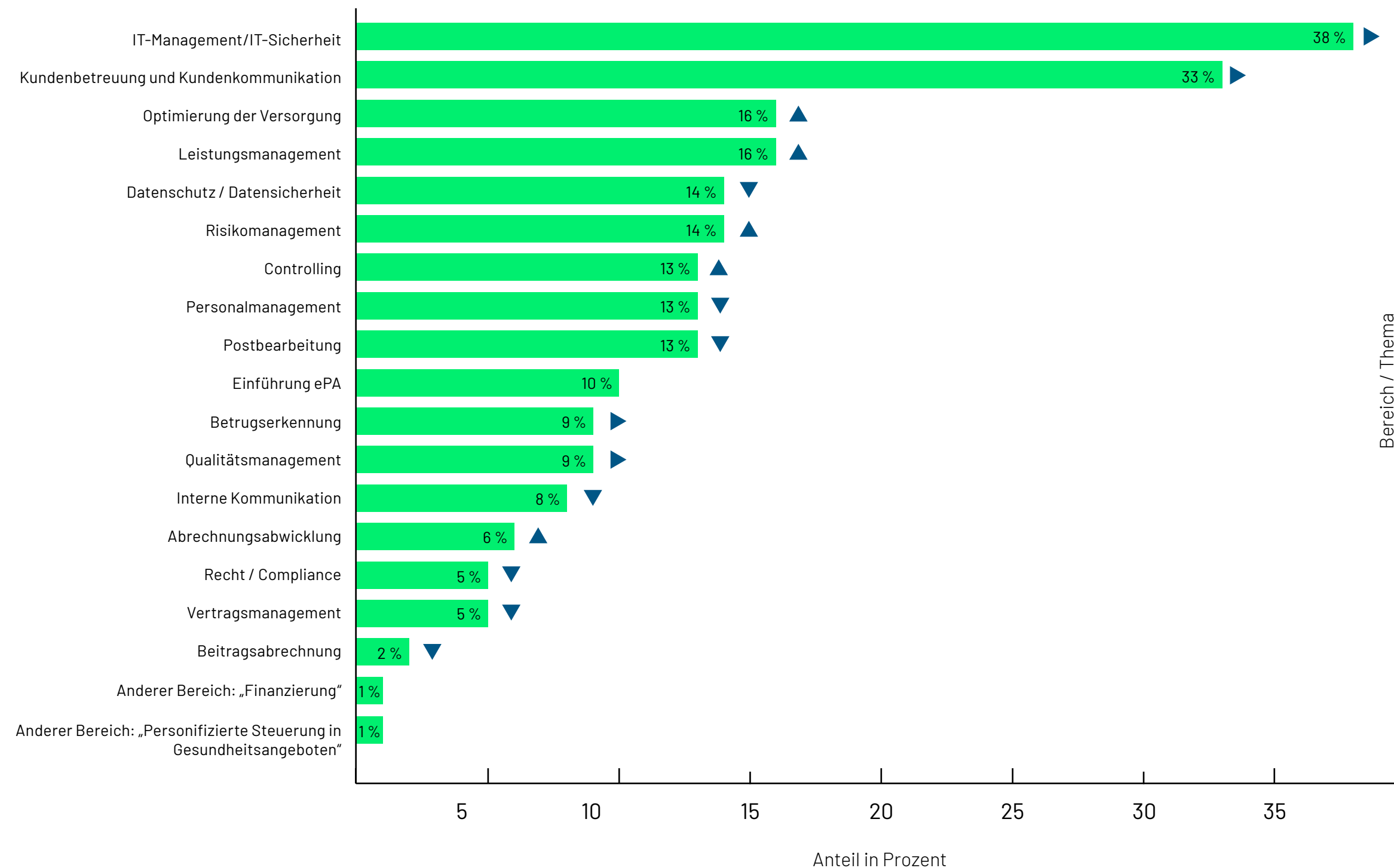
Die Häufigkeit der Nutzung hat sich in den vergangenen 20 Monaten in allen Bereichen stark erhöht. Die Nutzung von Künstlicher Intelligenz hat sich sowohl verbreitert (mehr verschiedene Anwendungen) als auch intensiviert (häufigere Nutzung).

In welchen Bereichen und Themen sehen Sie aktuell die größten Herausforderungen? (Nur Antworten „Aktuell größte Herausforderung“, nach Anteil absteigend dargestellt)

Aktuell betrachten die Befragten das IT-Management, die Kundenkommunikation und das Versorgungsmanagement als die größten Aufgaben.

