

## Das Schadenjahr 2024 – aktuelle Herausforderungen und Ausblick mit Ergo, LVM und Nürnberger



### **Mitschnitt der Abschlussdiskussion des Messekongresses Schadenmanagement & Assistance 2024 als Sonderfolge des Podcasts „Versicherung 306“ / mit Karin Brandl (Ergo), Martina Krupan (Nürnberger) und Dr. Henning Saxe (LVM)**

Was sind die aktuellen Herausforderungen im Schaden und wie blicken die Schadenexpertinnen und -experten auf das Schadenjahr 2024? Das war das Thema der Abschlussdiskussion beim Messekongress Schadenmanagement & Assistance 2024. Insights und Erfahrungsberichte gab es dabei von Ergo, LVM und Nürnberger Versicherung.

Im Gespräch mit Moderator Jens Ringel, Geschäftsführer der Versicherungsforen Leipzig, waren:

- Karin Brandl, Bereichsleiterin Schaden Komposit, ERGO Versicherung AG
- Martina Krupan, Leiterin Schadenservice, NÜRNBERGER Versicherung
- Dr. Henning Saxe, Direktor Sachversicherung, LVM Versicherung

### **Digitalisierung und KI im Schadenmanagement – Potenziale und Hindernisse**

Eines der Hauptthemen beim Messekongress Schadenmanagement & Assistance 2024 war KI bzw. generative KI (GenAI). GenAI beschäftigt seit mehr als einem Jahr nicht nur die Versicherungsbranche und kommt zum Dauerthema Digitalisierung hinzu. Im Gespräch zeigte sich, dass alle drei Versicherer an spannenden Projekten zur Digitalisierung arbeiten, besonders im Umgang mit GenAI. Betrugserkennung, Optimierung der Kundenkommunikation, interne Unterstützung für Mitarbeitende und automatisierte Prozesse sind einige Beispiele für aktuelle Projekte.

Karin Brandl berichtete vom Hagel-Bot. Hier sammelt die ERGO Erfahrungen mit der Schadenmeldung: Die Kunden können wählen, ob sie ihren Schaden telefonisch melden möchten

und eine Wartezeit in Kauf nehmen oder die Meldung mithilfe eines KI-Voicebots erstellen. „Immer mehr Kunden wechseln in den Bot, es ist eine Generationenfrage“, sagte Karin Brandl.

Die Nürnberger hat aktuell noch keinen Voicebot im Einsatz, sondern bieten eine smarte Online-Möglichkeit an, so Martina Krupan. Bei den Anwendungsmöglichkeiten kommt hinzu, dass es von der Sparte und vom Schaden abhängt, welches Tool das richtige für die jeweilige Situation ist: Für den Hagelschaden am Auto, wie von Brandl beschrieben, kann ein Voicebot gut funktionieren. Anders beispielsweise bei Hochwasser. Wenn die Menschen buchstäblich im Wasser stehen, dann ist ein Voicebot vielleicht nicht die für den Kunden passende Lösung. „Es ist eine Herausforderung und es gibt nicht immer eine One-size-fits-all-Lösung“, so Martina Krupan.

Henning Saxe zeigte sich ebenfalls eher kritisch gegenüber Universallösungen. Man müsse sich fragen, ob es zur eigenen Organisation passt. Bei der LVM mit einer Ausschließlichkeitsorganisation werden beispielsweise 80 Prozent der Schäden in der Agentur gemeldet. Er gab außerdem zu bedenken: „Wir müssen aufpassen, dass wir das Thema KI nicht mit Erwartungen überfrachten.“ Und man müsse mit realistischen Erwartungen an die Umsetzungsgeschwindigkeit herangehen. Die LVM habe nicht das eine große Thema bei der Digitalisierung, sondern viele kleinere Themen zu Prozesseffizienz und -automatisierung. In der IT wurde kürzlich ein IT-Kompetenzzentrum eingerichtet, wo sich die Fachleute mit der Nutzbarmachung des Themas KI beschäftigen werden.

### **Demografie, Fachkräftemangel und künftige Qualifikationsanforderungen an Mitarbeitende und Führungskräfte**

Ebenfalls ein wichtiges Branchenthema und viel diskutiert beim Messekongress Schadenmanagement & Assistance war das Thema demografische Entwicklung und Fachkräftemangel. Hier sprach die Runde unter anderem darüber, dass in Zukunft neue Fähigkeiten sowohl bei Mitarbeitenden als auch Führungskräften wichtig sein werden. Hier setzen die Versicherer bereits auf interne Weiterbildungen und branchenfremde Quereinsteiger.

„Im Moment funktioniert es noch gut, wenn wir Stellen ausschreiben“, sagte Karin Brandl. Damit das so bleibt, habe sich Ergo auf den Weg gemacht, um als Arbeitgeber attraktiv zu sein. Es komme am Ende darauf an, die Begeisterung für den Job in der Schadensachbearbeitung zu vermitteln.

„Uns muss bewusst sein, dass viel mehr Ausbildung im Unternehmen erforderlich sein wird“, so Martina Krupan. Das beginne mit den Auszubildenden, man müsse aber auch die Weiterqualifizierung von Branchenfremden in Blick haben, um dem Fachkräftemangel zu begegnen. Henning Saxe betonte: „Wir haben viele Trümpfe in der Hand, servicestarke Leute zu akquirieren und bei uns zu hervorragenden Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern weiterzuentwickeln.“

Auch die Themen Inflation und Nachhaltigkeit wurden diskutiert. Wenn Sie zudem erfahren möchten, welche Wünsche Karin Brandl, Martina Krupan und Dr. Henning Saxe an das Schadenjahr 2024 haben, können Sie die gesamte Abschlussdiskussion als Sonderfolge des Podcasts Versicherung 360 nachhören: <https://www.versicherungsforen.net/schaden-leistung/podcast-49-schadenjahr-2024-aktuelle-herausforderungen-und-ausblick>.

### **Informationen zum Messekongress Schadenmanagement & Assistance 2024**

Zum Messekongress Schadenmanagement & Assistance kamen am 16. und 17. April 2024 in Leipzig insgesamt 1.350 Teilnehmende, 90 Aussteller und 80 Speaker für den fachlichen Austausch, das persönliche Vernetzen und Kennenlernen zusammen. Auf dem Messekongress wurde auch wieder der Start-up-Preis „Claims Rockstar Award“ vergeben. Gewinner der „Goldenen Felge“ 2024 ist das Start-up Vaarhaft aus Berlin, das Betrugserkennung von

Schadenbildern mittels KI anbietet. Der nächste Messekongress Schadenmanagement & Assistance findet am 18. und 19. März 2025 statt. Mehr Informationen:

[www.versicherungsforen.net/mk-schaden](http://www.versicherungsforen.net/mk-schaden)

#### **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.