

## 10. Messekongress „Schadenmanagement & Assistance“: Wohin steuert die Schadenwelt?

**Ob Sach- oder Kfz-Versicherung, ob Rechtsthemen oder Cyberthematiken: Im Bereich Schadenmanagement wird das Leistungsversprechen der Versicherungsunternehmen eingelöst. Wie dies am besten umgesetzt werden kann, welche Trends sich aktuell zeigen und wie Versicherer mit den Herausforderungen umgehen, wurde beim 10. Messekongress „Schadenmanagement & Assistance“ der Versicherungsforen Leipzig diskutiert.**

Bereits zum zehnten Mal fand am 28. und 29. März 2017 der Messekongress „Schadenmanagement & Assistance“ der Versicherungsforen Leipzig statt. Über 1.200 Teilnehmer trafen sich in diesem Jahr in Leipzig, um über aktuelle Trends im Schadenmanagement zu diskutieren, den über 80 Referenten im Fachprogramm und den Keynotes zu lauschen und auf der Ausstellermesse mit über 110 Dienstleistern zu netzwerken. Zwei Tage lang setzten sich Versicherer, Schadenexperten, Assisteure, Reha-Dienstleister, Gutachter und Sachverständige im Congress Center Leipzig dazu mit Fragenstellungen aus den Bereichen Mobilität, Schadenstrategie & -betriebsmodelle, Personenschadenmanagement, Digitalisierung & Prozesse, Betrugsmanagement und Sachversicherung auseinander. Erstmals gab es auch dedizierte Themenpfade für die Thematiken Cyber und Recht. In über 20 Fachforen präsentierten Experten ihre Lösungen zu branchenrelevanten Fragen und zeigten Trends auf, die zukünftig für die Versicherungswirtschaft von Interesse sind.

Zum zehnjährigen Jubiläum konnte der Messekongress „Schadenmanagement & Assistance“ mit einigen Neuerungen aufwarten. Im Schadenpool konnten die Teilnehmer zum Beispiel einmal selbst Hand anlegen und hautnah erleben, wie ein Steinschlag repariert oder Einbruchschäden instand gesetzt werden. Zum ersten Mal wurde beim Messekongress zudem der „Claims Rockstar Award“ an ein Start-up verliehen. Gegen zehn teilnehmende InsurTechs konnte sich das junge Unternehmen Gini durchsetzen, das mit dem Angebot seiner intelligenten Dokumentenanalyse die Jury und die Veranstaltungsteilnehmer überzeugte.

Den Rahmen und gleichzeitig auch die Highlights des diesjährigen Messekongresses bildeten neben den Fachforen die Keynotes von Frank Hüppelshäuser (AXA Konzern AG), Lifestyleexperte Michael Sandvoss und Bestsellerautor Marc Elsberg. Alle drei Vorträge betonten, dass Schäden durch die Digitalisierung und die daraus resultierende Vernetzung heute immer größere Auswirkungen haben. Vergleichsweise kleine Vorfälle, wie die Überlastung einer einzelnen Stromleitung, können heute beispielsweise eine Kettenreaktion auslösen und zum Stromausfall in einer ganzen Region oder einem ganzen Land führen. Frank Hüppelshäuser betonte zudem, dass durch die Vernetzung auch die Geschwindigkeit der Veränderung zunehme. Versicherungsunternehmen müssen sich daran anpassen und auch im Schadenmanagement immer am Puls der Zeit bleiben. Er wies allerdings auch darauf hin, dass auch in Zukunft die Mitarbeiter ein wichtiger Anker im Schadenmanagement bleiben werden. Denn viele Kunden möchten trotz der zunehmenden Digitalisierung im Schadenfall persönlich betreut und begleitet werden und nicht nur mit Maschinen kommunizieren.

Auch Lifestyleexperte Michael Sandvoss betonte die anhaltende Relevanz von Empathie und Emotion im Kundenkontakt. Aufgrund der Vernetzung und Beschleunigung der Welt seien Menschen heute zwar informierter, jedoch führe die Digitalisierung auch zu Ängsten und permanenten Gestresstheit. Nur wer es schafft, Kunden hier Hilfestellung und positive Erlebnisse zu bieten, wird künftig erfolgreich sein.

