Wie der Versicherungslösungsexperte MRH Trowe einen konformen, skalierbaren und kosteneffizienten KI-Blueprint weit über die eigene Branche hinaus schafft

Der Versicherungsmakler MRH Trowe hat mit AllCloud eine unternehmensweite, EU-konforme Conversational-AI-Plattform auf AWS Bedrock aufgebaut, die Unternehmensexpertise zusammenführt und eine breite Nutzung von Künstlicher Intelligenz (KI) im Unternehmen ermöglicht.

MRH Trowe zählt zu den erfolgreichsten Industrieversicherungsmaklern Deutschlands und wächst in einem Tempo, das in der Branche seinesgleichen sucht. Seit 2023 hat das Unternehmen mehr als 35 kleinere und mittlere Maklerhäuser übernommen und sich damit zu einem der führenden Konsolidierer im deutschen Markt entwickelt. Um diesem rasanten Wachstum gerecht zu werden, setzt MRH Trowe auf eine zukunftsfähige Technologiestrategie. Gemeinsam mit AllCloud gelang die Transformation hin zu einer kontrollierten Conversational-AI-Plattform in der AWS-Cloud. Diese bündelt das Wissen für neue Abteilungen und deren Teams in einer zentralen Infrastruktur für ein effizientes Wissensmanagement und bietet gleichzeitig nicht-technischen Benutzern die Möglichkeit, auf eine Bibliothek bestehender KI-Agenten zurückgreifen oder eigene Agenten von Grund auf neu zu definieren.

Fast jedes Unternehmen experimentiert inzwischen mit generativer KI. Schwieriger wird es, sobald aus einzelnen Chatbot-Versuchen eine Lösung werden soll, die im ganzen Unternehmen läuft, d.h. über Abteilungen, Standorte und Ländergrenzen hinweg. Dann stellen sich die eigentlich entscheidenden Fragen: Wer darf worauf zugreifen? Was darf ein KI-Agent selbständig entscheiden, und was nicht? Wie kann ich die für die Einführung von KI erforderliche „KI-Demokratie“ mit den Governance-Anforderungen meiner Branche in Einklang bringen? Hält die Lösung den europäischen Vorgaben zu Datenschutz, Sicherheit und dem EU AI Act stand? Und wie behalte ich die Kosten im Blick? Viele Unternehmen beantworten diese Fragen bislang gar nicht. Entweder bremst die IT-Abteilung aus Sorge um Sicherheit jede Initiative aus, oder es entsteht ein unkontrolliertes Nebeneinander einzelner KI-Tools, für die am Ende niemand mehr die Verantwortung trägt.

Der Frankfurter Versicherungsmakler MRH Trowe zeigt, wie es anders geht. Gemeinsam mit dem AWS-Partner AllCloud hat das Unternehmen eine unternehmensweite Conversational-AI-Plattform aufgebaut, die auf einer Open-Source-Software basiert. Die neue Plattform hat klare Zugriffsregeln für jede Abteilung, feste Kostenbudgets pro Mitarbeiter, Zugriff auf verschiedene Unternehmens-Tools, eine Bibliothek mit gemeinsam nutzbaren KI-Agenten, und eine Architektur, die von Anfang an alle regulatorischen Vorgaben berücksichtigt, statt sie nachträglich aufzusetzen. Rund 800 Mitarbeitende in Deutschland, England, Österreich und der Schweiz nutzen die Plattform inzwischen aktiv.

Notwendiger Wechsel für eine klare KI-Strategie

MRH Trowe, einer der größten inhabergeführten Industrieversicherungsmakler Deutschlands, hatte schon 2023 einen eigenen Unternehmens-Chatbot aufgesetzt, auf Basis von Azure und OpenAI-Modellen. Die Idee: Man wollte etwas Vergleichbares zu öffentlich zugänglichen KI-Tools anbieten. Was jedoch fehlte, war eine klare Strategie und ein Partner, der die Lösung dauerhaft weiterentwickelte und betreute.

