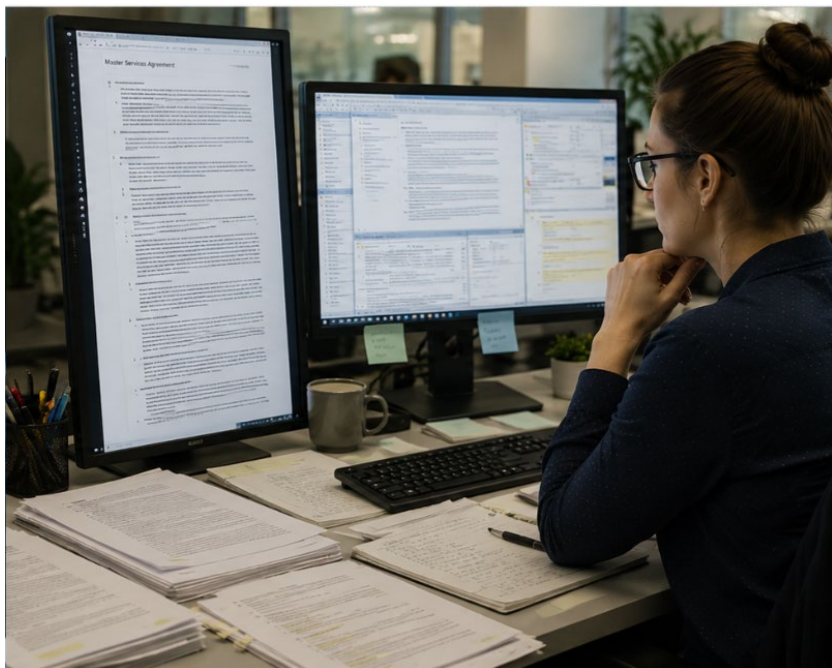




KI in der Vorsorge: Vom Dokument zum Dialog

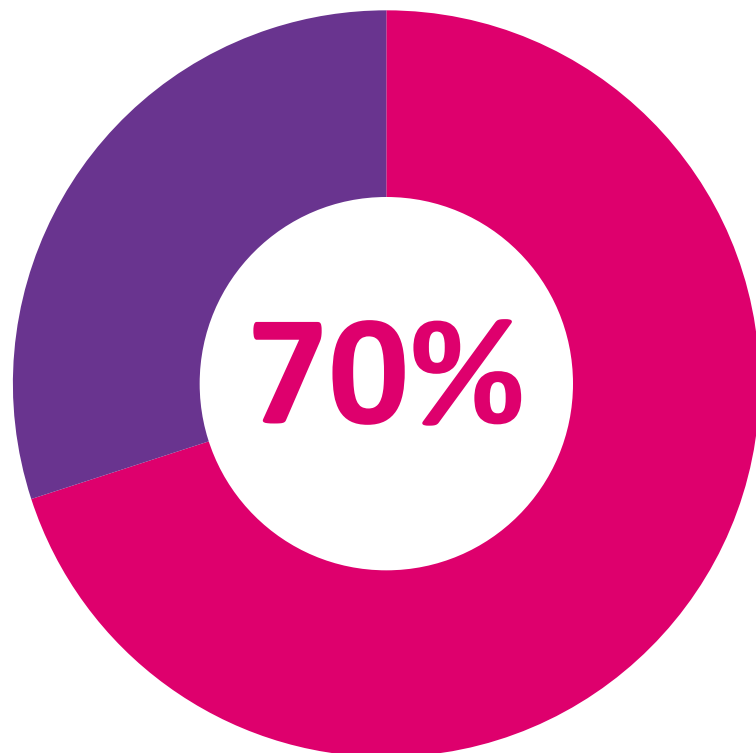
André B. Tecklenburg, Neosis

**Wir brauchen nicht noch mehr Bildschirme
um noch mehr Dokumente zu bearbeiten....**



**...wir brauchen in unsere Systeme
eingebettete Tools, die Wirkung zeigen.**

Wie viel Zeit bleibt für das, was wirklich zählt?



