

Kooperation zwischen Versicherern und Dienstleistern: Wichtig aber noch nicht reif

„Schuld sind die Anderen“ - Dies war eines der zentralen Ergebnisse einer Umfrage der Versicherungsforen Leipzig zum Thema Zusammenarbeit von Versicherungen und Dienstleistern im Schadenmanagement. In einer Folgeuntersuchung soll dieses Thema nun genauer unter die Lupe genommen werden.

„Schuld sind die Anderen“ - Dies war eines der zentralen Ergebnisse einer Umfrage der Versicherungsforen Leipzig zum Thema Zusammenarbeit von Versicherungen und Dienstleistern im Schadenmanagement. In einer Folgeuntersuchung soll dieses Thema nun genauer unter die Lupe genommen werden.

Gerade bei Kumulschadenereignissen bietet die Kooperation von Versicherern und Dienstleistern einen wirksamen Stellhebel im Schadenmanagement. Kosten können gesenkt, Arbeitsprozesse effizienter gestaltet werden. Schnelle Regulierung zur Zufriedenheit der Kunden zeigt, wie ein effektives Zusammenarbeiten von Dienstleistern und Versicherern zu einem guten Ergebnis führen kann. Dennoch besteht in der Dienstleistersteuerung noch Verbesserungspotenzial, wie eine Umfrage der Versicherungsforen Leipzig im vergangenen Jahr zeigte.

An einem Punkt der Umfrageergebnisse entstanden im Nachgang viele kontroverse Diskussionen: Warum funktioniert die Zusammenarbeit zwischen dem Versicherer und dem Dienstleister noch nicht so, wie sie könnte? Auf die Frage „Was sind Ihrer Meinung nach die größten Barrieren für die erfolgreiche Steuerung an spezialisierte Dienstleister?“ sahen die Versicherer eine mangelnde Bereitschaft des Kunden und des Außendienstes, sich auf Kooperationen einzulassen. Die Dienstleister hingegen vermissten die Akzeptanz auf Seiten der Versicherungsmitarbeiter: Drei Viertel der befragten Dienstleister sind der Auffassung, Vorbehalte der Mitarbeiter aus Versicherungsunternehmen seien das größte Hemmnis für Kooperationen. Dass Kooperationen noch nicht das gewünschte Ausmaß erreicht haben, liegt nach Ansicht der Befragten also nicht an ihnen selbst, sondern immer an den „Anderen“.

Ihre Meinung ist gefragt!

In einer Neuauflage der Studie legen die Versicherungsforen Leipzig daher den Schwerpunkt auf die Barrieren der Zusammenarbeit von Versicherern und Dienstleistern. Ziel der Studie ist es zu analysieren, wie die Kommunikation zwischen Versicherern und Dienstleistern abläuft, welche Schnittstellen genutzt werden und welche Faktoren eine gute Zusammenarbeit beider Parteien bedingen.

Aktuell werden für die Studie noch Teilnehmer gesucht. **Helfen Sie mit und nehmen Sie an der Umfrage der Versicherungsforen Leipzig teil!** Die Umfrage ist bis zum 5. April 2015 unter www.assekuranz-messekongress.de/umfrage zu finden und nimmt etwa 10 Minuten in Anspruch. Teilnehmer erhalten auf Wunsch im Anschluss an die Untersuchung eine Studienzusammenfassung. Die Forschungsergebnisse werden beim Messekongress „Schadenmanagement & Assistance“ am 28. und 29. April 2015 in Leipzig vorgestellt. Unter allen Teilnehmern der Umfrage verlosen die Versicherungsforen Leipzig zudem 3 x 2 Eintrittskarten für den Messekongress „Schadenmanagement & Assistance 2016“!

Pressekontakt:

Katharina Thiemann

Telefon: 0341-98988-224

E-Mail: thiemann@versicherungsforen.net

Unternehmen:

Versicherungsforen Leipzig GmbH

Hainstraße 16

04109 Leipzig

Internet: www.versicherungsforen.net

Über Versicherungsforen Leipzig GmbH:

Über die Versicherungsforen Leipzig GmbH Die Versicherungsforen Leipzig verstehen sich als Dienstleister für Forschung und Entwicklung (F&E) in der Assekuranz. Als Impulsgeber für die Versicherungswirtschaft liegt ihre Kernkompetenz im Erkennen, Aufgreifen und Erforschen neuer Trends und Themen, zum Beispiel im Rahmen von Studien und Forschungsprojekten unter unmittelbarer Beteiligung von Versicherern. Basierend auf aktuellen wissenschaftlichen und fachlichen Erkenntnissen entwickeln und implementieren sie zukunftsweisende Lösungen für die Branche. Mit dem speziellen Wissen der Versicherungsbetriebslehre, der Versicherungsinformatik, der Versicherungsmathematik und des Versicherungsrechts schaffen die Versicherungsforen Leipzig die Basis für die Lösung anspruchsvoller neuer Fragestellungen innerhalb der Assekuranz. Zudem ermöglicht die wissenschaftliche Interdisziplinarität und der hohe Praxisbezug einen aufschlussreichen »Blick über den Tellerrand«