

Uwe Sasse*

Markterfolg durch verbessertes Schadenmanagement

86% der deutschen Versicherer sehen in der kundenorientierten Abwicklung von Schadenfällen einen entscheidenden Treiber für ihren Markterfolg. Zu Recht: Denn für 73% der Versicherungskunden ist eine schnelle und kulantere Schadenregulierung das wichtigste Auswahlkriterium beim Abschluss einer Police. Vornehmlich auf den Preis schaut dagegen weniger als die Hälfte. Doch zwischen Anspruch und Wirklichkeit klafft eine Lücke. Nur bei 16% der Versicherer funktioniert das Schaden- und Unfallmanagement reibungslos. Das ist das Ergebnis der Studie „Stau-Atlas: Schaden- und Unfallmanagement“ des IMWF Institut für Management- und Wirtschaftsforschung im Auftrag des Beratungs- und Softwarehauses PPI AG.

Schadenfall: Die Stunde der Wahrheit

Der Schadenfall ist die Stunde der Wahrheit in der Kundenbeziehung. In diesem Moment zeigt sich, ob die Versicherung ihr Leistungsversprechen einhalten kann. Die Qualität des Versicherers und die Beratungsleistung des Maklers stehen auf dem Prüfstand. Ist der Kunde mit der Regulierung seines Falls zufrieden, bleibt er dem Unternehmen treu und empfiehlt es gerne weiter. Davon sind 92% der befragten Experten überzeugt.

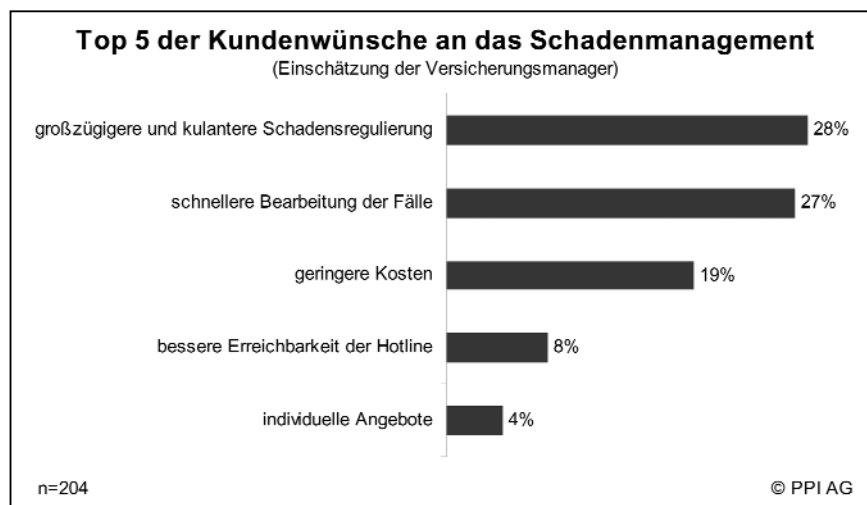
Die drei wichtigsten Erfolgsbausteine sind dabei nach Ansicht der Topentscheider eine großzügigere und kulantere Regulierung (28%), eine schnellere Bearbeitung der Schadenmeldungen (27%) sowie geringere Kosten für den Kunden (19%). Von diesen Zielvorstellungen ist die Branche jedoch noch weit entfernt. 64% der befragten Fach- und Führungskräfte sehen in ihrem eigenen Schaden- und Unfallmanagement noch erhebliche Verbesserungspotenziale.

Die größten Probleme treten dabei in der Betrugsprüfung auf. Hier sehen 31% der befragten Entscheider in ihrem Haus Verbesserungsbedarf. Auch die Begutachtung des Schadens (25%) und die eigentliche Regu-

lierung (23%) bereiten den Versicherern noch Schwierigkeiten.

arbeitung von Schadenmeldungen ermöglicht. Das ist eine Folge historisch gewachsener Systemlandschaften bei Versicherern, Vertriebspartnern und weiteren Beteiligten im Schadenprozess.