Genau daran krankte die alte Umgebung. Die alte Implementierung bot weder einen strukturierten Ansatz für die Integration neuer Unternehmenstools noch ermöglichte sie eine detaillierte Kostenkontrolle, Self-Service-Funktionen für Agentic AI oder garantierte Zugriffskontrolle und Governance.

„Mit der neuen KI-Lösung haben wir nun wieder die volle Kontrolle über Zugriff, Einsatz, Kosten, Wartung und die AWS-Cloud-Plattform selbst."

Dr. Malte Polley, Team Lead Data Analytics & AI, MRH Trowe

Hinzu kamen strukturelle Lücken, die für ein Unternehmen mit sensiblen Kunden- und M&A-Daten schwer wiegen. Als Dr. Malte Polley Ende 2025 die Verantwortung für die KI-Strategie übernahm, war für ihn schnell klar: Die bisherige Lösung hatte keine Zukunft und musste komplett neu aufgesetzt werden, dieses Mal aber mit einer durchdachten Strategie dahinter. Die Entscheidung fiel im Oktober 2025, der Start des Projekts mit AllCloud noch vor Weihnachten.

Die Entscheidung für AllCloud, AWS und Open Source

MRH Trowe verbindet mit AllCloud eine langjährige Partnerschaft, unter anderem über das AWS Migration Acceleration Program (MAP), mit dem das Unternehmen zuvor bereits andere Systeme auf AWS migriert hatte. Dieses Vertrauen bildete die Basis für das neue Projekt. Bei der Wahl der Chat-Plattform hat sich der Versicherungsexperte für die Conversational-AI-Plattform „LibreChat" entschieden, weil sich dies Lösung auf KI-Chat und Agenten konzentriert.

Die Entscheidung für eine selbst gehostete, quelloffene Lösung statt eines fertigen kommerziellen Produkts zahlt sich seither nicht zuletzt finanziell aus. Über AWS Bedrock lassen sich rund 160 LLM-Modelle unterschiedlicher Anbieter anbinden, ohne dass für jedes einzelne ein separates Lizenz-Abo nötig wäre. Für ein wachsendes Unternehmen mit hunderten Nutzern ist das ein Kostenfaktor, der bei kommerziellen Einzellösungen pro Kopf schnell wächst.

Die technische Basis: Was AllCloud gebaut hat

Technisch verantwortete AllCloud den Aufbau der Plattform auf Amazon ECS (Fargate) mit Auto-Scaling. Die Anwendungsdaten wie Nutzerprofile, Konversationen und Agenten-Konfigurationen liegen in Aurora PostgreSQL. Im Zentrum steht AWS Bedrock: LLM-Modelle liefern die Chat-Antworten, vier separate Knowledge Bases mit Amazon-Titan-Embeddings halten das Unternehmenswissen vor. Hinzu kommt eine native Dokumentenverarbeitung für PDF, DOCX, XLSX und CSV. Drumherum sorgt eine schlanke, automatisierte Infrastruktur dafür, dass Dokumente aus OneDrive täglich aktuell gehalten werden und Zugänge zu Entra ID, Graph API und Confluence sicher verwaltet, überwacht und abgesichert in einer eigenen AWS-Umgebung sind.

Entscheidend für Polley war dabei jeweils weniger die einzelne Komponente als die Art, wie AllCloud das Projekt aufzog: nicht mit Präsentationen allein, sondern durch frühzeitige Mitwirkung an der zugrunde liegenden Architektur, die spätere Entscheidungen erst möglich machten.

> ***„AllCloud hat mich als Kunden in die angenehme Situation gebracht, dass ich keine komplizierten Entscheidungen treffen musste, weil alles schon so gut vorbereitet war. Man musste nur noch sagen: ein Stück nach rechts, ein Stück nach links – die Richtung war klar."***
>
> Dr. Malte Polley, MRH Trowe

Mit dem AWS Cloud Development Kit (CDK) und einer sauberen Trennung von Infrastruktur- und Konfigurations-Repository sank die Zeit von einem Feature bis zum Go-Live von rund 25 Minuten auf etwa fünf. Neue Bedrock-Modelle stehen laut Polley innerhalb von acht Stunden zur Verfügung. Bei der alten Lösung dauerte das stets mehrere Tage oder gar Wochen.