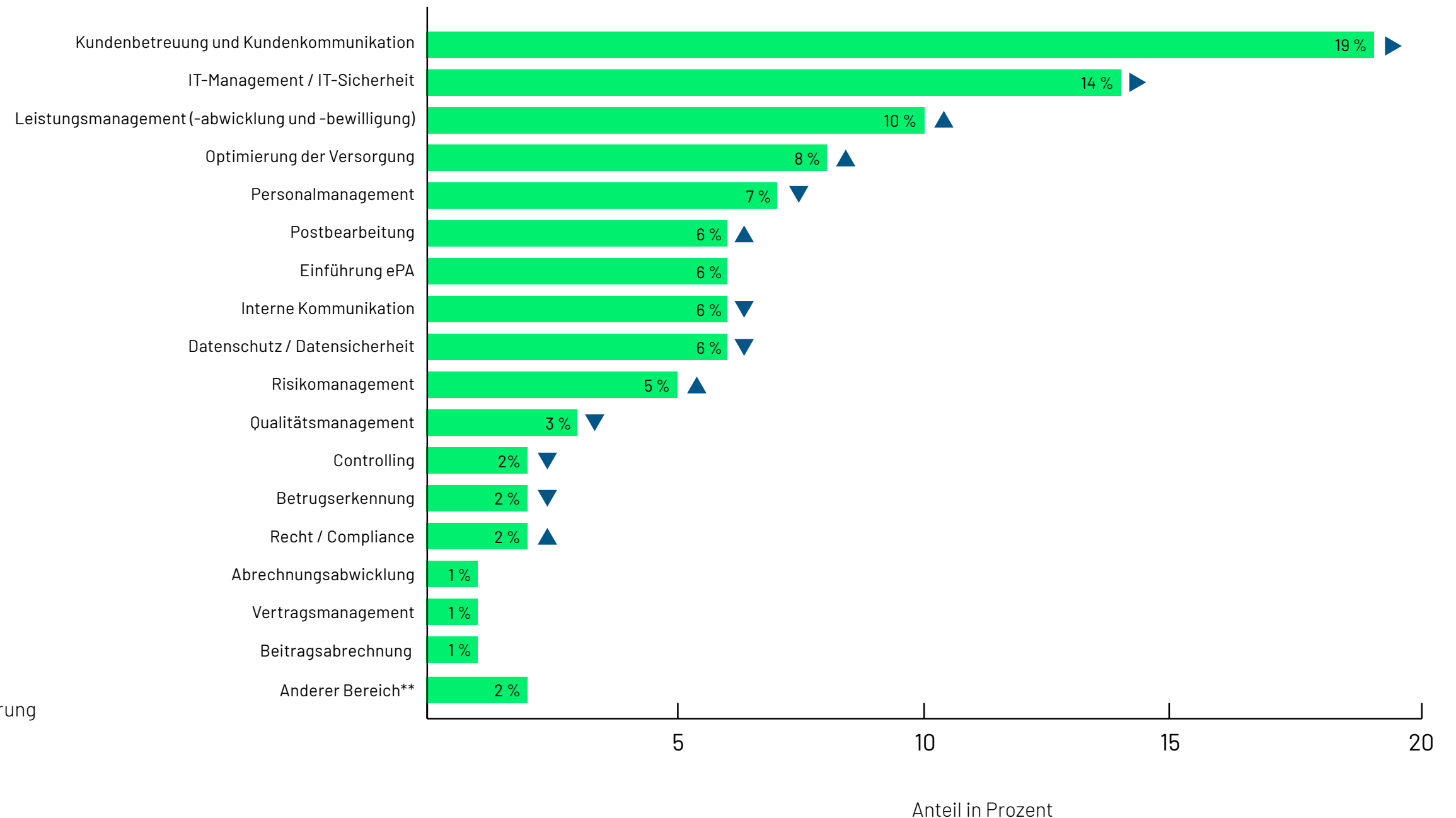
- ▶ gleichbleibend
- ▲ gestiegen
- ▼ gesunken

Basis: 91 Teilnehmende



In welchen der genannten Bereiche sehen Sie zukünftig die größten Herausforderungen für Ihr Unternehmen? (Mehrfach-Auswahl)

Größte zukünftige Herausforderungen sehen die Befragten bei der Kundenkommunikation, im IT-Management sowie dem Leistungsmanagement.



Basis: 91 Teilnehmende

*Nennungen „Anderer Bereich“ im Freitextfeld

- KI, Kostenmanagement, Rekrutierung von Mitarbeitern, Organisationsveränderung
- personalisierte (prädiktive) Steuerung in Gesundheitsangeboten
- Projektmanagement
- Kostendruck und Einnahmen
- KI
- Fachkräftemangel

04 Diese KI-Anwendungen nutzen Krankenkassen aktuell

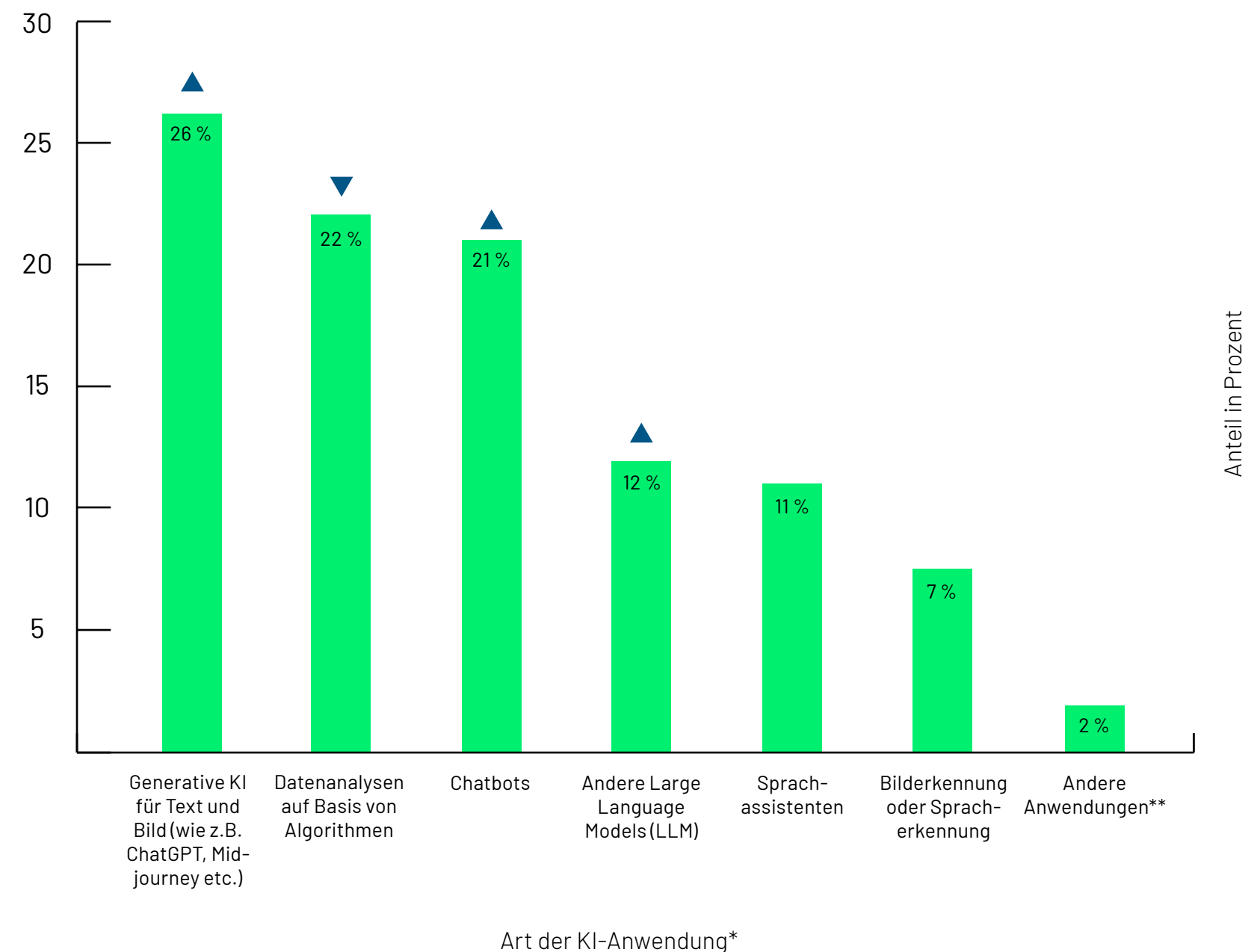
Welche der folgenden KI-Anwendungen hat Ihr Unternehmen aktuell im Einsatz?