70% – fallbegleitende Tätigkeiten

Dokumentation, Informationen aus unterschiedlichsten Quellen zusammenfügen, Abklärungen etc.

30% – Beratung & Entscheidung

Spezifische Beratung, fachliche Würdigung komplexer Fälle, Arbeit an Entscheidqualität und –geschwindigkeit.

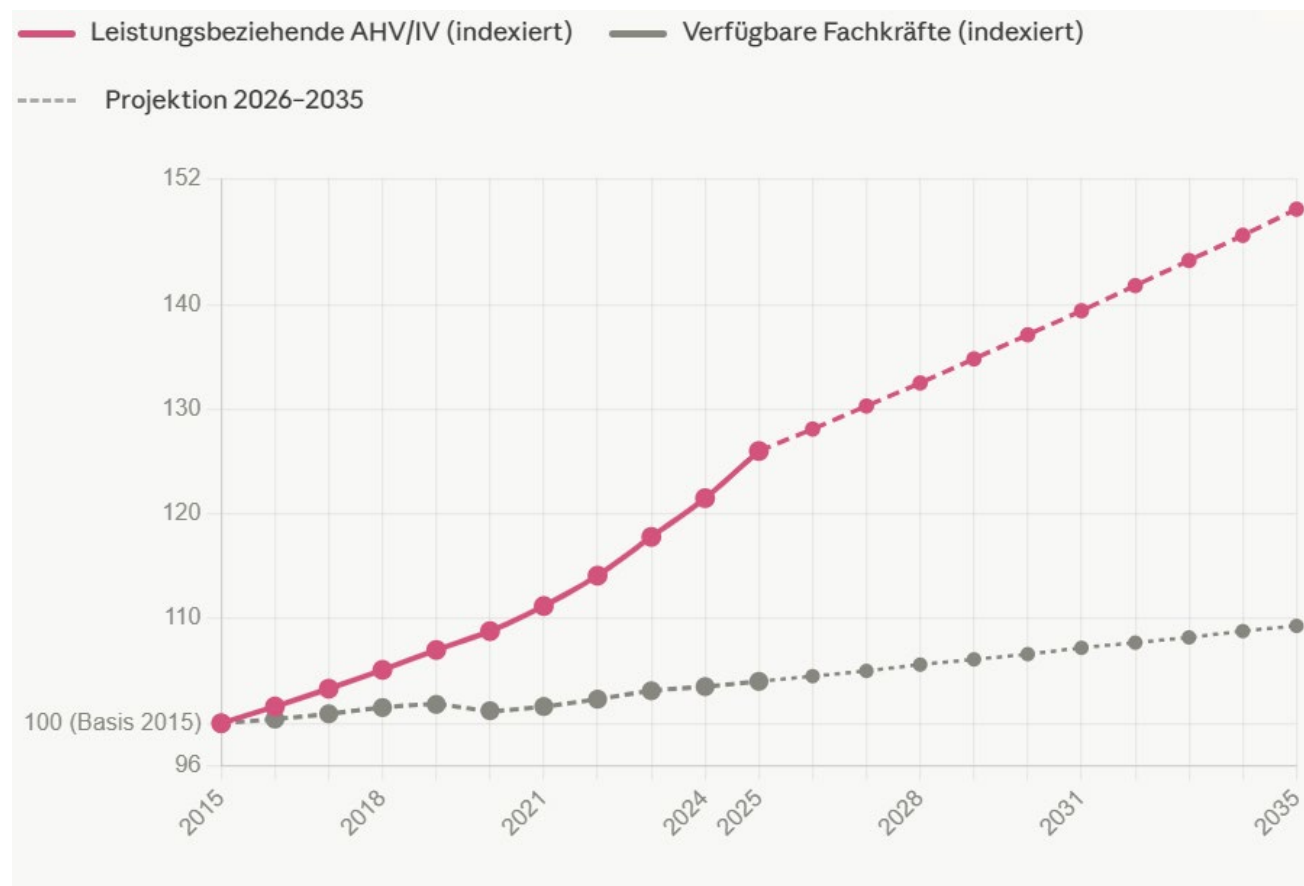
Das ist keine Kritik an Mitarbeitenden, sondern ein Ergebnis von Rahmenbedingungen.

