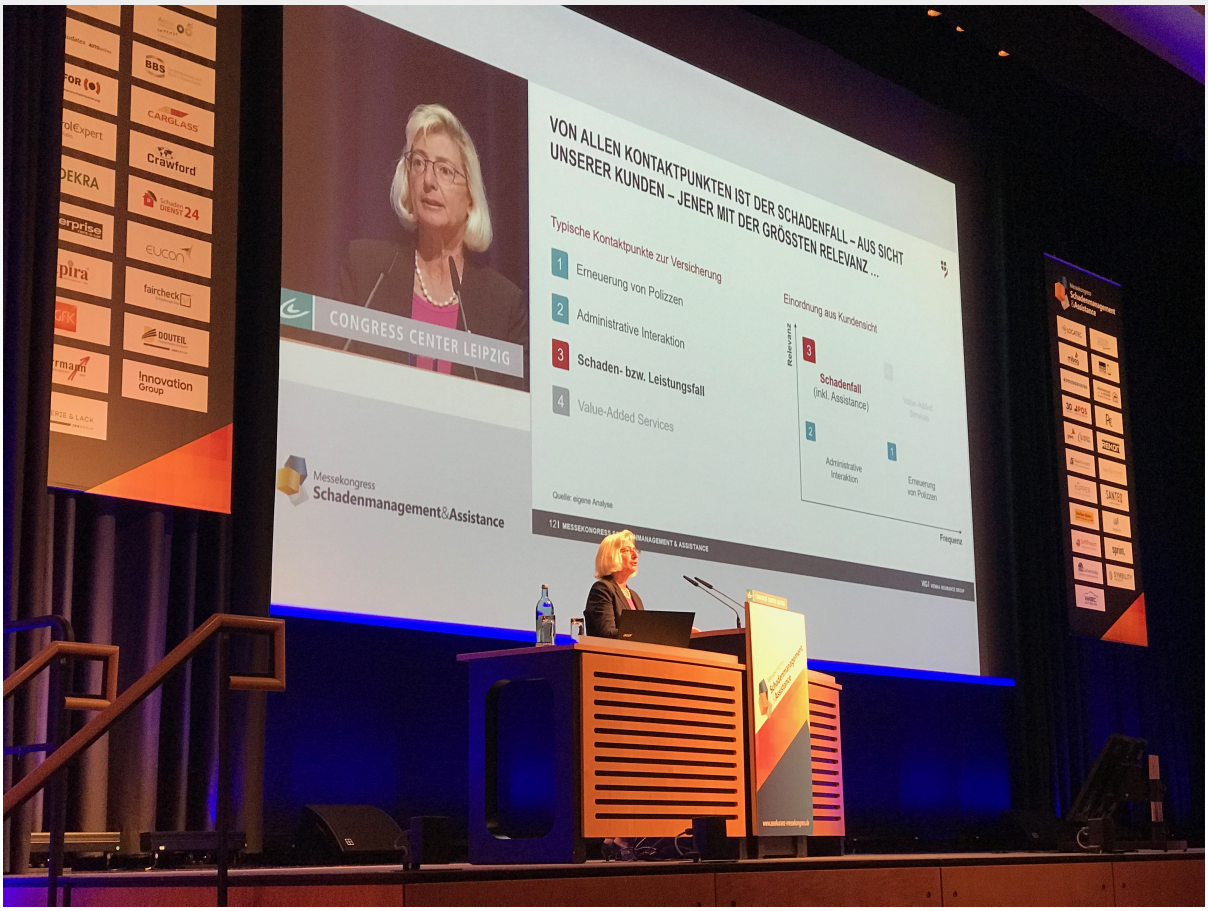
SCHADEN.NEWS








27.03.2019

WAS DISKUTIEREN DIE VERSICHERER?

Rund 1.300 Versicherer, Sachverständige und Schadendienstleister trafen sich in Leipzig zum 12. Messekongress Schadenmanagement und Assistance. Wesentliche Fragestellung in den Vorträgen, aber auch in den Disskussionen am Rande der Veranstaltung: "Wie kann Digitalisierung tatsächlich Mehrwerte für Kunden, Versicherer und weitere Beteiligte schaffen?"

"SCHADEN IST NACH WIE VOR DER WICHTIGSTE KONTAKTPUNKT"

Bislang betreffen viele der digitalen Entwicklungen in der Schadenbranche lediglich Teilbereiche. Doch Prof. Elisabeth Stadler, Vorstand der Vienna Insurance Group, zeigte sich davon überzeugt, dass die digitale Transformation künftig das gesamte Schadenmanagement erfassen wird. Sie versteht den Schadenfall nach wie vor als Kontaktpunkt Nummer 1 mit dem Kunden – schließlich wird erst dann das abstrakte Versprechen der Versicherungsleistung eingelöst. Dabei hielt sie fest: "Zufriedenheit mit der Schadenbearbeitung ist nicht nur ein gutes Gefühl, sondern echtes Potenzial für Cross-Selling anderer Versicherungsprodukte." Dafür brauche es jedoch zunehmend digitale Lösungen, wie sie Versicherte auch aus anderen Lebensbereichen kennen und schätzen. "Deshalb sind Amazon, Apple und Co. die relevanten Benchmarks für uns, weniger andere Versicherungsunternehmen." Am Beispiel Uber erläuterte Elisabeth Stadler, wie sich Digitalisierung auf die Schadenwelt übertragen

ließe: "Es geht um den Fokus auf operative Exzellenz und ein positives Kundenerlebnis mit einfacher Schadenmeldung, Tipps für Zusatzleistungen und einen transparenten Bearbeitungsprozess."

