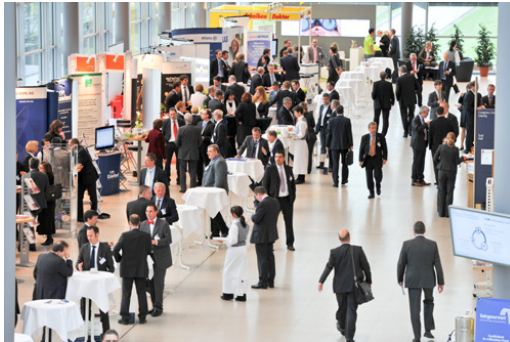


## **Im Visier der Versicherer: Geokodierte Partnersuche, Unwetterwarnung via Smartphone und externe Personenschaden-Broker**

**Mit einem neuen Teilnehmer- und Ausstellerrekord fand der 4. Messekongress „Schaden- und Leistungsmanagement“ der Versicherungsforen Leipzig statt. Dies zeigte einmal mehr den enormen Bedarf der Branche, neue Ideen und Geschäftsmodelle im Schaden- und Leistungsmanagement kennen zu lernen sowie aktuelle Entwicklungen und Trends zu diskutieren.**



*Leipzig, 15. April 2011.* Rund 50 Referenten stellten an zwei Tagen in Key-Note-Vorträgen sowie themenspezifischen Fach- und Diskussionsforen aktuelle Praxisbeispiele, Studienergebnisse und Erfahrungsberichte aus dem Schaden- und Leistungsmanagement vor. Darüber hinaus präsentierten sich 69 Dienstleistungsunternehmen auf der Ausstellermesse. Neben den Schwerpunktthemen Personenschadenmanagement und Betrugsmanagement zogen sich prozessuale und rechtliche Themen durch die Agenda. Produktspezifischen Besonderheiten in der Gebäude- und Rechtsschutzversicherung wurde in verschiedenen Foren

Rechnung getragen. Eine Neuerung in diesem Jahr war der gleichzeitig stattfindende Messekongress „Gesundheit & Versorgung“ der Schwestergesellschaft Gesundheitsforen Leipzig, der sich an Entscheider und Dienstleister der Gesundheitswirtschaft richtete.

### **Trendcluster der Branche: Die Automatisierung der Komplex-Sachbearbeitung**

Über Trends innerhalb der Versicherungswirtschaft und dabei insbesondere über die Automatisierung von Prozessen referierte Markus Rosenbaum, Geschäftsführer der Versicherungsforen Leipzig und fachlicher Leiter des Messekongresses, in seiner Eröffnungsrede. Welche Implikationen kommen auf das Schadenmanagement durch Digitalisierung und Industrialisierung zu? „Beschäftigen wir uns heute noch mit der Automatisierung der Einfach-Sachbearbeitung, wartet bereits die Herausforderung von übermorgen auf uns – die Automatisierung der Komplex-Sachbearbeitung. Was bleibt dann für den Menschen, was der PC nicht mehr kann?“, fragte Rosenbaum und plädierte für die Nutzung menschlicher Stärken von Sachschadenmitarbeitern, deren Empathie und emotionaler Intelligenz.



### **Mobile Lösungen: Einsatz von Apps wird sich durchsetzen**

„Objekte der realen Welt werden zunehmend mit Schnittstellen versehen, die ihre Einbindung in die elektronische Welt erleichtern – intelligente Verbrauchszähler, Sensoren für Temperatur, Notfallknopf im Pkw. Dies eröffnet neue Möglichkeiten für effizientere Geschäftsprozesse, aber auch für ganz neue Geschäftsmodelle im Schadenmanagement von Versicherungsunternehmen“, unterstrich Markus Rosenbaum in seinen einleitenden Überlegungen. In diesem Zusammenhang zeigt sich ein österreichischer Versicherer bei der Schadenverhütung und -reduktion recht produktinnovativ. Andreas Kößl, Vorstandsdirektor der Uniqa Sachversicherung, rechnete anhand der Kfz-Sparte eindrucksvoll Schadener-



sparsame in Millionenhöhe vor, die auf eine Unwetterwarnung zurückgeht, mit der aktuell 400.000 Kunden exakte Vorhersagen für ihren individuellen Wohnort per SMS oder E-Mail erhalten. 42 Prozent der Kunden, die diesen Service nutzen, geben an, dass die Warnung sie bereits vor einem Schaden bewahrt habe.