Die generative KI (sogenannte „GenAI“) hat den Spitzenplatz der KI-Tools in den befragten Krankenkassen erobert, gefolgt von Datenanalysen und Chatbots.

Basis: 91 Teilnehmende

* Im Studiendesign wurden zielgruppenspezifische Antwortmöglichkeiten vorgegeben, die kein technologisches Vorwissen erfordern, um die Beantwortung zu erleichtern.

**Andere: Keine, KI-Autorentool, Prädiktion, Teilweise in Planung, Translationssysteme, Wissensmanagement



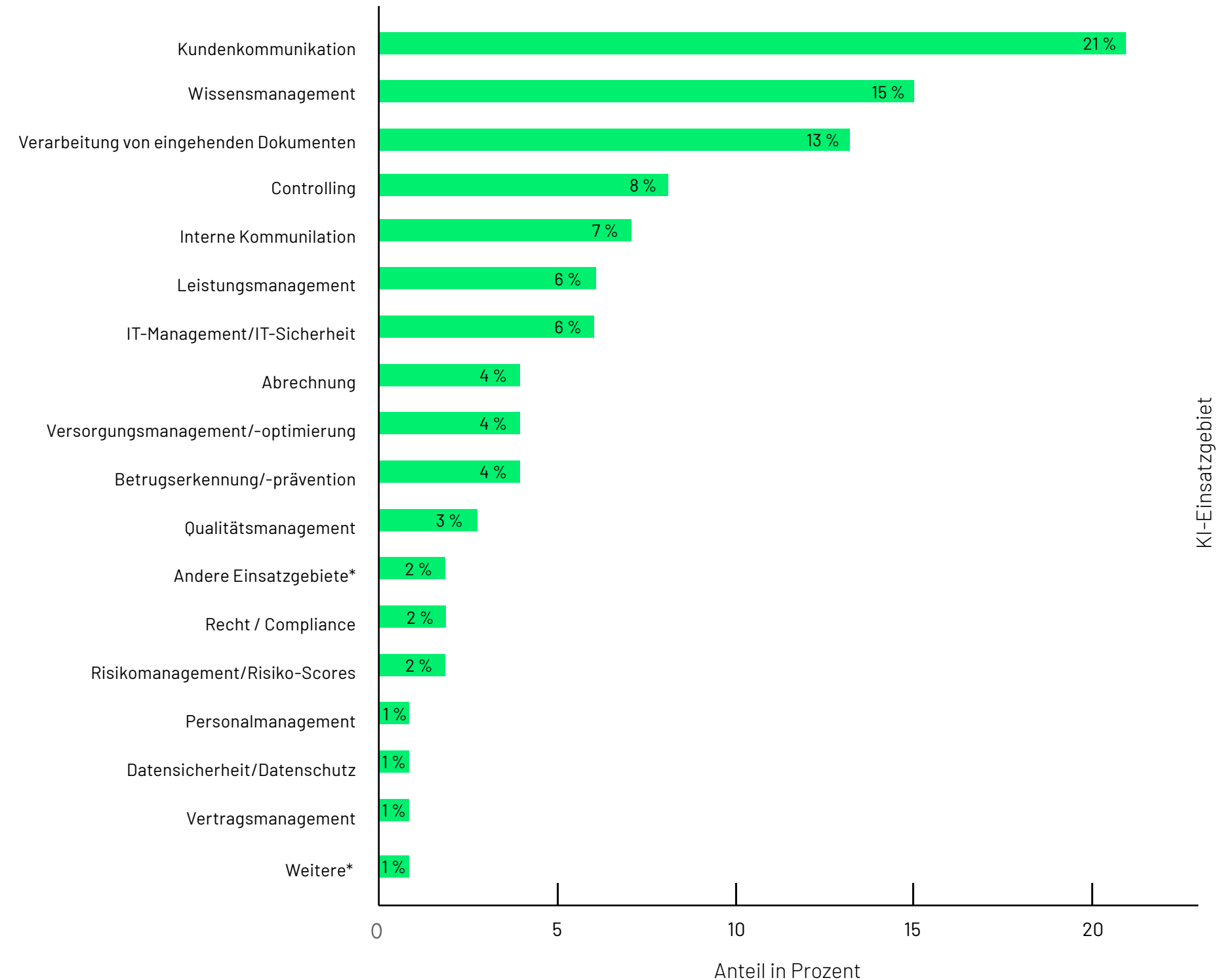
04 Aktuelle KI-Einsatzgebiete in der GKV-Branche

In welchen der folgenden Einsatzgebiete nutzen Sie KI-Anwendungen aktuell?

