

So verbessern Kfz-Versicherer ihre Schaden-Kosten-Quote

Im Kasko-Schadenfall reduzieren viele Kfz-Versicherer Reparaturkosten und Regulierungsaufwand durch Werkstattbindung und Schadensteuerung. Bei Haftpflichtschäden sind diese Möglichkeiten für Assekuranzen bislang sehr begrenzt. Der Schadendienstleister Claim Bees geht mit schneller und kundenorientierter Schadenhilfe neue Wege, senkt die Kosten und erhöht die Zufriedenheit der Geschädigten.

Ein geschädigter Autofahrer lässt seinen Unfallwagen im Haftpflicht-Schadenfall in einer Partnerwerkstatt des Versicherers vom Unfallverursacher reparieren. Dort sind die Stundenverrechnungssätze günstiger, der Ersatzwagen und Nebenleistungen wie Fahrzeugreinigung kostenfrei. Das, was eigentlich nur im Kasko-Schadenfall mit Werkstattbindungstarif möglich ist, schafft der Schadendienstleister Claim Bees mit einem freundlichen Telefonat.

Bis zu 40 Prozent Steuerung in KH

„Viele Kfz-Versicherer suchen aktuell nach Lösungen, um ihr Haftpflichtgeschäft profitabler aufzustellen. Wir sehen in diesem Bereich große Potenziale für Kostenoptimierungen“, erklärt Alexis Hanke. Der Geschäftsführer von Claim Bees sieht die Steuerungsquote in diesem Bereich als enorme Stellschraube: „Aktuell werden nach unserer Einschätzung nur sieben bis acht Prozent aller KH-Schäden gesteuert.“ Assekuranzen, die mit dem Unternehmen aus Böblingen zusammenarbeiten, können ihre Steuerungsquote auf bis zu 40 Prozent heben – verbunden mit den entsprechenden Kostenvorteilen. Eine entsprechende Studie des Fraunhofer IAO zeigt, dass sich durch aktives Schadenmanagement die Kosten um rund 700 Euro pro Haftpflichtfall senken lassen.

Wie funktioniert der Schadenservice?

Claim Bees betreibt professionelle Outbound-Telefonie. Im Auftrag des Haftpflichtversicherers melden sich die Schadenhelfer telefonisch beim Anspruchsteller. Im persönlichen Gespräch gehen die geschulten Mitarbeiter auf die Bedürfnisse des Geschädigten ein, vom empathischen Einstieg bis hin zum konkreten Angebot für Schadenhilfe in Form einer Reparatur mit kostenlosem Ersatzwagen, eines Gutachters oder eines Kostenvoranschlags.

Schadenalter entscheidend für Vermittlungserfolg

2017 hat Claim Bees insgesamt 52.000 Geschädigte erreicht, rund 34 Prozent dieser Personen nahmen eine der genannten Leistungen in Anspruch. Entscheidend für den Steuerungserfolg ist laut Alexis Hanke vor allem ein Kriterium: „Je früher wir den Anspruchsteller erreichen, desto wahrscheinlicher ist es, dass dieser selbst noch nichts unternommen hat.“ In diesem Fall nehmen 66 Prozent der erreichten Personen das Angebot zur Schadenhilfe an.

Spezialisiert auf Outbound: Entlastung der Schadenabteilung

Als einer der ersten Versicherer hat die Continentale Sachversicherung AG Claim Bees getestet. Thorsten Jäger, Verantwortlicher für das Dienstleistermanagement bei der Assekuranz, sieht neben deutlich gestiegenen Steuerungsquoten und einem verbesserten Service-Erlebnis für seine Kunden noch weiteren Mehrwert: „Dank Claim Bees werden unsere Mitarbeiter deutlich entlastet und müssen sich ‚nur‘ noch um die Abrechnung kümmern.“ Diese Erfahrung hat auch das Schadenteam aus Böblingen gemacht: „Das Anrufen von Geschädigten lässt sich nur schwer in den Alltag eines Service-Mitarbeiters einer Kfz-Versicherung integrieren. Unsere Schadenhelfer sind dagegen genau auf diese Art von Gesprächen spezialisiert. Indem wir die häufig als lästig

empfundenen Telefonate übernehmen, gibt es auf Assekuranz-Seite mehr Zeit für echte Schadenbearbeitung“, unterstreicht Alexis Hanke.

Claim Bees Erfahrungen im Überblick

- Bester Zeitpunkt: Am häufigsten erreichen die Schadenhelfer von Claim Bees Anspruchsteller zwischen 16 und 19 Uhr.

- Erreichbarkeit: Die Schadenhelfer erreichen im Durchschnitt 83 % der Geschädigten

- Steuerung: 34 % der erreichten Personen nehmen eines der folgenden Angebote zur Schadenhilfe an:

- Reparatur und kostenloser Ersatzwagen oder vermittelter Mietwagen
- Kostenvoranschlag
- Gutachter

- Gemeinsam verbessert: Im Best Practice-Fall mit einem Kunden konnte die Erreichbarkeit der Anspruchsteller auf 89 % erhöht werden, die Vermittlungsrate lag in diesem Fall bei 41 %.

- 2017 realisierte Einsparungen für Kfz-Assecuranzen: 6,6 Millionen Euro

- Weitere Leistungen von Claim Bees:

- Inbound-Telefonie für Versicherungsagenturen
- Sturm- und Hagel-Soforthilfe



Alexis Hanke - © Claim Bees GmbH
Geschäftsführer bei Claim Bees.

Pressekontakt

Ariane Whittall

Marketing and Corporate Communications Claim Bees

Jahnstraße 1

71032 Böblingen

Tel.: +49 (0) 7031 986 90 69

E-Mail: whittalla@claimbees.com

Web: www.claimbees.com