Die Fallzahlen steigen. Das Personal wächst nicht mit.



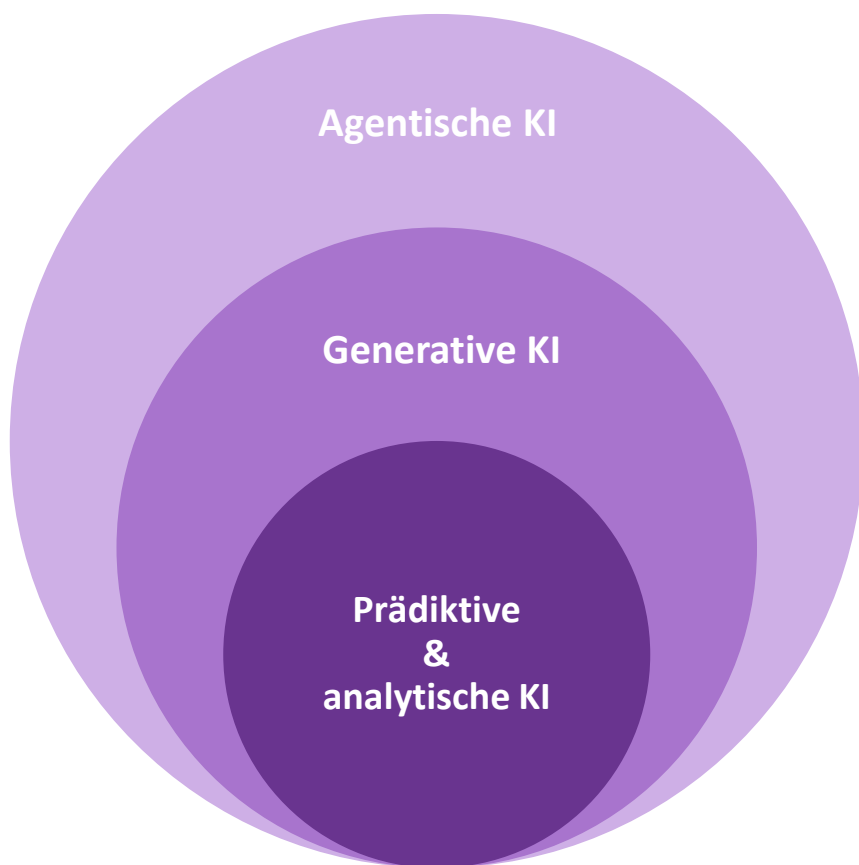
Noch mehr Personal löst das Problem nicht. Effizientere Prozesse schon.

Die Fallzahlen steigen. Das Personal wächst nicht mit.



Noch mehr Personal löst das Problem nicht. Effizientere Prozesse schon.

Nicht jede Künstliche Intelligenz (KI) ist gleich.



- **Definition:** Autonom, fähig zu **schlussfolgern** und **Tools** zu nutzen
- **Fachliche Fähigkeit:** **Agieren & Ausführen**
- **Beispiel:** **Fallbearbeitung**, Prozess-Orchestrierung

- **Definition:** Verstehen und Verarbeiten **natürlicher Sprache**
- **Fachliche Fähigkeit:** **Erstellen, Zusammenfassen & Interagieren**
- **Beispiel:** **Dossiers zusammenfassen**, Schreibassistenz

- **Definition:** Lernen auf Basis **Ihrer historischen Daten**
- **Fachliche Fähigkeit:** **Analysieren & Vorhersagen**
- **Beispiel:** **Anomalieerkennung**, Verlaufsvorhersage

Was KI Systeme können müssen.

Der Agent wird nicht installiert. Er wird eingebettet.