Die befragten Krankenkassen setzen über alle Größen hinweg KI-basierte Anwendungen vornehmlich in den Bereichen Kundenkommunikation, Wissensmanagement sowie Dokumenteneingangsverarbeitung ein.

Basis: 91 Teilnehmende
* weitere Bereiche im Freitextfeld:

- Geldanlagen
- Inputmanagement
- Marketing-Projekte



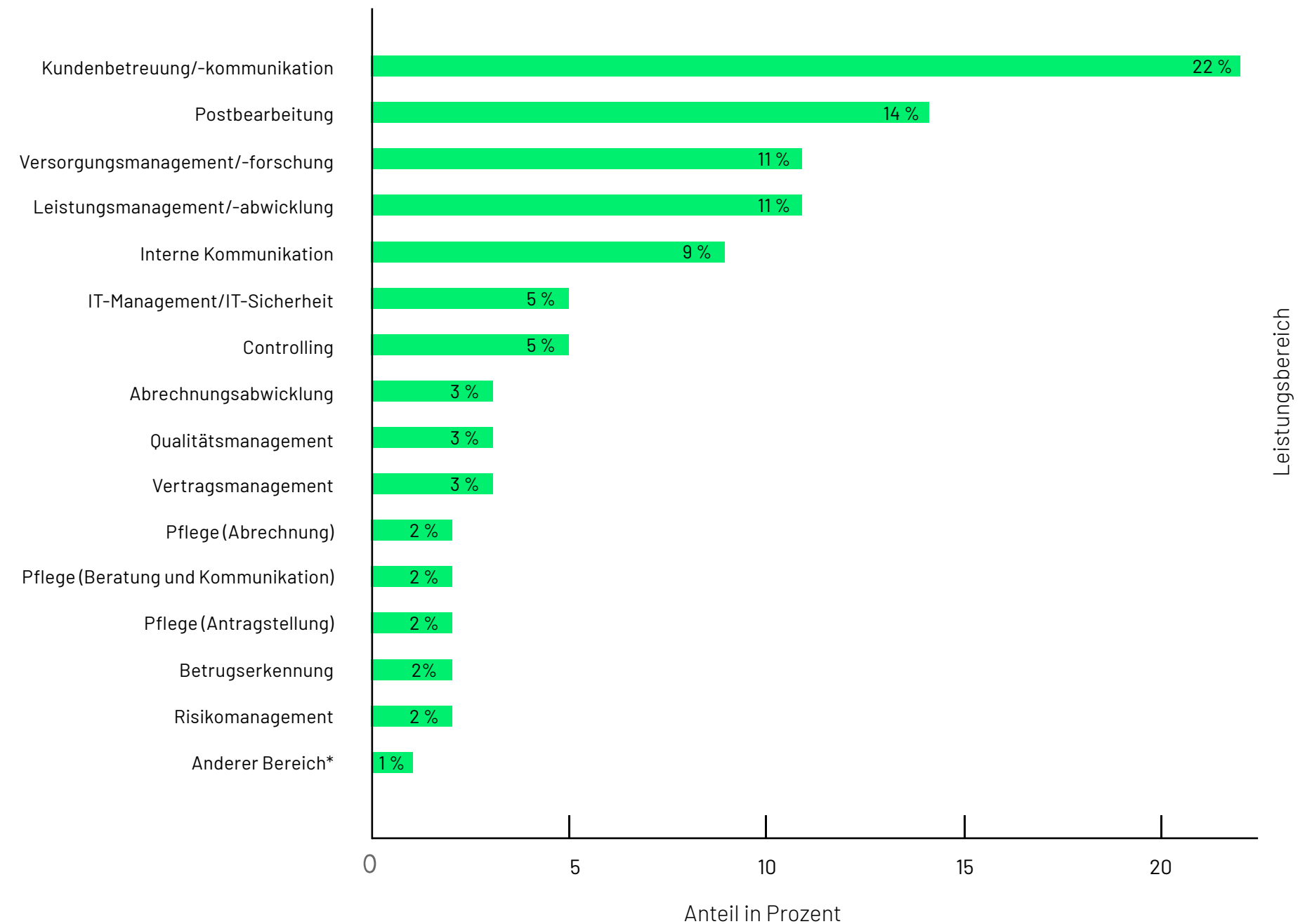
04 Geplanter KI-Einsatz bei GKV

In welchen Leistungs- und Geschäftsbereichen planen Sie in den kommenden 12 Monaten, Künstliche Intelligenz zur Optimierung einzusetzen?

Kundenbetreuung bleibt für die Befragten auch in Zukunft das wichtigste Einsatzgebiet für KI.