### **Einheit aus Arzt und Case-Manager: Der externe Personenschaden-Broker**

Im Personenschadenmanagement gebe es für Versicherer noch viel zu tun. „Unsere Wahrnehmung ist, dass der größte Hebel für zukünftige Kosteneinsparungen und Qualitätssteigerungen besonders im Personenschadenmanagement liegt. Das Potenzial ist hier noch längst nicht ausgereizt“, sagte Sabine Müller-Gora, Projektmanagerin der Versicherungsforen Leipzig. Der Trend liege in der Überwachung von Heilverläufen bei mittleren und schweren Personenschäden, der Intervention bei Komplikationen im Heilverlauf und der Steuerung aller Leistungen im Prozess. Darüber hinaus komme es auf individuell abgestimmte Gutachteraufträge anstelle von Standardgutachten an. „Um diese Optimierung zu erreichen, könnte ein externer Personenschaden-Broker eingesetzt werden, eine Einheit aus Arzt und Case-Manager. Der Charme dieser Lösung liegt darin, dass dieser Broker zeitgleich für mehrere Versicherungsunternehmen tätig wird und somit durch die Bündelung der Auftragsmengen Preisvorteile aushandeln und individuelle Heilbehandlungskosten senken kann. Zudem haben auch Häuser mit geringen Fallzahlen auf diesem Weg die Möglichkeit, jederzeit auf medizinisches Know-how zurückzugreifen.“

### **Durch modernes Tele-Underwriting das medizinische Budget halbieren**

Einfühlungsvermögen ist gerade bei potenziellen Versicherungsnehmern gefragt, die per Telefon einen Vertrag abschließen möchten. Dennis Smith, Head of Life & Protection, HSBC Group, berichtete von einem innovativen Underwriting-Prozess aus dem britischen Versicherungsmarkt. Dabei wird in drei definierten Schritten ermöglicht, einen direkten Draht zu einem professionellen Bearbeiter zu erhalten, ohne dass die Antragsteller vorher durch ein Call-Center gefiltert werden. „Tele-Claim ist the future“, sagt Smith. Die Zahlen zeigen den Erfolg dieses neuen Ansatzes: das medizinische Budget konnte halbiert werden, der Prozess ist innerhalb von durchschnittlich sieben Minuten abgeschlossen und die Stornoquote sank von 17 auf neun Prozent.

### **Höhere Kundenzufriedenheit durch Ausbau des Dienstleistungsmanagement**



„Der Kunde ist heute der Komplexität der Schadenregulierung nicht mehr gewachsen“, sagte Alexander Jeßnitzer, Mitglied des Vorstands der Nationale Suisse und einer der Key Notes des ersten Kongresstages. „Das erfordert eine neue Form der Kommunikation, die persönlich, direkt und situativ gestaltet ist.“ Jeßnitzer sieht daher die Lösung in „high touch“ anstelle von „high tech“. „Schadenbearbeitung als Manufaktur – Funktioniert das?“ – die Ausgangsfrage seines Vortrages – kann Jeßnitzer für die Nischenanbieter geringerer Größe aber auch für die Know-how-getriebene Bearbeitung von Komplexschäden bei Generalisten-Anbietern durchaus positiv beantworten. „Schadenmanufaktur findet im Kopf statt, in der Unternehmensphilosophie, der Führung, dem Know-how seiner Mitarbeiter, ihrer Arbeitsfreude und der Leidenschaft der gestaltenden und handelnden Menschen.“ so sein Fazit.



„In der segmentierten und spezialisierten Schadenbearbeitung liegt ein wichtiger Erfolgsfaktor für die Effizienz und Effektivität“, stimmt auch Dr. Ulrich Staab zu - Bereichsleiter Schaden Komposit, R+V Allgemeine Versicherung. Für das Geschäftsmodell der R+V ist dafür der Einsatz von Sachverständigen und anderen Dienstleistern typisch. Derzeit liegen die Maßnahmenschwerpunkte innerhalb seiner Schadenabteilung in der Aufwandsenkung, der Prozessverbesserung und im Controlling. Für die bessere Steuerung der Dienstleister hat die R+V ein Controlling des Wertbeitrags aus dem Dienstleistungseinsatz eingeführt und evaluiert regelmäßig seine Dienstleisterprodukte.



### **Kognitive Interviews und Observationen decken Versicherungsbetrug auf**

Ein weiterer Themenschwerpunkt des Kongresses lag in diesem Jahr auf dem Betrugsmanagement. In zwei Foren wurden dazu aktuelle Praxiserfahrungen vorgestellt. Horst Schweitzer, Geschäftsführer der Schaden-Service-Schweitzer und Ekaterina Bil, MRI Risk Management Unternehmensberatung, referierten über die Bedeutung von Open-Source-Informationen für operative Maßnahmen im Rahmen der Betrugsabwehr. „Die Recherche in öffentlich zugänglichen Quellen kann gerichtsverwertbare Nachweise liefern und letztlich zu einer Deckungsablehnung führen“, sagte Schweitzer. Gemeinsam mit operativen Maßnahmen werden im Fall von „Dubiosschäden“ unberechtigte Ansprüche, Versicherungsmissbrauch oder -betrug erkannt. „Diese Maßnahmen reichen von Befragungen mittels kognitiver Interviews bis hin zu Observationen.“

Über innovatives Claims Anti-Fraud Management sprach Roland B. Wörner, Global Claims, Head of Fraud, Zurich Insurance Company. Die Zielsetzung seines Unternehmens ist es, ein unternehmensübergreifendes Bewusstsein für die Notwendigkeit von effizienten und effektiven Präventions- und Abwehrmaßnahmen zu schaffen. Dafür muss das Betrugsmanagement im Businessplan integriert sein und das Topmanagement überzeugend hinter der Strategie stehen, plädierte Wörner. Für den Aufbau einer qualifizierten automatisierten Betrugserkennung fand das globale Projekt „Columbo“ in Zusammenarbeit mit Detica NetReveal statt. „Eine der wichtigen Initiativen im Kampf gegen den Versicherungsbetrug ist die Verdachtserkennung durch bestmögliche technische Unterstützung“, so Wörner.