Die vollständige Bearbeitung eines Schadenfalls erfordert jedoch eine Vielzahl von Arbeitsschritten, die auch abteilungs- und unternehmensübergreifend ausgeführt werden müssen. Zahlreiche Personen, wie etwa Service-Center-Mitarbeiter, Außendienstler oder Gutachter sind in den Prozess eingebunden. Funktioniert zwischen den Beteiligten die Kommunikation und der Datenaustausch nicht optimal, sind oftmals Effizienzeinbußen, eine verzögerte Schadenregulierung und Bearbeitungsfehler die Folge.



Kundenwünsche: 28% der Befragten halten eine kulantere Regulierung für sehr wichtig.

Mangelhafte IT-Systeme

Das größte Problem auf dem Weg zu einem effizienten Schaden- und Unfallmanagement sind Defizite in den eingesetzten IT-Systemen. Nur bei rund 10% der Befragten arbeitet die Schadenmanagement-Software optimal. Jeder Vierte ist mit seinem System gänzlich unzufrieden. Das größte Manko: Mehr als 75% der Institute besitzen keine IT-Lösung, die eine vernetzte und medienbruchfreie Be-

Weniger als ein Viertel der befragten Versicherungsprofis nutzt eine moderne IT-Lösung, in der der Schaden von Beginn an in einem einheitlichen EDV-System erfasst wird und auf das alle Beteiligten während ihrer Aufgabenerfüllung zugreifen können. Die Vorteile einer derartigen Software: Die Wartezeiten werden reduziert und doppelte Datenbestände vermieden.

* Unit Manager Consulting Versicherungen der PPI AG

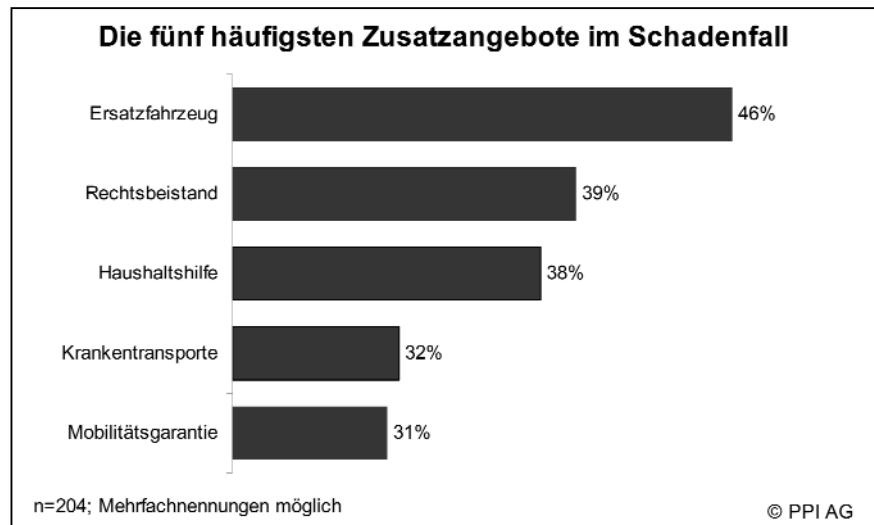
Zudem sieht der Sachbearbeiter auf einen Blick, welche Aufgaben noch offen und welche bereits erledigt sind. So ist er stets über den aktuellen Sachstand informiert und kann dem Kunden, anderen Schadenbeteiligten und Partnern sofort Auskunft geben. Das beschleunigt die Bearbeitung der Schadenmeldung und führt zu einer steigenden Kundenzufriedenheit.

Outsourcing ist die Antwort

Um ihr Schaden- beziehungsweise Leistungsmanagement voranzubringen greift die deutsche Assekuranz neben Verbesserungen in ihren IT-Systemen verstärkt auf die Hilfe externer Partner zurück. Rund 35% der Versicherer haben bereits Aufgaben in der Bearbeitung von Leistungsfällen an externe Dienstleister ausgelagert. Weitere 4% sind in der konkreten Planungsphase.

