



## Europarecht, Assistance und Twitter: Die Schadenmanager im Spannungsdreieck von Morgen



„Schadenmanagement zum Anfassen, Hören und Sehen“ - mit einer Rekordbeteiligung ging der dritte Messekongress "Schaden- und Leistungsmanagement – Services für Versicherungsunternehmen" der Versicherungsforen Leipzig zu Ende. Neben der fachbezogenen Ausstellermesse sowie den Key Notes aus Wissenschaft und Praxis bereicherte Expertenwissen von mehr als 30 Referenten in den Fach- und Diskussionsforen das Kongressprogramm.

**LEIPZIG, 29. März 2010:** Über die Köpfe von mehr als 500 Versicherern, Schadenexperten, Assisteuren, Reha-Dienstleistern, Gutachtern und Rechtsanwälten flog das so genannte ›Fliegende Auge‹ in Form einer Drohne im Congress Center Leipzig. In einer Live-Präsentation stellte die Sprint Sanierung GmbH das neuartige VTOL-Flugzeug vor, das detaillierte Schadenbilder aus der Luft liefert. Dies ist nur ein Beispiel aus dem breiten Kanon innovativer Mittel der modernen Schadenregulierung. Knapp 60 Dienstleister – darunter almeda, Carglass, Crawford & Company, Die Regulierer, Eucon, GCM GmbH Gielisch Claims Management und Guidewire – stellten an zwei Tagen ihre Produkte, Leistungen und Konzepte vor.



### Per Webcam verfolgt der Kunde den Service in der Werkstatt



„Schadenmanagement ist ein ganz klares Wettbewerbsthema!“, bestätigte Bernd-Matthias Höke, Abteilungsdirektor Signal Iduna Gruppe und Vorsitzender der Kommission Kraftfahrt Schaden im GDV. In der Sparte Kraftfahrt hätten sich die Versicherer endlich den Herausforderungen gestellt und letztlich das Potential aktiver Schadenbegleitung erkannt. „Aber obwohl große Pläne existieren, fehlen Umsetzungenkenntnisse“, so Höke. Der Kunde stehe oft im Weg und die Dinge geschehen um den Kunden herum, kritisierte er.

„Kommunikationsprozesse mit dem Kunden gewinnen deutlich mehr Gewicht und stellen – neben der datenschutzrechtlichen und prozessualen – auch eine technische Herausforderung dar“, betonte Dr. Harald Neugebauer, Leiter Schaden bei der Gothaer Allgemeine Versicherung AG. Damit sprach er Status-Updates zur Schadenabwicklung über SMS und Apps, DE-Mail und MyClaim an. „Kunden kritisieren, dass sie nichts über die Schadenabwicklung wissen. Sie wünschen sich eine Statusmeldung vom Versicherer.“ Der US-Markt sei auf diesem Gebiet deutlich moderner als der deutsche. So könne der Kunde via Webcam die Arbeit an seinem Auto in der Werkstatt verfolgen. „Das kommt auch unaufhaltsam auf uns zu“, ist Neugebauer sicher.





## Soziale Netzwerke wie Twitter beschäftigen die Branche zunehmend



Das World Wide Web bedeute in der Zukunft darüber hinaus noch ganz andere Herausforderungen für das Schadenmanagement, sagte Dr. Markus Hofmann, Mitglied des Vorstandes der AXA Versicherung AG. „Einerseits steckt sehr viel Potential in sozialen Netzwerken und Netzgemeinschaften, aber auch die Gefahren hinsichtlich der Reputation eines Unternehmens dürfen hier nicht unterschätzt werden.“ Ohnehin müssen Versicherer künftig ihr Schadenmanagement besser vermarkten, so Hofmann. Dieser Bereich sei bei den Online-Präsentationen der Unternehmen meist an ungeeigneter oder leicht übersehbarer Stelle positioniert.

## Assistance: Kundenwünsche steigen, Bekanntheit hinkt hinterher

Dass Leistungen nicht wahrgenommen werden, ist auch eines der größten Probleme der Assistance. „Obwohl Service- und Assistance-Leistungen als Produktzusatznutzen für 70 Prozent der Bevölkerung wichtig oder sogar sehr wichtig sind, ist der Bekanntheitsgrad dieser Angebote vergleichsweise gering. Der Kunde dürstet zwar danach, aber er kennt in der Regel den Begriff ‚Assistance‘ gar nicht“, erklärte Prof. Dr. Matthias Müller-Reichart, Lehrstuhl für Risiko-Management an der Hochschule RheinMain. Der Kunde wisse nicht, welche Assistance-Leistungen überhaupt in sein Produkt integriert sind und fragt diese deshalb im Schadenfall nicht ab. Es bestehe eine Lücke zwischen der Vertriebs Sicht auf Assistance-Leistungen und der Schadensicht. Eine Ursache dafür sieht Müller-Reichart darin, dass diese Leistungen noch nicht ausreichend beim Verkauf angesprochen werden und die Vertriebsprovision abhängig vom Versicherungsprodukt ist, nicht aber von den Service-Leistungen. „Die Versicherungswirtschaft muss mehr mit den Kunden ins Gespräch kommen“, so Müller-Reichart.