Basis: 91 Teilnehmende
* weitere Einsatzgebiete im Freitextfeld:

- Datenanalysen
- Vertrieb
- Wissensmanagement

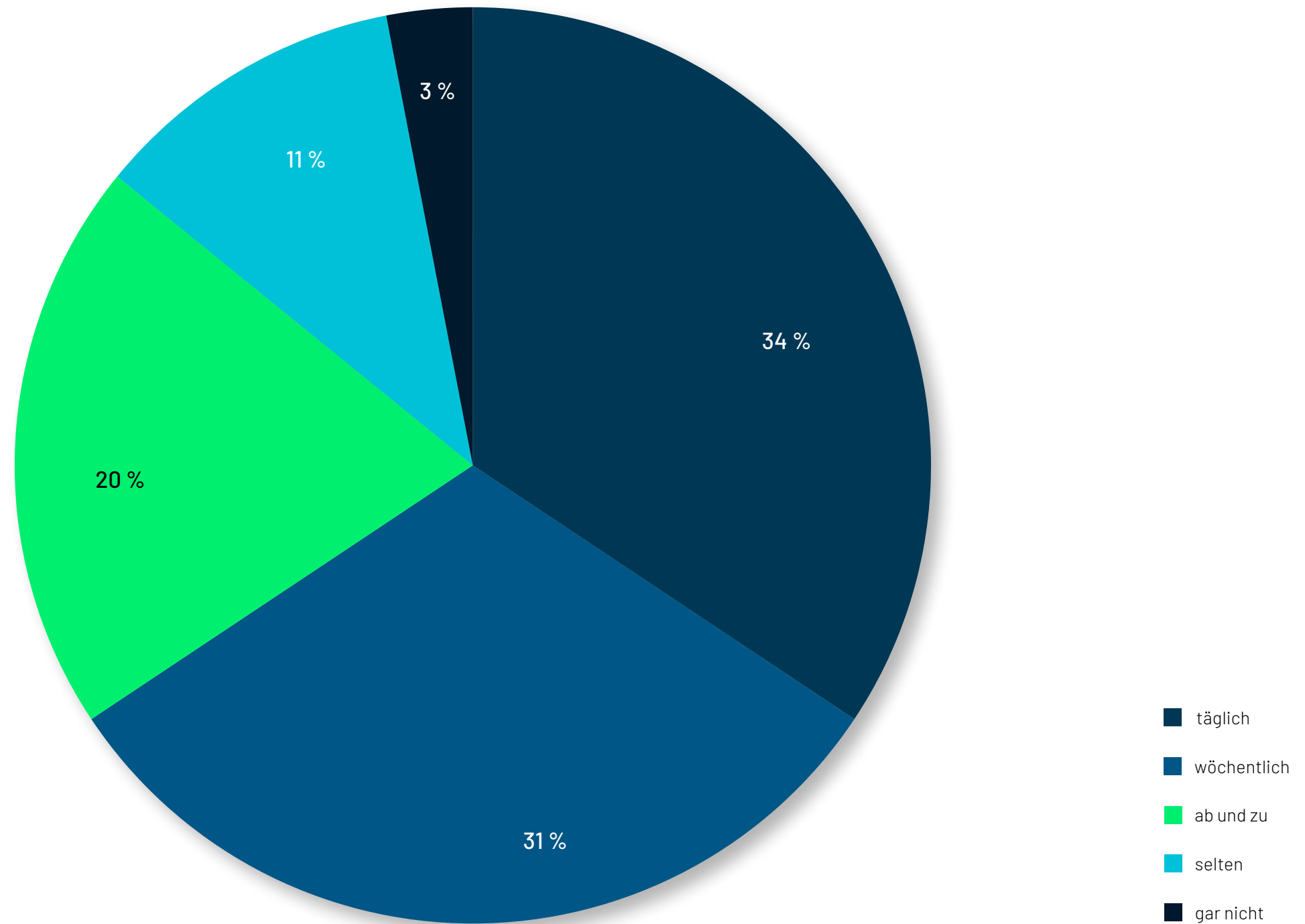


05

So nutzen GKV-Führungskräfte KI-basierte Tools

Wie oft nutzen Sie Tools und Anwendungen auf Basis von KI bei Ihrer täglichen Arbeit?

Das Nutzungsverhalten der befragten Führungskräfte ist breit gefächert. Die große Mehrheit von 65 % nutzt KI täglich oder wöchentlich.



