

Zwei Drittel der Versicherer mit **Mängeln in der Schadenabwicklung**

Nur etwa jeder dritte Versicherungsexperte in Deutschland ist mit dem Schadenmanagement im eigenen Haus zufrieden. Vor allem in der Steuerung von Prozessen sehen die Experten angesichts der Fülle abzuwickelnder Vorgänge erheblichen Verbesserungsbedarf. Dabei geht es den Unternehmen in erster Linie darum, interne Prozesse weiter zu optimieren und damit die Kosten zu senken. Gleichzeitig steht die Kundenbindung weiterhin im Mittelpunkt: Den Spagat zwischen kostengünstiger und zugleich kundenorientierter Bearbeitung wollen die Unternehmen durch intelligentes Schadenmanagement schaffen.

Das ist das Ergebnis der Studie „Stau-Atlas: Schaden- und Unfallmanagement“ des IMWF Instituts für Management- und Wirtschaftsforschung im Auftrag des Beratungs- und Softwarehauses PPI AG. Investitionstreiber im Schadenmanagement waren bislang vor allem Kostenüberlegungen der Versicherer. Denn die Wirkungen von Prozessoptimierungen, wie etwa die Straffung von Abläufen oder die Vermeidung von Doppelbearbeitungen, sind angesichts der großen Fallzahlen enorm. Allein in der Schaden- und Unfallversicherung fallen laut GDV-Angaben pro Jahr mehr als 24 Millionen Leistungsfälle an.

Doch zunehmend verfolgen die Versicherer auch Marketingziele. Denn sind Versicherungsnehmer mit der Bearbeitung ihres eigenen Schadenfalls zufrieden, stärkt das die Kundenbindung. Daher konzentriert sich die Branche in ihrem Schadenmanagement überdurchschnittlich stark auf die Prozessschritte an der Schnittstelle zum Kunden. Jeder zweite Versicherungsexperte hält eine kundenfreundliche Schadenmeldung für besonders bedeutsam.

73 Prozent der Befragten stufen die Regulierung und 66 Prozent die Schadenbegleichung als sehr wichtig für den eigenen Markterfolg ein. Dabei sind es vor allem die großen Versicherer, die die marktrelevante Bedeutung eines effizienten Schadenmanagements erkannt haben. 92 Prozent der Versicherungsmanager in Unternehmen mit mehr als 5.000 Mitarbeitern sehen in der schnellen und ressourcensparenden Abwicklung von Schadenfällen einen wichtigen Beitrag zum Unternehmenserfolg. Kleine Versicherer bleiben dahinter etwas zurück: In Unternehmen mit weniger als 500 Mitarbeitern messen nur drei Viertel der befragten Fach- und Führungskräfte diesem Geschäftsprozess eine ähnlich hohe Bedeutung bei.