## Kernelemente eines erlebbaren Reha-Managements

Diesen Weg ist die Allianz Versicherungs-AG mit ihrem aktiven Reha-Management bei Personengroßschäden im Bereich der Haftpflichtversicherung gegangen. Herbert Lang, im Unternehmen Abteilungsleiter Schaden, stellte die Zusammenarbeit mit externen selbstständigen Dienstleistern vor. „Ich bin skeptisch gegenüber integriertem Reha-Management“, gab er offen zu und befürwortete die Trennung von Schadenbearbeitung des Versicherers und Dienstleistungen des Reha-Dienstes, sowohl organisatorisch als auch personell. „Der essentielle Punkt dabei ist die wirkliche Weisungsfreiheit in der Bearbeitung.“ Lang kritisierte in diesem Zusammenhang die Unkenntnis vieler Gerichte im Bereich Reha-Management. Hier seien weitere Informationen erforderlich, um den Bedenken und der Angst vor Haftungsrisiken beizukommen.

## Harmonisierung des europäischen Marktes zugunsten des Verbraucherschutzes

Mit den Einflüssen europäischer Gesetzgebung auf nationale Schadenregulierungsaktivitäten beschäftigte sich schließlich Roland Stoffels, Geschäftsführer der Generali Deutschland Schadenmanagement GmbH, die seit Gründung der Idee des Messekongresses Hauptsponsor der Veranstaltung ist. „Ich gehe davon aus, dass sich die Regelungskompetenzen der Europäischen Gremien künftig noch mehr ausweiten. Nationales Recht wird in den Hintergrund treten. Die Mitgliedsstaaten werden vermehrt Umsetzungsaufträge ausführen und eine Harmonisierung wird unter dem Gesichtspunkt des Verbraucherschutzes stattfinden“, so





Stoffels. Zum Beispiel könne sich die Stärkung der Rechte von Unfallopfern künftig negativ auf die Versicherungsbranche auswirken.

## Neuer Bumpertest als wichtiger Baustein für die Versicherungseinstufung in Deutschland

„Die internationale Zusammenarbeit zum Beispiel bei Crashtests ist heutzutage unentbehrlich. Auf nationaler Ebene ist das nicht mehr denkbar“, bestätigte als technischer Experte für diese Fragen Dr. Christoph Lauterwasser, Geschäftsführer der AZT Automotive GmbH. Das Allianz Zentrum für Technik (AZT) engagiert sich als weltweites Kompetenzzentrum für Automobiltechnik und Schadenverhütung seit knapp 4 Jahrzehnten in der Unfall-, Sicherheits- und Reparaturforschung. Lauterwasser stellte er den neuen ‚Bumpertest‘ als Basis für die Typklassifizierung neuer Modelle vor, der noch in diesem Jahr als Ergänzung zum bisherigen Reparatur-Crashtest in der KFZ-Versicherung eingeführt wird. „Zielsetzung der Einstufung von Neuwagen ist dabei die Vergabe einer Typklasse, die möglichst nah an der Klasse liegt, die sich zu einem späteren Zeitpunkt aus den tatsächlichen Schäden im Feldeinsatz ergibt“, so Lauterwasser.



## Versicherer bauen Automation auf weitere Geschäftsbereiche aus



Als Hauptabteilungsleiter der Betriebsorganisation referierte auf dem Kongress Klaus Westen von der SV Sparkassen-Versicherung Holding AG über maschinelle Schadensachbearbeitung. „Aktives Schadenmanagement und Industrialisierung widersprechen sich nicht, sondern bieten Möglichkeiten zur deutlichen Ertragssteigerung“, ist sich Westen sicher. Er diskutierte vor dem interessierten Auditorium, welche Teilprozesse der Schadenbearbeitung automatisiert werden können und wie eine Modellarchitektur bei der SV Sparkassenversicherung aufgesetzt wurde. „70 Prozent aller Kraftfahrt-Glasschäden werden voll automatisiert bearbeitet. Mit diesem Prozess wurde eine konzeptionelle und technische Blaupause für die Automation weiterer Geschäftsprozesse geschaffen. Die implementierte Workflow-Plattform und Services zu Bestands- und Schadensystemen können für weitere Prozesse umfangreich wiederverwendet werden“, so Westen. In weiteren Prozessclustern strebt das Unternehmen eine Automation an, beispielsweise bei der Beauftragung von Dienstleistern, bei der Regulierung von Kasko-Schäden und bei der Rechnungsprüfung.