05 KI-Hemmnisse | Was Führungskräften zur KI-Umsetzung fehlt

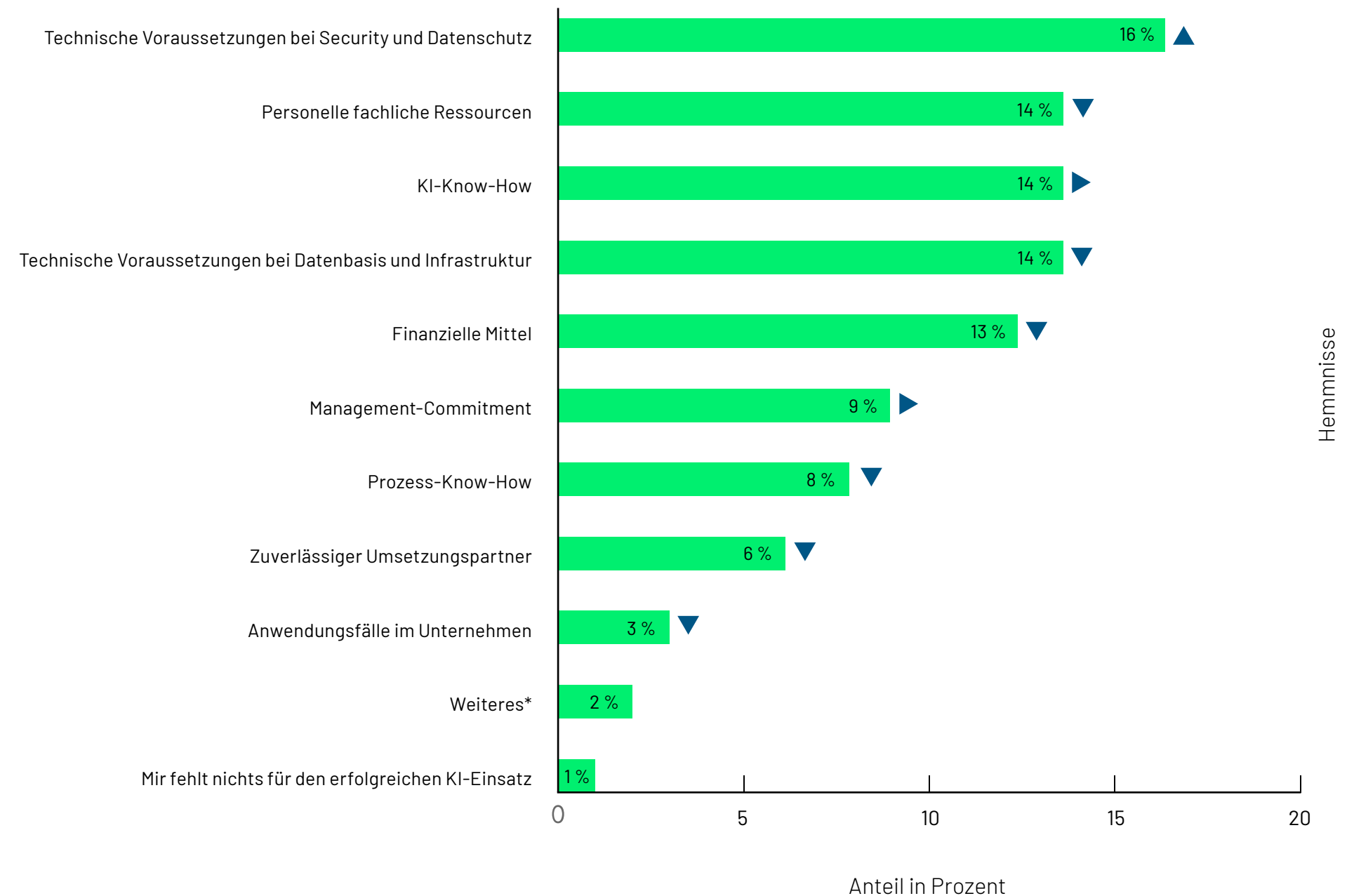
Was fehlt Ihnen, um Ihre Planungen hinsichtlich KI-Nutzung und Integration in die Tat umzusetzen?

KI-Verhinderer sind für die Befragten fehlende technische Voraussetzungen sowie personelle Ressourcen und Know-how.

Basis: 91 Teilnehmende

* Weitere genannte KI-Hemmnisse im Freitextfeld:

- Commitment zur KI-Zielarchitektur
- Auswahl einer Plattform für die Umsetzung von KI
- Use Cases
- Freigabe Datenschützer
- Planungssicherheit seitens Aufsicht
- Rechtliche Rahmenbedingungen für die GKV
- Unternehmensausrichtung
- Verbindung von technischen Voraussetzungen



05

Hoffnungen: Das versprechen sich Führungskräfte von KI

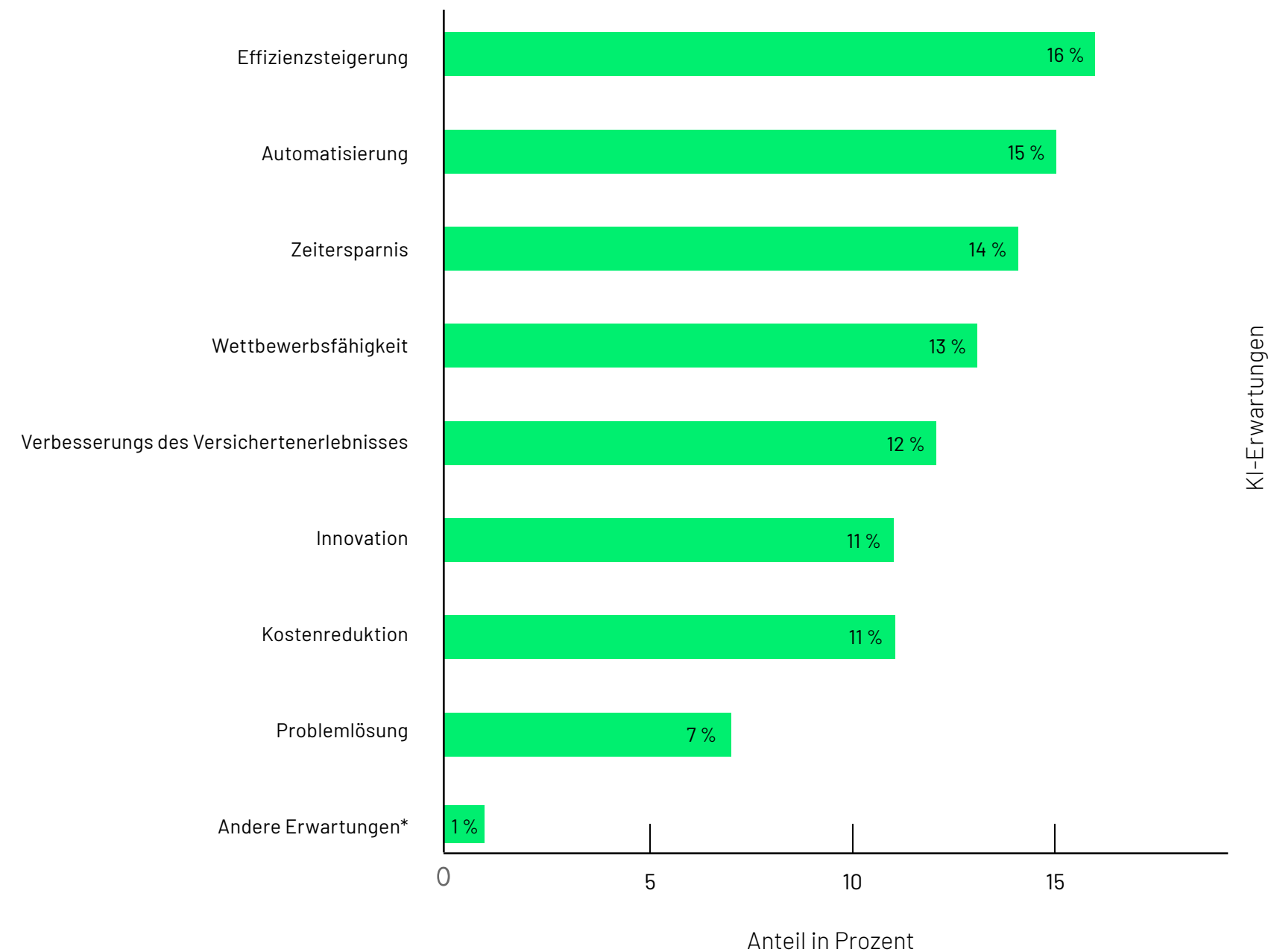
Welche Erwartungen bestehen in Ihrem Unternehmen bezüglich des Einsatzes von KI?