Datenverfügbarkeit und -qualität



- Herausforderungen: Verteilte, inkonsistente, fehlende oder veraltete Daten
- «Data once-only» (DTI)

IT Architektur

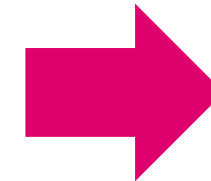


- Offene Architektur für Anbindung von Systemen (keine «Silos»)
- Sicherheit & Datenschutz
- etc.

Historisierung



- Lückenlose Nachverfolgung für Auditierbarkeit



Agent eingebettet in Workflow

Was ist das Resultat?



- Fachexpert:innen für komplexe Fragestellungen
- Agent für Repetitives

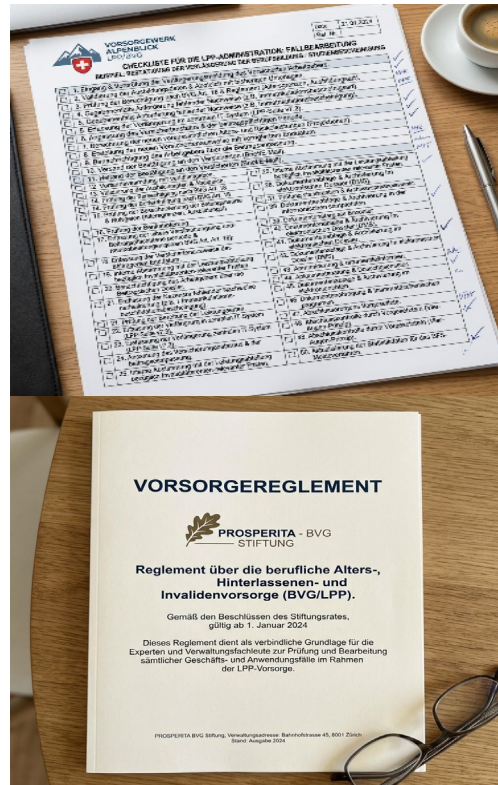
Vorgehen



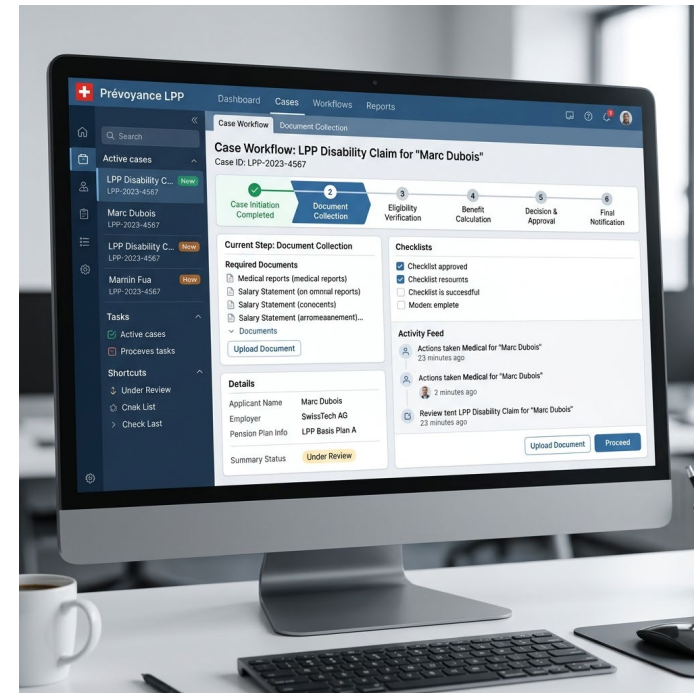
- Prozess – austesten – messen – adaptieren
- Weniger Bildschirme – mehr Gespräche

Ein möglicher Übergang von der Checkliste zur agentenbasierten KI?

Checkliste und Dokumente



Prozesse und Case Management



Ein möglicher Übergang von der Checkliste zur agentenbasierten KI?

Checkliste
Und Dokumente



Prozess und
Case Management



Ein möglicher Übergang von der Checkliste zur agentenbasierten KI?

