

## Ist die Digitalisierung der neue/alte Treiber im Schadenmanagement?

**Digitalisierung, künstliche Intelligenz und neue Mobilitätskonzepte gehören zum Alltag der Kunden. Für Versicherer gilt es, sich auf diese neuen Gegebenheiten einzustellen und die entstehenden Technologien bestmöglich einzusetzen. In welchen Bereichen dies Sinn ergibt, welche Herausforderungen für die Versicherungsunternehmen damit verbunden sind und wie das Schadenmanagement davon profitieren kann, wurde auf dem 12. Messekongress „Schadenmanagement & Assistance“ der Versicherungsforen Leipzig diskutiert.**

Bereits zum zwölften Mal fand am 26. und 27. März 2019 der Messekongress „Schadenmanagement & Assistance“ in Leipzig statt. Über 1.300 Teilnehmer trafen sich in diesem Jahr in Leipzig, um über aktuelle Trends im Schadenmanagement zu diskutieren, den Keynotes und dem Fachprogramm 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 Fragestellungen aus den Bereichen Digitalisierung & Prozesse, Mobilität, Sach- & Haftpflichtversicherung, Personenschadenmanagement, Schadenstrategie, Recht, Cyber und künstliche Intelligenz auseinander. In über 20 Fachforen präsentierten Experten ihre Lösungen zu branchenrelevanten Fragen und zeigten Trends auf, die zukünftig für die Versicherungswirtschaft von Interesse sind. Bereits zum dritten Mal wurde auf dem Messekongress „Schadenmanagement & Assistance“ zudem der Claims Rockstar Award des New Players Network vergeben. Gegen die Konkurrenz setzte sich FairFleet, ein Full-Service-Anbieter für Drohnenleistungen, durch.

Das hochkarätige Programm des 12. Messekongresses „Schadenmanagement & Assistance“ wurde von Prof. Elisabeth Stadler, Vorsitzende des Vorstands der Vienna Insurance Group, eröffnet. In ihrer Keynote betonte Prof. Stadler, dass es nicht darauf ankomme, ein ganz genaues Bild der Zukunft zu haben, sondern sich überhaupt dazu Gedanken zu machen. Der Schadenfall als einer der großen Kontaktpunkte der Versicherer mit ihren Kunden (neben Vertragsabschluss und administrativen Interaktionen wie bspw. Rechnungen) biete in Zukunft noch großes Potential. Die bekannten Schmerzpunkte der Kunden, wie lange Bearbeitungszeiten, Mangel an Transparenz oder Diskrepanz in der Deckungserwartung, seien hier die größten Ansatzpunkte. Vor dem Hintergrund, dass Kunden die Versicherer nicht mehr nur untereinander, sondern deren Leistungen mit denen der Digitalunternehmen wie Amazon vergleichen, wird die Erfüllung der Kundenerwartungen immer anspruchsvoller. Die Relevanz einer guten Leistung im Schadenfall steige daher kontinuierlich. Die Digitalisierung und ihre Möglichkeiten böten den Versicherern heute jedoch eine Vielzahl an Hebeln, das Kundenerlebnis zu verbessern. In der weiteren Entwicklung wird sich zudem das Geschäftsmodell der Versicherer vom Schadenregulierer hin zum Schadenvermeider wandeln, ist sich Prof. Stadler sicher. Erst Ansätze dazu gibt es beispielsweise mit Telematik, Ambient Assisted Living oder Gedanken zur Plattform-Ökonomie, in der Dienste verschiedener Anbieter zusammengebracht werden.

Kurz vor Abschluss seiner beruflichen Laufbahn, zog Prof. Dr. Günter Hirsch ein Resümee seiner Tätigkeit als Versicherungsombudsmann. Er gestand ein, dass der Blick des Ombudsmanns geprägt sei durch „pathologische“ Fälle, bei denen in der Beziehung zwischen Versicherer und Kunde einiges im Argen liege. Diese Fälle seien jedoch prägend, da sie den Blick auf die wesentlichen Schwachstellen der Kundenbeziehungen bzw. sogar der Branche im Allgemeinen lenken. Rund 20.000 Beschwerden bearbeitet das Team des Versicherungsombudsmanns jährlich. Häufig sei zu beobachten, dass die Diskrepanz zwischen dem schriftlich vereinbarten