Ein Bereich, der zukünftig weiter an Relevanz gewinnen wird, und daher in diesem Jahr einen eigenen Themenpfad beim Messekongress erhielt, sind Themen rund um Cyberrisiken. Immer

mehr Versicherer bieten Cyber-Policen an, wobei noch unterschieden werden muss, ob es sich um eine reine Absicherung gegen Hackerangriffe handelt oder ob menschliches und technisches Versagen bzw. Fehlverhalten mit abgedeckt wird. Für Kunden ist in diesem Kontext vor allem die Risikobewertung schwierig. Michael Winte (Funk Versicherungsmakler) betonte daher, dass eine gute Beratung durch den Versicherer oder Makler sowie eine individuelle Bedarfs- und Risikoanalyse unerlässlich seien, damit die Kunden die für sie richtigen Deckungssummen wählen. Da IT in immer mehr Branchen und Unternehmen nicht mehr nur unterstützende Technologie ist, sondern unternehmensentscheidende Prozesse ermöglicht, wird die Sparte – im Privatkunden- wie im Industriegeschäft – auch in Zukunft wachsen.

Auch im Kfz-Bereich führt die Digitalisierung zu neuen Konzepten. Hier stehen Versicherer schon seit einiger Zeit vor der Frage, ob sie zukünftig in Kooperationen beispielsweise mit Herstellern nur noch als reiner Risikoträger auftreten oder weiterhin den Kunden unter eigener Marke Produkte anbieten. Beide Wege sind momentan offen bzw. werden beschritten. So ist die AXA aktuell Risikoträger der weltweiten Versicherung für Tesla-Fahrzeuge, tritt dabei aber nicht präsent auf. Die HUK Coburg wiederum versucht, ihre Leistungen mit begleitenden Services aufzuwerten und den Kunden so ein Erlebnis rund um die Kfz-Versicherung zu bieten. Die meisten Marktteilnehmer sind sich mittlerweile einig, dass der Kunde gerade im Bereich Kfz nicht an einer bestimmten Versicherung interessiert ist, sondern an der Lösung seiner Probleme zu einem guten Preis. Versicherer werden künftig nicht mehr Teil des Problems, sondern vielmehr Teil der Lösung sein, betonte auch Markus Rosenbaum, Geschäftsführer der Leipziger Foren, in der Abschlussdiskussion.

Einmal mehr zeigte sich, dass der Messekongress „Schadenmanagement & Assistance“ nicht nur eine jährlich stattfindende Plattform für den Austausch unter Branchenexperten ist, sondern auch ein Stimmungsbarometer für aktuelle Trends und Entwicklungen der Assekuranz darstellt. Der Messekongress ist daher für viele Schadenexperten zu einem festen Termin im Kalender geworden. Auch im kommenden Jahr bieten die Versicherungsforen Leipzig daher Gelegenheit zum Austausch. Der 11. Messekongress „Schadenmanagement und Assistance“ findet am 10. und 11. April 2018 in Leipzig statt.

Eine Zusammenfassung des diesjährigen Messekongresses „Schadenmanagement & Assistance“ findet sich auch auf Youtube unter <https://www.youtube.com/watch?v=4FZiWZImTNw>

Weitere Informationen erhalten Sie unter [www.assekuranz-messekongress.de/mks](http://www.assekuranz-messekongress.de/mks)

#### **Pressekontakt:**

Katharina Thiemann  
Telefon: +49 341 98988-224  
E-Mail: [katharina.thiemann@versicherungsforen.net](mailto:katharina.thiemann@versicherungsforen.net)

#### **Unternehmen**

Versicherungsforen Leipzig GmbH  
Hainstraße 16  
04109 Leipzig

Internet: [www.versicherungsforen.net](http://www.versicherungsforen.net)

### **Über 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«.