Check-Listen und Dokument 



Prozess und Case Management 



Agent IA 



Die Schulbescheinigung für Maxime Carpentier kann nicht validiert werden, da eine Unstimmigkeit bei der Schulzugehörigkeit vorliegt: Der Schüler ist in der Datenbank am Gymnase de Nyon registriert, nicht am angegebenen Gymnase de Renens. Können Sie bitte überprüfen, ob die Schule in der Bescheinigung korrekt angegeben ist oder ob die Registrierung in der Datenbank aktualisiert werden muss?

Ich habe den Kunden angerufen, und Maxime hat sein Gymi tatsächlich mit einem Praktikum am Gymnasium in Renens abgeschlossen – alles in Ordnung

Verstanden. Die Schulzugehörigkeit ist bestätigt: Maxime hat sein Praktikum am Gymnase de Renens absolviert und die Bescheinigung ist korrekt. Die Datenbank wird aktualisiert und die Validierung kann fortgesetzt werden.



Ref. #44385a99419e47deacc816117c6ce19

Empfang einer Ausbildungsbescheinigung

BETEILIGTE PERSONEN	ANALYSEBERICHT	VERARBEITUNG
<ul style="list-style-type: none"> MC Maxime CARPENTIER Name des Schülers DC Danielle Carpentier Versicherter RP Retraites Populaires Mitglied 	<p>Zusammenfassung Maxime CARPENTIER, geboren am 02.02.2009, wird von seiner Mutter Danielle Carpentier vertreten. Er absolviert seine Ausbildung am Gymnase de Renens im Schuljahr 2025-2026 und ist bei Retraites Populaires angegliedert. Die Schulbescheinigung wurde validiert und die Schulzugehörigkeit bestätigt.</p> <p>Analysierte Elemente Schüler/in: Maxime CARPENTIER Geburtsdatum: 02.02.2009 Alter zum Schuljahresbeginn: 16 Jahre Schule / Ausbildung: Gymnase de Renens, Schuljahr 2025-2026 Dokumenttyp: Gültige Schulbescheinigung Elternteil / Verantwortlich: Danielle Carpentier Mitglied (Arbeitgeber): Retraites Populaires</p> <p>Prüfungen <input checked="" type="checkbox"/> Alter ≤ 25 Jahre — 16 Jahre zum Schuljahresbeginn 2025 <input checked="" type="checkbox"/> Dokument kontrolliert — Gültig <input checked="" type="checkbox"/> Identität des Schülers — Vollständig <input checked="" type="checkbox"/> Gesetzlicher Vertreter identifiziert — Danielle</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> (EXT) Informationsextraktion <input checked="" type="checkbox"/> (DOC) Prüfung der Ausbildungsbescheinigung <input checked="" type="checkbox"/> (IAS) Identifikation des Versicherten <input checked="" type="checkbox"/> (IAP) Identifikation des Mitglieds <input checked="" type="checkbox"/> (APP) Analyse der Leistungsverlängerung <input type="checkbox"/> Entscheidung des Bearbeiters

Anfrage annehmen | Anfrage ablehnen | Abbrechen

Ein möglicher Übergang von der Checkliste zur agentenbasierten KI?