Versicherungsschutz und dem, was der Kunde darunter versteht, Frust auslöst. Mitteilungen der Versicherer oder auch die Formulierungen der Policen seien oftmals so kompliziert, dass der Kunde sie nicht so versteht, wie sie eigentlich gemeint sind. Dadurch werde Vertrauen zerstört. In der Sachversicherung sei es zudem so, dass rund ein Drittel der Beschwerden bei Vertragsabschluss auftreten, zwei Drittel sich jedoch auf die Schadenregulierung beziehen. Auch das zeigt den Stellenwert eines guten Schadenmanagements. Prof. Hirsch zitierte zudem einige Studien, in denen beispielsweise herausgestellt wurde, dass die Reputation eines Versicherers mehr leidet, wenn sich Kunden schlecht behandelt fühlten als wenn sie ihren Versicherer als zu teuer empfinden. Überdies würden zufriedene Kunden Unternehmen im Schnitt etwa vier bis fünf Mal weiterempfehlen. Unzufriedene Kunden raten ihrem Freundes- und Familienkreis hingegen etwa zehn Mal von einem Unternehmen ab. Vor dem Hintergrund, dass die Neukundengewinnung in der Regel immer teuer ist, als Bestandskunden zufrieden zu stellen, sei Kundenloyalität ein entscheidender Faktor für den Unternehmenserfolg. Beim Schadenmanagement gilt es daher, das wirtschaftliche Potenzial im Blick zu behalten, so Hirsch, sowohl bei der normalen Regulierung, als auch bei Kunden, die sich beim Ombudsmann beschwerten.

Um das Thema Internet of Things (IoT) und Smart Home drehte sich die dritte Keynote des Messekongresses. Prof. Dr. Sahin Albayrak (TU Berlin & Innovationszentrum Connected Living e. V.) stellte die Potenziale und Chancen der Technologien dar. Als eine der größten Herausforderungen bezeichnete er jedoch die technologische Vielfalt und die immensen Datenmengen, die neue Konzepte und Middlewareansätze erfordern. Als weitere Hürde für den Erfolg von IoT nannte er die Komplexität für den Verbraucher. Vor allem die (mangelnde) Interoperabilität hindere IoT-Systeme aktuell noch daran, sich in der breiten Masse durchzusetzen. „Keine Branche wird in Zukunft allein überleben“, ist sich Prof. Albayrak jedoch sicher und appellierte damit an die Versicherer sich dem Konzept der Plattform-Ökonomie anzunehmen. Schon heute erforderten viele Problemstellungen Expertisen aus unterschiedlichen Bereichen und Branchen. Zukünftig werde dies noch weiter steigen. Auch in weiteren Vorträgen des Messekongresses wurde diese Thematik diskutiert. Einhellige Meinung dabei war, dass es aktuell noch ein Hemmnis ist, dass Kunden zwar beispielsweise Smart-Home-Produkte – auch in Kombination mit Versicherungspolicen – kaufen können, ihnen dabei aber keine Wahl gelassen wird, welche (Smart-Home-)Geräte sie mit welchem Versicherer kombinieren. Ziel eines jeden Projekts in diese Richtung solle es daher sein, in Lösungen zu denken, die die Probleme der Kunden ansprechen. Im Bereich Mobilität ergeben sich ähnliche Herausforderungen. Dr. Evangelos Avramakis (Swiss Re) fasste zusammen, dass es in letzter Instanz auch hier um den Kampf um die Kundenschnittstelle gehe.

Neben den klassischen Schadenthemen wie Strategie, Personenschadenmanagement oder Sach- und Haftpflichtthemen ging es beim Messekongress einmal mehr um die neuen Entwicklungen der Branche. In einer Diskussionsrunde zu Cyberschäden wurde debattiert, wie es gelingen kann, Kunden für Cyberattacken zu sensibilisieren und ein entsprechendes Risikobewusstsein zu schaffen. Wichtig sei in diesem Zusammenhang auch, den Kunden die Angst bzw. Scham zu nehmen und Vorfälle zu melden, sollte es zu einem Cyberangriff gekommen sein. Cyber sei zwar noch ein neues Thema, Versicherer müssten aber verhindern, dass Kunden eine schlechte Ersterfahrung damit machen. Nur so kann dieser Versicherungszweig langfristig erfolgreich sein.

Wie junge Unternehmen das Schadenmanagement angehen, stellte Alexander Grimm, Getsafe, vor. Schadenmanagement sieht das InsurTech nicht als operatives, sondern von Beginn an als strategisches Thema. Auch wenn es bei Getsafe bisher erst rund 2.800 Schadenfälle gibt, versucht das Unternehmen ständig Rückschlüsse zu ziehen und die Prozesse zu verbessern. So konnte die Schadenbearbeitungszeit von 50 auf durchschnittlich drei Tage reduziert werden.

Ermöglicht haben dies unter anderem standardisierte Datenabfragen via Chatbot im Schadenfall und straffe SLAs für externe Partner.

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. Auch im kommenden Jahr bieten die Versicherungsforen Leipzig daher Gelegenheit zum Austausch. Der nächste Kongress findet am 28. und 29. April 2020 in Leipzig statt. Wer an der diesjährigen Veranstaltung nicht teilnehmen konnte, findet auch im Nachgang viele interessante Eindrücke und Inhalte des Messekongresses „Schadenmanagement & Assistance“ auf dem Live-Blog: [www.versicherungsforen.net/mks-live](http://www.versicherungsforen.net/mks-live)

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«.