

Schadenmanagement

# Schnelle und kulante Hilfe wird gewünscht

Foto: Vertigo Signs - Fotolia.com

Zwei Drittel der Versicherungsmanager in Deutschland sehen Nachholbedarf beim eigenen Schadenmanagement. Die Entscheider wollen vor allem besser werden, um den Vertrieb stärker zu unterstützen.

Ein schneller Abwicklungsprozess im Schadenfall soll für zufriedener Kunden sorgen und damit die Cross-Selling-Chancen steigern. Dazu stehen Investitionen in moderne IT-Systeme an, um dem Außendienst auch vertriebsrelevante Informationen für Folgegespräche zu liefern. Zusätzlich will die Assekuranz Abläufe und IT standardisieren, damit Vermittler und Makler ihren Kunden im Schadenfall Zusatzleistungen schneller anbieten können als der Wettbewerb. Dies zeigt die Studie „Stau-Atlas: Schaden- und Unfallmanagement“ des Instituts für Management- und Wirtschaftsforschung (IMWF) im Auftrag der PPI AG.

Seit mehreren Jahren wird der Kampf um Kunden insbesondere in der Kfz-Ver-

sicherung explizit über niedrige Preise geführt. Diese Entwicklung hat bereits auf andere Sparten übergreifen mit entsprechenden betriebswirtschaftlichen Folgen für die Versicherer. Kundenzufriedenheit und -bindung sind jedoch nicht nur von niedrigen Prämien, sondern auch von dem gebotenen Serviceumfang und der tatsächlichen Umsetzung des Serviceversprechens im Schadenfall abhängig. Versicherer sollten daher kundenorientierten Service für die spezifischen Segmente mit preiswerten Versicherungsprämien kombinieren. In den vergangenen Jahren haben gerade die „Marktanteilsgewinner“ diesen Weg erfolgreich eingeschlagen. Demzufolge entscheiden sich Vertriebsfolge des Versicherungsunternehmens häufig auch im Schadenmanagement.

## Schnell sein ist Pflicht

Im Schadenfall muss es vor allem schnell gehen. Kein Kunde will lange auf eine angemessene Zahlung der Versicherung warten. Umso bedeutsamer sind möglichst effiziente Arbeitsschritte. Wichtig ist ins-

besondere, Bearbeitungszeiten im Bereich der Massenschäden zu verkürzen. Weil Versicherungsnehmer gerade bei einfachen Schäden zügiges Handeln erwarten, bietet es sich für Agenturen an, solche Fälle über vorhandene Vollmachten direkt zu erledigen. Im Gegensatz dazu müssen komplexe Schäden bald über die verschiedenen Meldewege an spezialisierte Schadenregulierer weitergeleitet werden.

Dazu haben sich Mehrwertdienste als wesentlicher Bestandteil der Schadenregulierung etabliert. Mehr als 80 Prozent der deutschen Versicherer halten für ihre Kunden im Schadenfall zusätzliche Serviceangebote bereit. In der Kfz-Versiche-

## IN KÜRZE

In diesem Artikel lesen Sie:

- Eine schnelle Abwicklung im Schadenfall sorgt für zufriedene Versicherungskunden.
- Moderne IT-Systeme unterstützen die Assekuranz dabei und bieten zudem Mehrwertdienste an.
- Vermittler, die Anbieter mit guter und fixer Schadenabwicklung wählen, können bei ihren Kunden punkten.



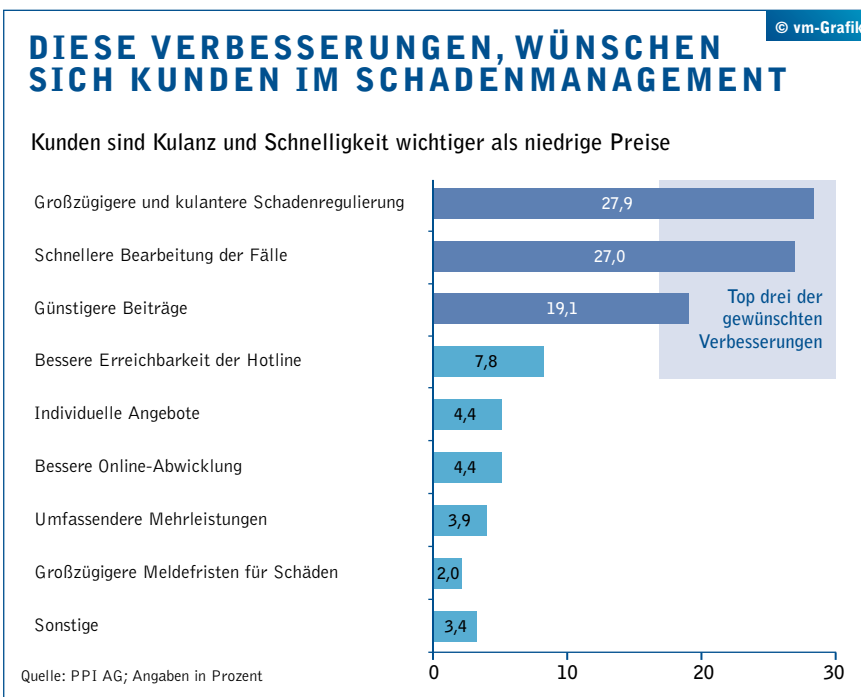
VM-Autor: **Andreas Achner**, Vorstand der PPI AG  
Informationstechnologie, Hamburg