Erwartungen der Führungskräfte an KI-Einsatz bleiben wie auch in der ersten Befragung Effizienzgewinne, Automatisierung und Zeitersparnis.

Basis: 91 Teilnehmende

*Andere Erwartung im Freitextfeld:

- Begegnung des Fachkräftemangels



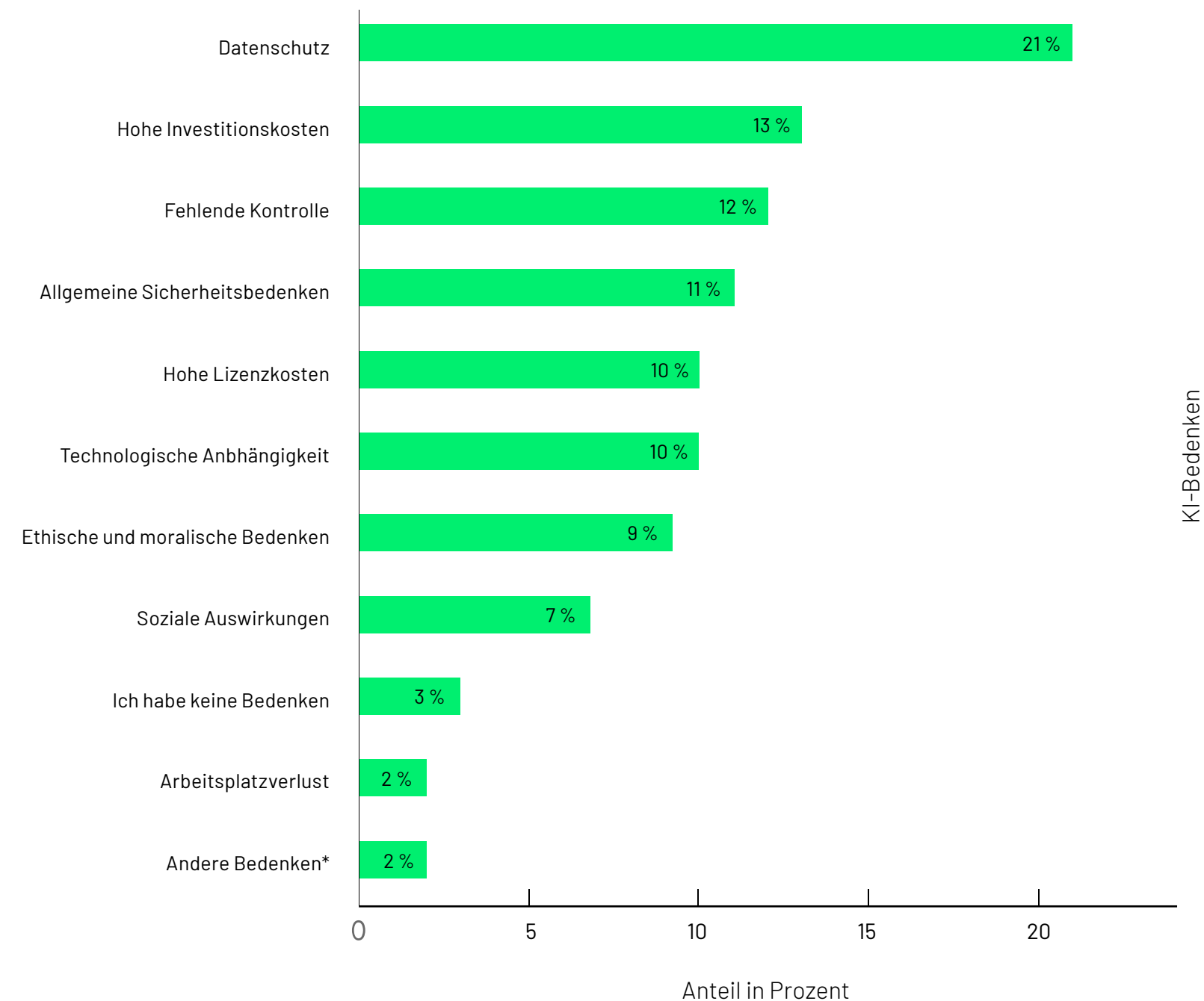
Welche Bedenken haben Sie beim Thema KI-basierter Anwendungen?

Bedenken hinsichtlich des KI-Einsatzes sehen die Befragten vor bei den Anforderungen an den Datenschutz sowie hohe Investitionskosten und Kontrollverlust.