INNOVATION GROUP MIT EIGENER LÖSUNG FÜR DIGITALEN SCHADENPROZESS

Eine solche Plattform für die digitale Abbildung von Prozessen im Schadenmanagement hat Innovation Group entwickelt. "Gateway ist eine Lösung, die mehr Transparenz für Versicherte, Versicherungen sowie weitere am Schaden Beteiligte schafft", erklärte der Vorstandsvorsitzende Matthew Whittall am Messestand. "Wir sorgen mit Echtzeitkommunikation und der Möglichkeit, den Reparaturstatus zu checken, für mehr Kundenbindung." Gleichzeitig soll Gateway auch die Arbeit der Werkstätten vereinfachen, da sie wie gewohnt in der Oberfläche von SOOM arbeiten können, ohne Daten zusätzlich übertragen zu müssen. Zudem informiere Gateway den Fahrzeughalter automatisch und im Branding des jeweiligen Verischerers über Updates im Reparaturprozess. Gleichzeitig haben Werkstätten die Möglichkeit, direkt auf alle verfügbaren Informationen zum Schadenfall zuzugreifen. "Wir befinden uns akutell noch in der Pilotphase", betonte Matthew Whittall und fügte hinzu: "Ab Anfang Juli gehen wir mit Gateway live."

VOM SCHADENREGULIERER ZUM SCHADENVERMEIDER

Die digitale Transformation der Schadenbranche läuft nach Ansicht von Elisabeth Stadler in zwei Wellen ab. In der ersten Phase könne Digitalisierung Versicherern dabei helfen, sowohl die Wahrnehmung beim Kunden zu verbessern als auch operative Herausforderungen in der eigenen Organisation zu meistern. "Wir können so wesentliche Schmerzpunkte unserer Kunden gezielt angehen und gleichzeitig interne Prozessthemen wie aufwändige Kommunikation, fehleranfällige Prozesse und den niedrigen Automatisierungsgrad angehen", unterstrich sie in ihrem Vortrag zum Auftakt der Veranstaltung in Leipzig. Phase zwei führe durch aktive Präventionsstrategien und Risikotransfers zur Vermeidung von Schäden. Damit wandele sich auch das Bild des Versicherers – vom Schadenregulierer hin zum proaktiven Schadenvermeider.

ALLIANZ WILL MIT DIGITALISIERUNG INTERESSEN VERBINDEN

Auf die Verbesserung des Kundenerlebnisses mittels digitaler Prozesse setzt auch die Allianz. Stefan Artz, Mitglied der Allianz-Geschäftsleitung Schaden, betonte in seinem Beitrag, dass die Münchener jedoch nicht nur Kunden und Geschädigte, sondern auch Dienstleister über den Austausch strukturierter Daten in den Prozess einbinden wollen. Er räumte jedoch auch ein, dass insbesondere die Schaffung geeigneter Schnittstellen nach wie vor eine große Herausforderung darstelle. "Digitalisierung ist für uns Mittel zum Zweck, um die Interessen aller Beteiligten zusammenzubringen", unterstrich das Mitglied der Allianz-Geschäftsleitung. Seine Beobachtung: häufig gebe es zwar digitale Kundenschnittstellen, dahinter liegen jedoch viel zu oft noch manuelle Prozesse. Hier wolle sich die Allianz mit einer End-to-End-Lösung positionieren, die den gesamten Schadenprozess digital abbildet.

SCHADENKALKULATION AUTOMATISIEREN

Eine immer größere Rolle im Schadenprozess spielt die Automatisierung von Abläufen. Ansätze hierzu lieferten einerseits Andreas Witte (ControlExpert) und Andreas Mayer (Google) sowie Mario Vierschilling (FRISS fraud, risk & compliance) andererseits. Andreas Witte ging dabei vor allem auf den Einsatz künstlicher Intelligenz zur Bilderkennung und die Nutzung von Telematikdaten zur Erstellung von Kostenvoranschlägen ein und erklärte, wie ControlExpert in Zusammenarbeit mit Google entsprechende Ansätze entwickelt. Mario Vierschilling erläuterte darüber hinaus, wie Betrugserkennungssoftware dabei unterstützen kann, Schadenfälle schneller zu beurteilen, zu klassifizieren und die als unkompliziert eingestuften Fälle dunkel zu verarbeiten. Zudem biete auch sein Unternehmen mit ClaimLine ein Tool zur vollautomatischen Schadenkalkulation "kleiner Schäden". Ein anwesender Sachverständiger meldete aufgrund des zunehmenden Verbaus von Fahrerassistenzsystemen ernsthafte Bedenken an und betonte: "Fahrerassistenzschäden werden massiv unterschätzt."