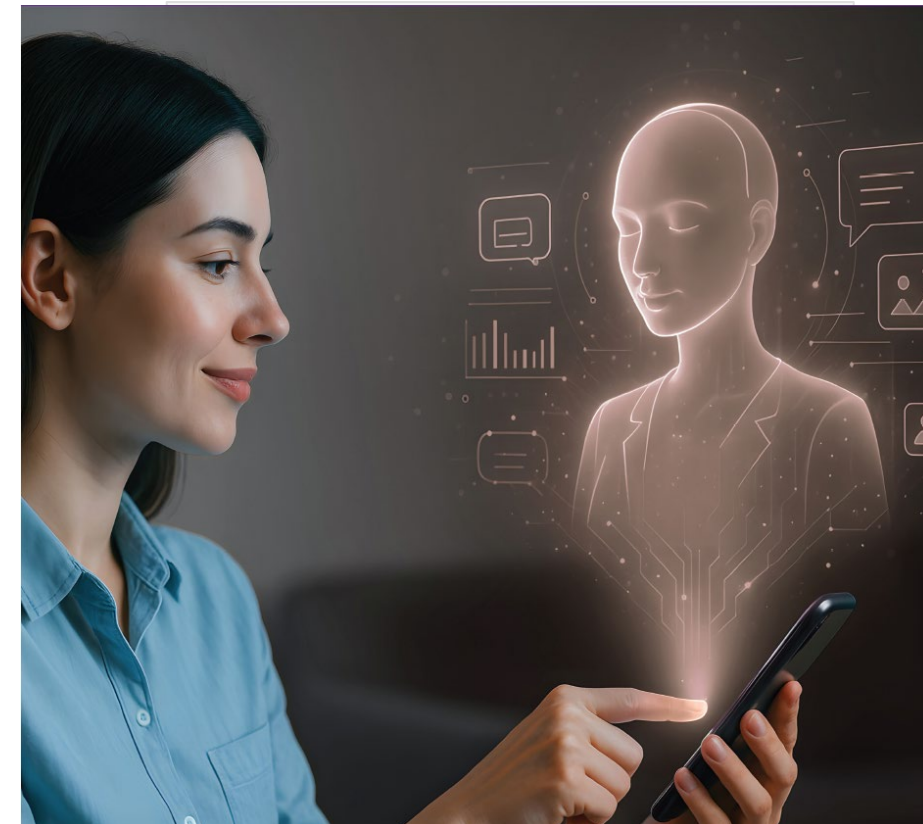
Check-Lis
und Dokument



Prozess und
Case Management



Agent IA



Praxisbeispiel 1: Ausbildungsnachweise.

Tausend Dokumente öffnen — oder tausend vorbereitete Entscheide prüfen.

Gymnasium Renens
Kanton Waadt — Nachholberufliche Bildung
Dienst für Zulassung und Schulwesen

OFFIZIELLES DOCUMENT

Ref.: GR-BA-2026-0341 Av. du Bilo 3 - 1000 Renens - +41 21 316 22 00 - info@gym-renens.vd.ch - www.gym-renens.vd.ch

EMPFÄNDER
Herr Maxime CARPENTIER
Av. Général-Guisan 70a
1000 Pully — Schweiz

AUSGESTELLT AM
19. März 2026
Akademisches Jahr 2025-2026
Renens (Waadt)

Schulbescheinigung

Das akademische Sekretariat des Gymnasiums Renens bestätigt, dass die unten aufgeführte Schülerin / der unten aufgeführte Schüler für das Jahr 2025-2026 eingeschrieben ist.

ANGABEN ZUR SCHÜLERIN / ZUM SCHÜLER	
Name und Vorname	Maxime CARPENTIER
Geburtsdatum	02.02.2009
Schule	Gymnasium Renens
Status	Ordentliche(r) Schüler/in

Hinweis: Dokument auf Anfrage der Schülerin/des Schülers ausgestellt — prüft/die Ergebnisse nicht. Jede Fälschung ist strafbar.

Die Leiterin / der Leiter des akademischen Sekretariats,
Eustache Pistache

GYMNASIUM DE RENENS RENENS - VD

Offizielles Dokument — ausbuchen Seite 1 / 1



Die Schulbescheinigung für Maxime Carpentier kann nicht validiert werden, da eine Unstimmigkeit bei der Schulzugehörigkeit vorliegt: Der Schüler ist in der Datenbank am Gymnase de Nyon registriert, nicht am angegebenen Gymnase de Renens. Können Sie bitte überprüfen, ob die Schule in der Bescheinigung korrekt angegeben ist oder ob die Registrierung in der Datenbank aktualisiert werden muss?