## Trennung von Meldeplattform und Regulierung verringert Fehlerquote deutlich

Den Entwicklungsprozess von der manuellen Kategorisierung hin zur automatisierten Zuteilung und Weiterleitung von Schäden beschrieb Rüdiger Hackhausen, Mitglied des Holding-Vorstandes und Chief Claims Officer (CCO), Zurich Gruppe. Für ihn hat sich die Trennung von Schadenmeldeplattform und Schadenregulierung als Erfolgsmodell erwiesen. „Bei unserem alten, regionalen Modell kam es zu fehlerhafter oder verzögerter Zahlung, unter anderem weil lange Durchlaufzeiten entstanden und Mitarbeiter thematisch überfordert waren.“ Jetzt werden alle Schäden über sämtliche Meldewege spartenübergreifend im Front Office erfasst, die Schäden dann je nach Komplexitätsstufe und Sparte gezielt ins Back Office weitergeleitet und dort von spezialisierten Teams reguliert. „Das war nicht einfach und von einigen Geburtswehen begleitet. Heute sind wir aber mit unserem funktionalen Geschäftsmodell deutlich besser aufgestellt, weil wir viele Mitarbeiter mit ihrer Kompetenz an einem Ort bündeln“, erklärte Hackhausen. Seit der Konzeptionsphase 2006 wird das Konzept nun kontinuierlich weiterentwickelt, die Einfüh-





# Messekongress

Schaden- und Leistungsmanagement  
23.-24. März 2010

rung der elektronischen Schadenakte startete Ende vergangenen Jahres und soll im Mai in allen Sparten als Standard etabliert sein.

## Messekongress als Erfolgs- und Wachstumskonzept bestätigt

Bereits zum dritten Mal veranstaltete die Versicherungsforen Leipzig GmbH dieses Branchenevent – mit wachsendem Erfolg, denn seit dem Start der Veranstaltungsreihe vor zwei Jahren hat sich allein die Zahl der Aussteller verdoppelt und die Zahl der Teilnehmer stieg um 200 auf 520 Personen. „Die anerkennende Resonanz der Branche bestätigt unser Veranstaltungskonzept bestehend aus einem Marktplatz und einer Diskussionsplattform für das Schaden- und Leistungsmanagement“, zeigte sich Markus Rosenbaum, Geschäftsführer der Versicherungsforen Leipzig GmbH, sichtlich zufrieden.

**Der Termin für den nächsten Messekongress „Schaden- und Leistungsmanagement“ steht bereits fest: Am 13. und 14. April 2011 wird das Erfolgsmodell in die vierte Runde gehen.**



Weitere Informationen zur Veranstaltung:  
[www.assekuranz-messekongress.de](http://www.assekuranz-messekongress.de)

### Marlene Keßler

Leiterin Veranstaltungen und Weiterbildung  
Telefon: +49 (0) 341/1 24 55-13  
E-Mail: [kessler@versicherungsforen.net](mailto:kessler@versicherungsforen.net)

## ■ ■ ■ Versicherungsforen Leipzig

Die Versicherungsforen Leipzig unterstützen als Wissensdienstleister für die Assekuranz Fach- und Führungskräfte aus Versicherungsunternehmen beim Know-how-Aufbau und beim praxisorientierten Erfahrungsaustausch.

Dabei sind sie der Wissenschaftlichkeit genauso verpflichtet wie dem Anliegen der Praxis, das Wissen anwendungsorientiert zu entwickeln und bereitzustellen. Nah an der Wissenschaft bieten die Versicherungsforen innovative, qualitativ hochwertige, sowohl fachlich als auch methodisch fundierte Dienstleistungen an.

Sie verstehen sich als neutraler Partner und bilden in einem ganzheitlichen Ansatz nahezu alle aktuellen und relevanten Themen der Branche ab. ([www.versicherungsforen.net](http://www.versicherungsforen.net))

*Der kostenfreie Abdruck dieser Pressemitteilung ist gestattet. Belegexemplar wird erbeten.*

[www.assekuranz-messekongress.de](http://www.assekuranz-messekongress.de)

Versicherungsforen Leipzig GmbH

Geschäftsführer: Markus Rosenbaum, Jens Ringel

Querstraße 16 • 04103 Leipzig • Telefon +49 (0)341 / 124 55-0 • Fax +49(0)341 / 124 55-99 •  
E-Mail: [kontakt@versicherungsforen.net](mailto:kontakt@versicherungsforen.net) • Internet: [www.versicherungsforen.net](http://www.versicherungsforen.net)