Basis: 91 Teilnehmende

*Weitere Bedenken im Freitextfeld:

- Bedenken des BAS,
- Change Management, Hohe Einführungsbarrieren, durch Anlernen der KI auf eigene Bedürfnisse,
- Akzeptanz der Mitarbeitenden, Vertrauensverlust auf Seiten der Versicherten

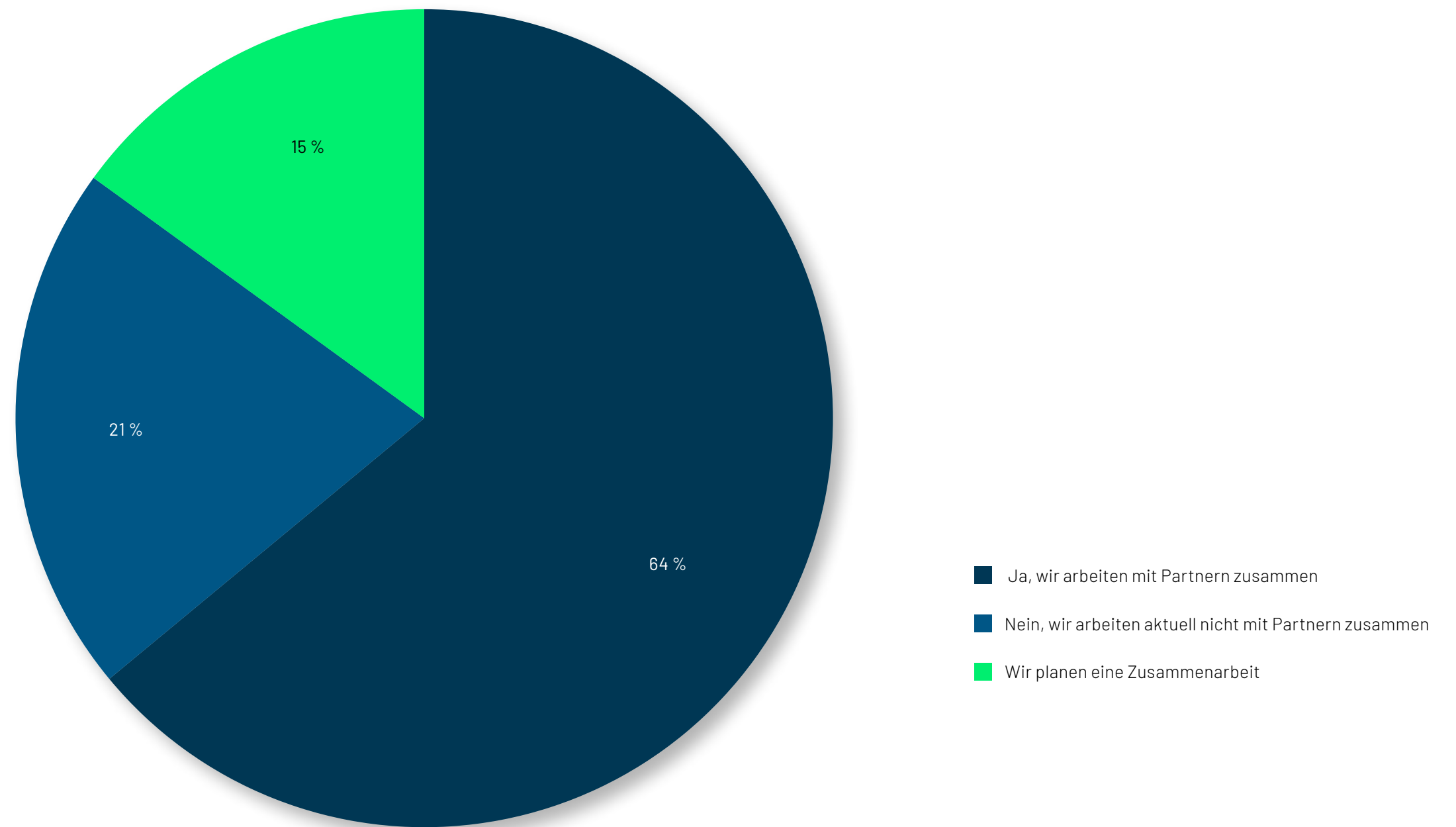


06

Haben GKV einen KI-Umsetzungspartner?

Arbeiten Sie in puncto KI mit Partner-
unternehmen zusammen?
(Einfach-Auswahl)

79 % der Befragten ist Teil
einer KI-Kooperation oder
plant diese.
21 % agieren ohne externe
Unterstützung.



An der Befragung haben 91 Führungskräfte aus 37 verschiedenen gesetzlichen Krankenversicherungsgesellschaften teilgenommen:



Teilnehmende

91 Führungskräfte aus
37 gesetzlichen
Krankenversicherungen



Umfragezeitraum

14. Mai – 16. Juli 2025



Methode

ungestützter
Online-Fragebogen



Umfragedauer

Ø 12 Minuten

Disclaimer

Studiendesign, Konzept, Fragebogen, Online-Befragung und Auswertung: Gesundheitsforen Leipzig GmbH
Fachliche Unterstützung: msg systems ag, Robert-Bürkle-Straße 1, 85737 Ismaning, www.msg.group

Für inhaltliche Rückfragen steht Ihnen Ulrike Schubert gern zur Verfügung.

E-Mail: schubert@gesundheitsforen.net

Telefon: 0341 98988-334

© Copyright 2025 Gesundheitsforen Leipzig GmbH

Alle Inhalte, insbesondere Texte, Bilder und Grafiken sind urheberrechtlich geschützt.

Alle Rechte, einschließlich der Vervielfältigung, Veröffentlichung, Bearbeitung und Übersetzung, bleiben vorbehalten.

Stand: September 2025