Ich habe den Kunden angerufen, und Maxime hat sein Gymi tatsächlich mit einem Praktikum am Gymnasium in Renens abgeschlossen – alles in Ordnung

Verstanden. Die Schulzugehörigkeit ist bestätigt: Maxime hat sein Praktikum am Gymnase de Renens absolviert und die Bescheinigung ist korrekt. Die Datenbank wird aktualisiert und die Validierung kann fortgesetzt werden.



Ref.: #44285a99419e478dace4816137c6c19

Empfang einer Ausbildungsbescheinigung

BETEILIGTE PERSONEN	ANALYSEBERICHT	VERARBEITUNG
<ul style="list-style-type: none"> MC Maxime CARPENTIER Name des Schülers DC Danielle Carpentier Versicherter RP Retraites Populaires Mitglied 	<p>Zusammenfassung Maxime CARPENTIER, geboren am 02.02.2009, wird von seiner Mutter Danielle Carpentier vertreten. Er absolviert seine Ausbildung am Gymnase de Renens im Schuljahr 2025-2026 und ist bei Retraites Populaires angegliedert. Die Schulbescheinigung wurde validiert und die Schulzugehörigkeit bestätigt.</p> <p>Analysierte Elemente Schüler/In: Maxime CARPENTIER Geburtsdatum: 02.02.2009 Alter zum Schuljahresbeginn: 16 Jahre Schule / Ausbildung: Gymnase de Renens, Schuljahr 2025-2026 Dokumenttyp: Gültige Schulbescheinigung Elternteil / Verantwortlich: Danielle Carpentier Mitglied (Arbeitgeber): Retraites Populaires</p> <p>Prüfungen [✓] Alter ≤ 25 Jahre — 16 Jahre zum Schuljahresbeginn 2025 [✓] Dokument kontrolliert — Gültig [✓] Identität des Schülers — Vollständig [✓] Gesetzlicher Vertreter identifiziert — Danielle</p>	<ul style="list-style-type: none"> (EXT) Informationsextraktion (DOC) Prüfung der Ausbildungsbescheinigung (IAS) Identifikation des Versicherten (IAD) Identifikation des Mitglieds (APP) Analyse der Leistungsverlängerung Entscheidung des Bearbeiters

Anfrage annehmen | Anfrage ablehnen | Abbrechen



Die Verantwortung bleibt beim Menschen. Immer.

Praxisbeispiel 2: Krankheits- & Behinderungskosten (ELKK)

Bearbeitung von Krankheits- und Behinderungskostenrückerstattungen für EL-Bezüger AHV/IV automatisiert:
Von der Dokumentenerfassung bis zur formellen Entscheidung und Zahlung.

OCR & Klassifizierung

Automatisches Lesen von KK-Abrechnungen, Zahnarzt-, Transport-, Hilfsmittelrechnungen

Berechtigungs- & Subsidiaritätsprüfung

Prüfung EL-Status, Subsidiarität mit anderen Versicherungen, 15-Monats-Frist

Kantonale Regeln & Plafonds

Automatische Anwendung kantonaler Ansätze, Jahresplafonds (CHF 5'000/10'000), Zahnarztregeln

STP-Verarbeitung (einfache Fälle)

40–60% der Fälle vollständig ohne menschlichen Eingriff bearbeitet

Bearbeitung unvollständiger Fälle

Erkennung fehlender Belege, automatische Nachforderung, Fristablauf-Schliessungen

Copilot Sachbearbeiter

Vorbereitetes Dossier, Entscheidungsvorschlag und Briefentwurf für komplexe Fälle

Datenschutz & Governance

Datenschutz ist kein Add-on — er ist die Architektur.

Souveränität



Ihre Daten bleiben bei Ihnen.

- ✓ Betrieb in der Schweiz — on-premise oder souveräne Cloud.
- ✓ Keine Datenübermittlung in die USA oder Drittstaaten.
- ✓ Multi-LLM, frei wählbar — kein Vendor Lock-in.

Nachvollziehbarkeit



Alles ist messbar und auditierbar.

