

## Verbesserte Kundenerlebnisse, Nachhaltigkeit und die Auswirkungen von Corona im Mittelpunkt beim virtuellen Messekongress Schadenmanagement & Assistance

**Ein besseres Kundenerlebnis im Schadenfall, Nachhaltigkeit und natürlich die Corona-Pandemie waren Schwerpunkte beim 13. Messekongress Schadenmanagement & Assistance der Versicherungsforen Leipzig am 29. und 30. September 2020. Aufgrund der aktuellen Situation fand der Treffpunkt für die Schadenbranche in diesem Jahr rein virtuell statt - die Macher ziehen ein positives Fazit.**

„Sowohl der fachliche Austausch als auch das persönliche Miteinander im digitalen Raum haben gut funktioniert. Die Teilnehmer haben uns ein gutes Feedback gegeben“, sagt Projektleiterin Kathleen Joost. „Trotzdem hoffen wir natürlich, dass wir uns im kommenden Jahr wieder persönlich in Leipzig treffen können.“

In verschiedenen Fachforen und Formaten präsentierten Versicherer und Dienstleister an zwei Tagen Praxisvorträge in den Bereichen Digitalisierung & Prozesse, Gewerbeschäden, Kunde, Personenschadenmanagement, KI, Cyber, Sachversicherung und Haftpflichtversicherung – wobei das Thema Corona und die Auswirkungen auf die Schadenbranche natürlich in diesem Jahr bei vielen Vorträgen und Diskussionen eine große Rolle spielte. Zudem wurden in zwei Start-up-Sessions innovative Produkte und Technologien vorgestellt.

### **Nachhaltigkeit, maschinelle Intelligenz und neue Arbeitswelten: die Highlights am 29. September**

Im Fachforum Sachversicherung gab es Impulse von Klaus Probst (die Bayerische) und Klaus Geusen (PropertyExpert GmbH) zur kundenzentrierten Schadenregulierung. Danach gab Lydia May (ONE Versicherung) Einblicke in ein Jahr grüne Schadenprodukte und nachhaltiges Schadenmanagement. „Nachhaltigkeit ist kein Trend mehr, sondern schon lange in der Mitte der Bevölkerung angekommen“, betonte May.

Beim Fachforum Digitalisierung und Prozesse stellten Philipp Kupka (Eucon Digital) und David Liwicki (Verti Versicherung AG) den ExpertDesk vor – einen webbasierten Arbeitsplatz für Sachverständige zur Kfz-Schadenregulierung. „Wir haben täglich 160 Nutzer des ExpertDesk, mehr als 600.000 Schäden werden jährlich damit geprüft. Die Nutzer bringen einen wertvollen Input, um das Tool zu verbessern“, sagte Philipp Kupka. Thomas Marek (UNIQA Insurance Group AG) präsentierte, wie die Komplettierung der Kunden-Schadenmeldung erfolgt. Danach berichteten Copart und die VHV über den gemeinsamen Piloten und den Mehrwert für Versicherte bei der Veräußerung von Unfallfahrzeugen via Copart-Auktion.

Im Fachforum KI stellten Monica Epple und Lydia Pomp-Bojerianova (beide Swiss Re) anhand von Use Cases vor, wie maschinelle Intelligenz die Schadenprozesse revolutionieren kann. „Durch die Nutzung maschineller Lernmodelle und eine bessere Triagierung konnten in der Kfz-Versicherung die Zahl der manuell überprüften Fälle um zehn bis 20 Prozent reduziert werden“, sagte Monica Epple. Dr. Andrey Lutich und Lars Rietzschel (beide sachcontrol GmbH) gaben einen detaillierten Einblick in ihre Lösung sach|check, ein KI-basiertes Tool für die intelligente Belegprüfung.

Dr. Edgar Martin (Mitglied des Vorstands R+V Versicherung) sprach in seiner Keynote über die Veränderungen in der Arbeitsweise des Schadenmanagements bei der R+V und zeigte, was der Konzern damit erreicht hat. Die Mitarbeiter müssen befähigt werden, Entscheidungen zu treffen. „Wir müssen uns hinbewegen zum Fallmanager, zum Entscheider, zum Problemlöser, der dem Kunden kompetent gegenüber tritt und Entscheidungsfreiräume hat“, sagte Martin. Damit einher geht auch ein neues Führungsverständnis – vom Boss zum Leader – und eine neue Fehlerkultur.

Führungskräfte müssen Fehler akzeptieren, sie besprechen und Mitarbeiter coachen. Die R+V habe es seit 2018 auf diese Weise geschafft, die Produktivität und die Zufriedenheit der Mitarbeiter zu steigern.

Im Themenpfad Haftpflichtversicherung standen rechtliche Aspekte im Mittelpunkt. Dr. Steffen Ernemann (DWF (Germany) Rechtsanwaltsgesellschaft mbH) und Prof. Dr. Volker Römermann (Römermann Rechtsanwälte AG) diskutierten rechtlich komplexe Fragestellungen im Kontext der D&O-Versicherung. „Die D&O-Versicherung ist für Manager heute lebensnotwendig“, sagte Römermann, zumal COVID-19 für zahllose Unternehmen die größte Krise bedeutet, die sie je erlebt haben, und mit der Wirtschaftskrise verschärfte Sorgfaltspflichten für Geschäftsleiter einhergehen.