Vorreiter dieser Entwicklung ist die Lebenssparte. So übersteigt etwa der Outsourcing-Anteil in der Lebensversicherung den Wert bei den Kompositversicherern um mehr als zehn Prozentpunkte. Vor allem für Gutachtertätigkeiten nutzen die deutschen Versicherungsunternehmen die Expertise von Fremdfirmen. Zwei Drittel der Outsourcing-Projekte fallen in diesen Bereich. Die anderen Prozessschritte im Schaden- und Leistungsmanagement bearbeiten die Versicherer dagegen bisher mehrheitlich in Eigenregie. So hat nur jeder sechste Versicherer die Aufnahme von Schadenmeldungen ausgelagert, jeder fünfte das Exkasso.

Insgesamt hat die Versicherungsbranche damit die Outsourcing-Potenziale im Schaden- und Unfallmanagement noch nicht voll ausgeschöpft. Die Zusammenarbeit mit Partnerfirmen dient dabei vor allem der Senkung von Fixkosten. Kommt es zum Beispiel in der Folge saisonaler Einflüsse zu einem unerwarteten Anstieg an Schadenfällen, kann dieser Mehraufwand in der Schadenregulierung bedarfsgerecht vom Outsourcing-Partner aufgefangen wer-



46% der Versicherer bieten im Schadenfall ihren Kunden einen Mietwagen an.

den. Im Versicherungsunternehmen müssen somit keine Überkapazitäten bereitgehalten werden. Darüber hinaus arbeiten externe Spezialisten allein durch die Anzahl der betreuten Schadenfälle nicht nur wirtschaftlicher, sondern auch professioneller.

Mit Zusatzservice im Markt auffallen

Neben Verbesserungen in der Abwicklung von Schadenmeldungen wollen die Versicherer zudem mit zusätzlichen Serviceangeboten bei ihren Kunden punkten. Dazu werden die Policen um so genannte Assistance-Leistungen ergänzt. Mehr als 80% der deutschen Versicherer halten für ihre Kunden im Schadenfall weiterführende Serviceangebote bereit. Am häufigsten können Geschädigte dabei auf einen Mietwagen zurückgreifen (46%). Juristische Unterstützung (39%), eine Haushaltshilfe (38%) sowie Krankentransporte (32%) sind ebenfalls weit verbreitete Zusatzleistungen.

Damit konzentriert sich die Branche verstärkt auf ihre problemlösende Funktion. Die reine finanzielle Entschädigungsleistung des Schadens wird um zusätzliche Serviceangebote ergänzt. Die Versicherer wollen durch diese kundenbezogenen Hilfs- und Unterstützungsleistungen als „Küm-

merer“ wahrgenommen werden und von diesem Imagewandel profitieren. Der Kunde honoriert diese Anstrengungen: 48% der Deutschen halten zusätzliche Serviceleistungen für wichtig. Nur 14% stufen sie als bedeutungslos ein, so eine Studie der Fachhochschule Wiesbaden.

Fazit

68% der deutschen Versicherer schreiben einem effizienten Schaden- und Unfallmanagement große Marktchancen zu. Kein anderes Handlungsfeld ist den Branchenexperten derzeit wichtiger. Der Grund: Eine kompetente Betreuung – von der Meldung bis zum Abschluss des Schadens – stellt für den Kunden ein entscheidendes Qualitätsmerkmal dar. Das gilt insbesondere auch für Klein- und Kleinstschäden.

Eine oberflächliche und unpersönliche Schadenregulierung führt nicht selten zu teuren Kundenverlusten. Entspricht dagegen das Schaden- und Unfallmanagement des Versicherers den Erwartungen des Kunden, steigt dessen Zufriedenheit, wodurch wichtige Cross- und Up-Selling-Potenziale erschlossen werden. Dafür muss das Schaden- und Unfallmanagement jedoch wirklich auf allen Ebenen reibungslos funktionieren.