- ✓ Jede Aktion, jeder Aufruf, jeder Token wird protokolliert.
- ✓ Deterministische Schutzregeln, codiert und prüfbar.
- ✓ Kostenlimits pro Agent — Sicherheit auch finanziell.

Mensch entscheidet



*Der Agent schlägt vor
Sie entscheiden.*

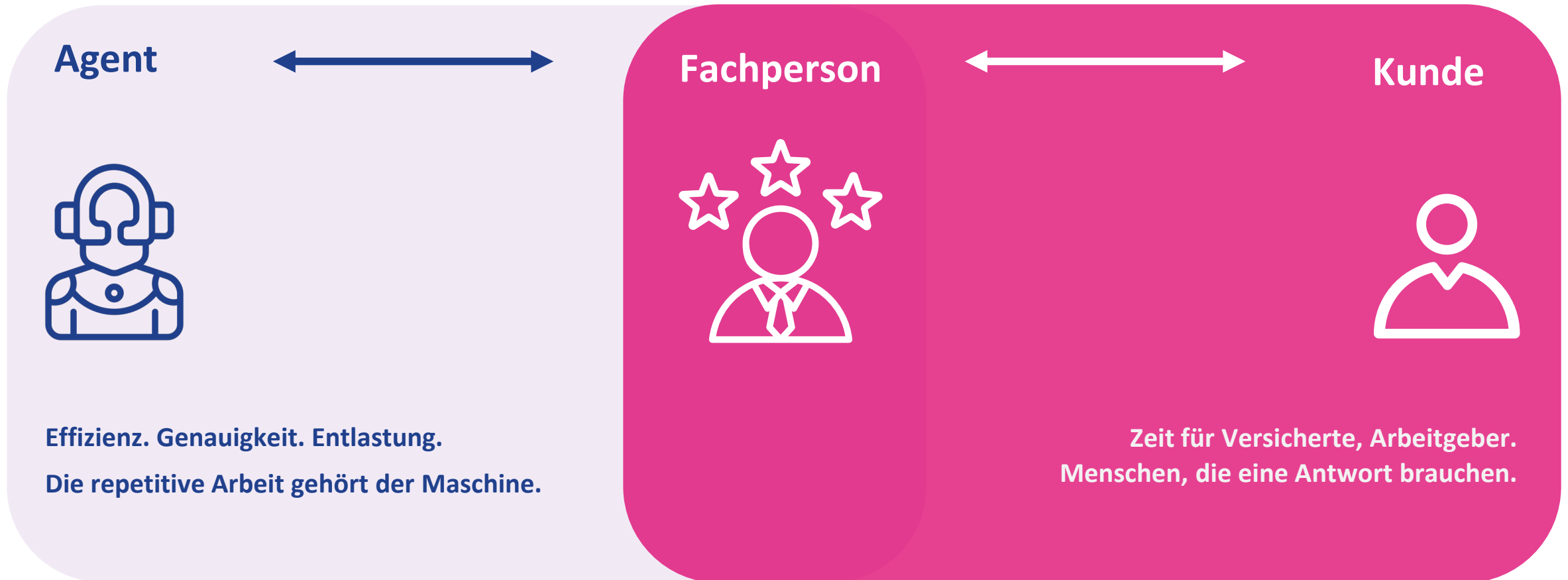
- ✓ Keine sensible Aktion ohne explizite Freigabe.
- ✓ Lückenlose Audit-Spur über jede Anfrage und Freigabe.
- ✓ KI bleibt Assistent — nie Entscheider.



Schweizer Datenschutz, technisch garantiert.

Betrieb in der Schweiz — keine Daten in Drittstaaten.

Die zwei Dialoge



Agentische KI schafft Zeit. Der Mensch Wirkung.

**Haben wir Ihr Interesse
geweckt?**

**Dann kommen Sie doch an Stand 87
vorbei... auch der Kaffee ist einen
Abstecher wert.**



**KI schafft Zeit.
Der Mensch Wirkung.**

NEOSIS
AN ELCA COMPANY