Auch im Fachforum Gewerbeschäden standen unternehmerische Risiken im Mittelpunkt der Diskussionen. Heike Krüger (Allianz Global Corporate & Specialty (AGCS)) stellte einige Ergebnisse des AGCS RISK BAROMETERS 2020 vor. Zu den besonderen Risiken innerhalb der Managerhaftung zählen schlechte Presse, die politische Lage, Rezession, rechtliche Änderungen, Klimaklagen und in diesem Jahr auch Pandemien wie COVID-19.

### **Klimawandel, LegalTechs und Kundenerlebnis: die Highlights am 30. September**

Tag zwei des Messekongresses eröffnete Prof. Dr. Hans-Otto Pörtner (Sektionsleiter Alfred-Wegener-Institut Helmholtz-Zentrum für Polar- und Meeresforschung) mit einer eindringlichen Schilderung der Folgen des Klimawandels für Mensch, Tier, Land und Meere. Versicherer könnten das Erreichen der Klimaziele unterstützen, indem sie nachhaltig investieren, selber nachhaltig agieren, Lobbyarbeit betreiben, nachhaltige Produkt- und Servicekomponenten integrieren und nachhaltiges Verhalten bei den Kunden belohnen.

Im Themenpfad Digitalisierung & Prozesse sprach Prof. Dr. Volker Römermann (Römermann Rechtsanwälte AG) darüber, wie LegalTechs die Rechtswelt fundamental verändern – und zwar bereits jetzt. LegalTechs hätten über kurz oder lang viele Vorteile gegenüber klassischen Anbietern, zum Beispiel bei Know-how, Geschwindigkeit, Preis und Vorhersagen zu Urteilen. Prof. Römermann forderte die Anwaltschaft auf, im 21. Jahrhundert anzukommen, sonst würden sie marginalisiert.

Im Anschluss zeigte Bastian Knutzen (EMIL Group GmbH) an zwei Beispielen, wie das Thema Schaden heute schon und in Zukunft gehandhabt werden kann. Das Schadenerlebnis der Zukunft ist ein vernetztes Erlebnis, bei dem alle Dienstleister miteinander verbunden sind. Die seiner Meinung nach wichtigsten Hebel sind dabei: Digitalisierung der Prozesse, die proaktive Schadensteuerung und Optimierung externer Partner. Dabei müsse es nicht immer die 100-Prozent-Lösung sein. „Es ist auch schrittweise möglich, das Schadenerlebnis so zu verbessern, dass es für Kundenbindung sorgt und Weiterempfehlung generiert“, so Knutzen.

Im Fachforum Kunde ging es um neue Services und Technologien, die das Kundenerlebnis verbessern sollen. Dr. Hagen Habicht, Geschäftsführer des Digital Impact Labs Leipzig, stellte drei Hypothesen auf, die den Schadenprozess bestimmen werden. Dabei ging er auf die Themen SmartDust, proaktive Schadenvermeidung und veränderte Erwartungshaltungen des Kunden ein. Kevin Häner und Pascal Jenny von der Baloise zeigten in ihrem Vortrag, wie sie das Kundenerlebnis durch den Einsatz innovativer Technologie verbessern. So weiß der Versicherer beispielsweise vor seinem Kunden, ob ein Hagelschaden vorliegen könnte – und informiert diesen via SMS.

Im Cyber-Pfad machte Dr. Nabil Alsabah, Bereichsleiter Künstliche Intelligenz bei der Bitkom e.V., den Auftakt am zweiten Tag. Er zeigte aktuelle Entwicklungen zum Thema Cyber auf. Dabei war er leicht optimistisch, indem er einen positiven Trend bei der Entwicklung der Cyber-Sicherheit

sieht. Hersteller von Software, Hardware aber auch des vernetzten Lebens werden sich immer mehr ihrer Verantwortung bewusst und setzen neue Standards. Im zweiten Vortrag von Sabine R. Waldenmaier (DMB Rechtsschutz-Versicherungs AG) und Manuel Dietz (CRIF Bürgel GmbH) ging es um das Darknet-Screening als Service-Baustein einer privaten Rechtsschutzversicherung. Dabei erläuterten sie die Gefahren, die mit dem Darknet für Privatpersonen einhergehen. Zum Abschluss erläuterte Prof. Dr. Dirk Labudde von der Hochschule Mittweida die Professionalisierung von Phishing und Cyber-Kriminalität durch Social-Engineering.

Der 14. Messekongress Schadenmanagement & Assistance findet am 27./28. April 2020 statt. Mehr Informationen gibt es online: <https://www.assekuranz-messekongress.de/mks>.

### **Pressekontakt:**

Nadine Marquardt

### **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 setzen sie in ihrer Arbeit auf wissenschaftliche Interdisziplinarität und hohen Praxisbezug. Durch ihre langjährige Tätigkeit haben die Versicherungsforen Leipzig ein einzigartiges Netzwerk mit über 235 Partnerunternehmen innerhalb der Versicherungsbranche aufgebaut, das zum gegenseitigen Gedanken- und Erfahrungsaustausch und zur Kommunikation sowohl zwischen den Praktikern als auch zwischen Praxis und Wissenschaft anregt.

Die Versicherungsforen Leipzig sind als Unternehmen der LF Gruppe Teil ihres Innovationsökosystems. Zusammen mit den Energieforen, den Maklerforen, den Bankenforen und den Digital Impact Labs bieten sie eine einzigartige Verbindung von Branchenexpertise und Branchennetzwerk, Wissenschaft, Start-ups und Innovations-Know-how. In der LF Gruppe bündeln die Unternehmen ihre Kompetenzen und ermöglichen so Synergien sowie einen Blick über den Tellerrand.