Governance Leitplanken statt Wildwuchs

Der eigentliche Unterschied zu einer gewöhnlichen Unternehmens-KI oder einem simplen Chatbot zeigt sich weniger in der Technik als in der Governance. Über Entra-ID-basiertes RBAC bekommt jede Abteilung nur die Wissensbasis zu sehen, für die sie berechtigt ist – eine wichtige Voraussetzung dafür, dass ein Konzern mit sensiblen Mandantendaten, M&A-Themen und HR-Informationen eine KI überhaupt unternehmensweit ausrollen kann. Für jeden Mitarbeitenden ist zusätzlich ein festes Budget an KI-Token hinterlegt, das die Kosten planbar hält und verhindert, dass unkontrolliert Rechenleistung verbraucht wird.

Ganz konform mit den Regularien bleibt die Verantwortung selbstverständlich beim Menschen. Die KI-Plattform unterstützt bei Vertragsanalysen, trifft aber keine automatisierten Entscheidungen gegenüber Endkunden, etwa über Schadensfälle. Diese bewusste Beschränkung auf eine assistierende statt einer autonom entscheidenden Rolle der KI ist einer der Gründe, warum eine externe Prüfung dem System EU-AI-Konformität bestätigte. Die Daten selbst liegen ausschließlich in der AWS-Region Frankfurt und damit im Geltungsbereich der europäischen DSGVO und der europäischen Finanzregulierung DORA.

„Die gesamte KI-Plattform inklusive der Dokumentation der Entwicklung und die Leitplanken der Befugnisse sind hundert Prozent konform mit allen Vorgaben in Europa."

Dr. Malte Polley, MRH Trowe

Hilfe zur Selbsthilfe: KI für jede Abteilung und jeden Standort

Damit die Plattform mit hunderten Nutzern nicht am IT-Team hängen bleibt, hat MRH Trowe von Anfang an auf Selbstbedienung gesetzt. Über einen integrierten Agent Creator können alle Mitarbeitenden kinderleicht eigene Assistenten erstellen und konfigurieren. Ohne Vorwissen oder Programmierkenntnisse lassen sich so zahllose Aufgaben und Arbeitsschritte automatisieren. Das zentrale Datenteam bei MRH Trowe besteht aktuell aus vier Personen. Skalieren lässt sich die Plattform dennoch, weil eine Data & AI Community, bestehend aus Mitarbeitenden der unterschiedlichen Fachbereiche, eigene Agenten baut und pflegt und dafür in Hackathons, Workshops und Breakout-Sessions geschult wird.

Das Prinzip nennt Polley First Stop: die webbasierte Chat-Lösung soll die erste Anlaufstelle für jede Frage im Unternehmen sein, vom IT-Support bis zum Expertenwissen neuer Kolleginnen und Kollegen, etwa wenn ein Kundenbetreuer von einem Kunden auf ein Nischenprodukt wie eine Yachtversicherung angesprochen wird. Statt sich durch mehrere Abteilungen zu telefonieren, bekommt er dieses Expertenwissen jetzt direkt.

Für Polley ist genau das der Kern dessen, was AllCloud mit der neuen, auf AWS Bedrock aufgesetzten Plattform ermöglicht hat.

„Das ist genau die Idee von 360 Grad. Der eine Ansprechpartner bleibt, aber er kann auf das gesamte Spezial- und Experten-Wissen der Kollegen zugreifen."

Dr. Malte Polley, MRH Trowe

KI-Plattform als Anreiz für neue Mitarbeiter

MRH Trowe wächst seit Jahren über Zukäufe. Seit Polleys Einstieg 2023 kamen mehr als 35 Maklerhäuser hinzu, von kleinen Drei-Personen-Büros bis zu Häusern mit mehreren hundert Mitarbeitenden. Für viele davon ist diese Conversational-AI-Plattform der erste Berührungspunkt mit einer modernen KI-Lösung überhaupt und wirkt damit vor allem als kultureller Anreiz. Kleinere Häuser gewinnen mit dem Anschluss an die Holding ein Werkzeug, das sie vorher nicht hatten, und müssen Aufgaben wie IT und Einkauf nicht mehr komplett selbst organisieren.