rung bieten etwa inzwischen rund die Hälfte der Anbieter ihren Kunden ein Ersatzfahrzeug im Kasko-Schadenfall an. In der Krankenversicherung stellt mehr als jeder dritte Versicherer eine Haushaltshilfe, solange der Versicherte stationär im Krankenhaus behandelt wird. Ziel dieser Angebotsausweitung ist ein Imagewandel – weg vom reinen Entschädiger hin zum serviceorientierten Problemlöser. Je besser Versicherer ihre Dienstleistung erbringen, desto eher sind Kunden bereit, weitere Versicherungen desselben Anbieters abzuschließen. Ein Vermittler kann somit eine positiv verlaufende Schadenregulierung bei seinem Kunden in konkrete Folgegespräche einbauen.

### Moderne IT als Service-Turbo

Dazu ist er allerdings auf vernetzte IT-Systeme angewiesen, die ihm unter anderem neben den Schadendaten auch Empfehlungen für weitere Vertriebsmaßnahmen geben. IT-Lösungen mit flexiblen Schnittstellen sowie einem hohen Automatisierungs- und Informationsgrad sind unumgänglich. Schadenabteilungen arbeiten beispielsweise immer häufiger mit elektronischen Akten und Dokumenten. Sämtliche Informationen zur Steuerung des Schadens werden in Echtzeit abgerufen und bearbeitet. Darüber hinaus sind die Schadenaufnahmestelle und weitere Schadenbearbeitungsfunktionen zentral zusammengefasst. Durch die Verwendung einer einheitlichen Wissensbasis haben alle Mitarbeiter Zugriff auf die Kundendatenbank und können vorangegangene Service-Kontakte sowie den Bearbeitungsstand unmittelbar einsehen. Im Kommen sind zudem webbasierte Schadensysteme, auf die Schadenregulierer auch mobil zugreifen können.

Noch vor einigen Jahren regulierten Versicherer ihre Kraftfahrt-, Sach- und Personenunfallschäden nach eigenem Ermessen. Die Zentrale hatte weder den Überblick noch ausreichende Kontrollmöglichkeiten. Die Folge: erhebliche Qualitätsschwankungen. Zudem wurden viele Arbeitsschritte zeitraubend von



Hand erledigt. Dadurch häuften sich die Verfahrensfehler. Mittlerweile ist die Branche umgeschwenkt. Viele Anbieter setzen auf zentral organisierte Komplettlösungen. Die neue Technologie hilft gleichzeitig, wichtige Kennzahlen einzurichten. Sie messen, welche Leistungen in der Schadenabwicklung besonders gut oder wo Lücken sind, die man schließen sollte. Typischerweise sinkt damit die kombinierte Schadenquote um ein bis drei Prozent.

Dies nützt auch dem Vertrieb: Die Qualität der Schadenabwicklung und damit die Kundenzufriedenheit nehmen zu. Gleichzeitig bedeuten niedrigere Schadenquoten, dass Vermittler mehr Spielraum beim Einräumen von Rabatten haben. Dieser Effekt ist gerade im preissensiblen Kfz- und Kompositgeschäft ein signifikanter Wettbewerbsvorteil.

### Alt-Systeme bremsen aktives Schadenmanagement aus

Um Ablaufanpassungen und neue Dienstleistungen im Schadenmanagement schnell und wirtschaftlich umzusetzen, ist bei Versicherern in der Regel ein Aus-

tausch der alten Schadenmanagement-IT unvermeidlich. Denn Versicherungsunternehmen haben in den letzten Jahrzehnten ihre Anwendungen im Wesentlichen selbst entwickelt. Der Nachteil dabei: Änderungen an Altsystemen können sehr langwierig und aufwändig sein. Hinzu kommt, dass viele neue Anforderungen sehr schwer oder nur mit enormer Zeitverzögerung von den Alt-Systemen bewältigt werden können.

Moderne IT-Systeme und automatisierte Prozesse sind somit neben kompetenten Mitarbeitern entscheidende Voraussetzungen für Versicherer, ihr Schadenmanagement stärker vertriebsunterstützend einzusetzen. Denn dieses legt die Basis für zufriedene Kunden und hilft somit dem Außendienst in künftigen Vertriebsgesprächen. Servicequalität wird damit zum ausschlaggebenden Vermittlungskriterium.

Das umfasst nicht nur den eigenen direkten Service im Kundenkontakt. Unabhängige Versicherungsvermittler achten bei der Auswahl geeigneter Anbieter für ihre Kunden verstärkt auf die Qualitäten des Versicherungsunternehmens im Schadenfall. ■