Über innovatives Claims Anti-Fraud Management sprach Roland B. Wörner, Global Claims, Head of Fraud, Zurich Insurance Company. Die Zielsetzung seines Unternehmens ist es, ein unternehmensübergreifendes Bewusstsein für die Notwendigkeit von effizienten und effektiven Präventions- und Abwehrmaßnahmen zu schaffen. Dafür muss das Betrugsmanagement im Businessplan integriert sein und das Topmanagement überzeugend hinter der Strategie stehen, plädierte Wörner. Für den Aufbau einer qualifizierten automatisierten Betrugserkennung fand das globale Projekt „Columbo“ in Zusammenarbeit mit Detica NetReveal statt. „Eine der wichtigen Initiativen im Kampf gegen den Versicherungsbetrug ist die Verdachtserkennung durch bestmögliche technische Unterstützung“, so Wörner.

### **Automatisierung durch Einbindung von Kanzleien in Webakten**

Mit automatisierten Prozessen in der Anwaltschaft in verschiedenen Sparten der Versicherungswirtschaft beschäftigte sich Ilse Meserth, Prokuristin und Leiterin des Bereiches Qualitätsmanagement bei der ADAC Rechtsschutzversicherung und Bernd Pohl, Vorstand, e.Consult AG. Für die Einführung der Dunkelverarbeitung im Rahmen der Deckungsprüfung nutzt das Versicherungsunternehmen ein bereits bestehendes Vertragsanwaltsnetzwerk. Bislang sind 95 Prozent dieser Kanzleien in ein Webportal eingebunden. „Damit konnten wir Einsparungen in der Schadenvorbereitung und der Schadensachbearbeitung erzielen. Die Erledigungsquote liegt bei der Deckungsprüfung bei 70 Prozent, die Erledigungszeit bei durchschnittlich drei Minuten. Meserth hält eine Öffnung des automatisierten Verfahrens zur Nutzung durch weitere Nicht-Vertragsanwälte für möglich. Ebenso sei der Empfang von strukturierten Rechnungsdaten zur automatisierten Zahlungsabwicklung denkbar.“





## **Kürzungspotenziale erkennen durch professionellen Prüfbericht**

Zur industrialisierten Belegprüfung von Gebäudeschäden referierten am zweiten Kongresstag Klaus Pohlmann, Abteilungsleiter Dienstleistermanagement, Westfälische Provinzial Versicherung und Michael Rodenberg, Programm-Manager Sachschaden, Eucon GmbH. Beide Unternehmen starteten ein Projekt, in dem die Vertriebspartner in den Prozess zur Prüfung der Schadenbelege eingebunden werden. Die Prüfung wird anhand gemeinsam abgestimmter Regelwerke vorgenommen, die sich aus existierenden Regelwerken des Versicherungsunternehmens sowie aus „Best Practice“-Empfehlungen des Dienstleisters zusammensetzen. Der Prüfprozess ist in Einzelschritte untergliedert und ein Teil der Regeln kann automatisiert angewendet werden. „Experten sorgen für die eigentliche Prüftiefe und stellen in Kombination mit der automatisierten Prüfung das qualitative und quantitative Prüfergebnis sicher“, erklärte Rodenberg. Im Ergebnis zeigt der Prüfbericht die Kürzungspotenziale auf und unterstützt die Geschäftsstellen mit gezielten Handlungsempfehlungen sowie bei der Verhandlung mit Handwerkern.

## **Nächster Messekongress**



Bereits zum vierten Mal veranstaltete die Versicherungsforen Leipzig GmbH dieses Branchenevent – mit wachsendem Erfolg, denn seit dem Start der Veranstaltungsreihe vor drei Jahren hat sich allein die Zahl der Aussteller mehr als verdoppelt und die Zahl der Teilnehmer stieg auf rund 600 Gäste. Der nächste und damit bereits fünfte Messekongress „Schaden- und Leistungsmanagement“ findet am **21./22. März 2012** auf der Leipziger Messe statt.

Weitere Informationen über den Messekongress „Schaden- und Leistungsmanagement“:

### **Marlene Kessler**

Leiterin Veranstaltungen und Weiterbildung

Telefon: +49 (0) 341/1 24 55-13

E-Mail: [kessler@foren-service-holding.de](mailto:kessler@foren-service-holding.de)

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

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



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 0341 / 124 55 0 • Fax 0341 / 124 55 99 •  
E-Mail: [kontakt@versicherungsforen.net](mailto:kontakt@versicherungsforen.net) • URL: [www.versicherungsforen.net](http://www.versicherungsforen.net)