Eine spürbare technische Beschleunigung der eigentlichen Integrationsarbeit, etwa beim Zusammenführen unterschiedlicher CRM- und Vertragsverwaltungssysteme, leistet die Plattform allerdings noch nicht. Dafür unterscheiden sich die Datenmodelle der zugekauften Häuser bislang zu stark. Der strategische Fokus liegt deshalb bewusst auf Anwendungsfällen, die entweder Arbeitszeit sparen oder Umsatz generieren, aber noch nicht auf dem technischen M&A-Onboarding selbst.

KI-Plattform mit ungewöhnlichem Preis-Leistungs-Verhältnis

Konträr zum deutlich leistungsfähigeren KI-Modell sinken die Kosten bei der neuen, mit AllCloud entwickelten Plattform deutlich. Die frühere Azure-basierte Lösung kostete zuletzt rund 25 US-Dollar pro Nutzer und Monat, hinzu kamen weitere 2.000 bis 5.000 US-Dollar Gesamtkosten für die alte Azure-Infrastruktur pro Monat. Nach dem Wechsel auf AWS und dem konzernweiten Rollout mit Hilfe von AllCloud halbierten sich die Kosten pro Nutzer zunächst auf ca. 13 US-Dollar, und sanken im Juni 2026 bei 650 aktiven Nutzern auf nur noch 9 US-Dollar. Mit inzwischen rund 800 Nutzern liegen die Gesamtkosten für die Plattform trotz deutlich größerer Nutzerzahl und deutlich größerem Funktionsumfang bei nur noch 5.000 US-Dollar pro Monat.

Umstellung mit Rekordzeit

Auch das Tempo der Umstellung selbst ist bemerkenswert. Vom Startschuss kurz vor Weihnachten 2025 über die produktive Implementierung im ersten Quartal 2026 bis zum konzernweiten Rollout Ende April 2026 vergingen für die vollständige Ablösung eines bestehenden KI-Systems durch eine neue, sichere Plattform nur rund vier Monate.

Der Mehrwert der neuen KI-Lösung wird für die Nutzer unter anderem im jährlichen Kundengespräch offensichtlich. Ein mit der Chat-Plattform eng verzahntes System erstellt die Arbeitsvorlage, ein spezieller KI-Agent fasst Vertragsdaten zusammen und identifiziert automatisch Lücken im Versicherungsschutz. Die Vorbereitungszeit für Jahresgespräche sinkt so von rund zwölf Stunden auf nur noch 30 Minuten.
Möglich wird das durch die KI-gestützte Vertragsauswertung, die AllCloud auf Basis von AWS Bedrock in die Plattform integriert hat.

„Jeder Junior-Berater kann nun im Handumdrehen ein Jahresgespräch vorbereiten, und der KI-Agent deckt alle Cross- und Upselling-Potenziale auf, die sonst nur einem alten Hasen aufgefallen wären. Solche Insights steigern den Umsatz spürbar."

Dr. Malte Polley, MRH Trowe

Ähnlich deutlich ist die Zeitersparnis bei der Prüfung von Policen: Sie schrumpft von rund vier Stunden auf unter 30 Minuten. Möglich ist dies durch den pragmatischen Umgang mit PDF-Dokumenten, einem Datenformat, das die deutsche Versicherungsbranche trotz aller Digitalisierung bis heute dominiert.
Dass die von AllCloud gebaute Plattform damit zurechtkommt, ist für Polley einer der praktischsten Vorteile der nativen Dokumentenverarbeitung auf AWS Bedrock.

„PDF-Dokumente sind in der Versicherungsbranche nicht wegzudenken. Alles wird per PDF kommuniziert, was jeden modernen Prozess erschwert, denn die einzige Annahme, die man über PDFs treffen kann, ist, dass es ein Chaos ist."

Dr. Malte Polley, MRH Trowe

Die KI-Blaupause für jedes Unternehmen

Das KI-Projekt mit AllCloud ist für jedes Unternehmen und somit weit über die Versicherungsbranche hinaus interessant, da sich das Muster übertragen lässt. Jedes Unternehmen, das stark über Dokumente und mit verteiltem Fachwissen arbeitet, steht vor denselben vier Fragen, die MRH Trowe beantwortet hat: Wie verhindert man, dass Wissen in Abteilungssilos verschwindet? Wie hält man die Kosten pro Nutzer trotz wachsender Nutzung planbar? Wie kann man sicherstellen, dass die Datenresidenz durchgesetzt wird, indem man die Daten unter Kontrolle hält und innerhalb der EU-Grenzen belässt? Und vor allem: Wie stellt man sicher, dass die KI innerhalb klarer, geprüfter Regeln bleibt, statt zum unkontrollierten Risiko zu werden?

Ausblick

Schon bis Ende 2026 will MRH Trowe die KI-Plattform tiefer in die tägliche Büroarbeit integrieren. So soll eine Office-365-Anbindung für die E-Mail-Suche und Terminverwaltung folgen sowie weitere Auswertungs- und Analyse-Tools mit interaktiven HTML-Reports die bisherigen Business-Intelligence-Dashboards ersetzen, also die klassischen, oft starren Kennzahlen-Übersichten, die bislang separat gepflegt werden mussten. Geplant ist außerdem eine generischere Lösung für die extrem variable PDF-Landschaft der Versicherungsbranche. Mittel- und langfristig will sich MRH Trowe zudem aktiv an der Weiterentwicklung dieser konformen, sicheren und kostengünstigen Lösung beteiligen.

Fazit

MRH Trowe hat aus einem unbetreuten Chatbot eine Plattform gemacht, die zeigt, dass unternehmensweite KI und strenge regulatorische Kontrolle kein Widerspruch sein müssen: klare Zugriffsregeln je Abteilung, planbare Kosten pro Nutzer, ein kleines zentrales Team, das durch Selbstbedienung skaliert, und eine Architektur, die europäische Regulierung von Anfang an mitdenkt, statt sie nachträglich zu reparieren. Für AllCloud, das die Einführungsstrategie und die technische Grundlage bereitgestellt hat, ist der Erfolg der Beleg für ein Konzept, das weit über die Versicherungsbranche hinaus funktioniert.

Über MRH Trowe

MRH Trowe zählt zu den größten inhabergeführten Industrieversicherungsmaklern Deutschlands. Mit Hauptsitz in Frankfurt hat sich das Unternehmen von einem traditionellen, familiengeführten Makler zu einem der führenden Konsolidierer im DACH-Raum entwickelt und beschäftigt Mitarbeitende an zahlreichen Standorten in Deutschland, England, Österreich und der Schweiz. MRH Trowe bietet umfassendes Risikomanagement, Versicherungslösungen, betriebliche Vorsorge und Finanzberatung vor allem für kleine und mittlere Unternehmen, Industriekunden und vermögende Privatpersonen. Getragen von einer konsequenten Buy-and-Build-Strategie integriert MRH Trowe fortlaufend neu erworbene Maklerhäuser in die gemeinsame Marke One MRH Trowe.

Über AllCloud

AllCloud unterstützt Unternehmen, intelligente Systeme aufzubauen und zu betreiben, die nachhaltiges Wachstum vorantreiben. Unsere Services verankern agentische KI in der Arbeitsweise unserer Kunden und gehen damit über die reine Automatisierung hinaus – hin zu Systemen, die eigenständig agieren. Dabei profitieren unsere Kunden von unserer umfassenden Expertise rund um AWS, Salesforce und Anthropic.

Als AWS Premier Partner, Salesforce Summit Partner und Select Partner von Anthropic begleiten wir unsere Kunden über ihre gesamte Cloud Journey hinweg – von der Strategie über die Implementierung bis hin zum laufenden Betrieb mit unseren Engage Managed Services. So unterstützen wir unsere Kunden auf ihrem Weg in die nächste Wachstumsstufe.

AllCloud betreut Kunden weltweit, mit Standorten in EMEA und Nordamerika.