

Messekongress „Schaden- und Leistungsmanagement“ entwickelt sich mit über 400 Teilnehmern und 45 Ausstellern zum etablierten Marktplatz in der Versicherungsbranche

Leipzig, 29. April 2009: „Diese Veranstaltung soll das Beste aus den beiden Welten Messe und Kongress zusammen bringen.“ Mit diesen Worten eröffnete Markus Rosenbaum, Geschäftsführer der Versicherungsforen Leipzig, am Montagmorgen den 2. Messekongress „Schaden- und Leistungsmanagement - Services für Versicherungsunternehmen“ im Congress Center auf der Leipziger Messe. „Es geht um das Netzwerken und die Gelegenheit, über den eigenen Tellerrand hinauszuschauen, auch in andere Branchen und über Ländergrenzen hinweg“, so Rosenbaum.



Allein die Zusammensetzung der über 400 Teilnehmer versprach eine optimale Plattform für den fachlichen Austausch. Neben zahlreichen Versicherern, Schadenexperten und Assisteuren waren auch Reha-Dienstleister, Gutachter, Rechtsanwälte und Ärzte in den Messesälen präsent. Dazu stellten 45 Unternehmen, darunter Generali Deutschland Schadenmanagement, Almeda, Carglass, Crawford & Company, DIE REGULIERER, ihre Produkte, Leistungen und Konzepte an Ständen und in Referaten vor.

Die Versicherungsforen Leipzig konnten auch in diesem Jahr einen hochkarätigen Experten aus dem Ausland als Referenten gewinnen: Peter How, Executive Manager Customer Development, Claims & CTP bei Suncorp – dem größten australischen Kompositversicherer.



In seinem Vortrag "Modern Claims Management - Creating a Brighter Customer-focused Future" forderte er ein Redesign des Geschäftsmodells mit dem Ziel der Erhöhung der Kundenzufriedenheit und gleichzeitiger Senkung der Schadenkosten. Ein Schwerpunkt bei der Implementierung des veränderten Geschäftsmodells muss auf die Mitarbeiterschulung gesetzt werden. So stellte er zum Beispiel als oberste Prämisse für Call-Center heraus, zuerst die Bedürfnisse des Kunden zu verstehen. Dies sei allein mit einem „intelligent questioning“ zu erreichen, das abgestimmt sein muss auf den „particular event“ des Kunden.

Kundenzufriedenheit: Zwang zu besserer Service-Qualität



Damit sprach How ein Konzept an, das aktuell auch auf dem deutschen Markt zukunftsweisend ist. „Bei der Kundenzufriedenheit müssen wir die meisten Hausaufgaben machen“, betonte Heinz Teuscher, Vorsitzender der Geschäftsführung bei der Generali Deutschland Schadenmanagement GmbH. „Der zunehmende Wettbewerb im Schadenmanagement zwingt uns zu einer besseren Service-Qualität. Wie müssen den Kunden insgesamt betreuen – über die gesamte Schadenentwicklung. Und das ebenso schnell wie transparent.“ Daran zwingend gekoppelt ist für Teuscher der Ausbau und die Optimierung von Service-Messungen.

Maßgeblich bei der Optimierung des Schadenmanagements sind zudem die internen Prozesse der Schadenbearbeitung. Kernfragen drehten sich hier besonders um Schadennetzwerke, Assistance-Leistungen und Outsourcing von Teilbereichen der Leistungsbearbeitung und -abwicklung. Diese und weitere branchenübergreifende Trends wurden an beiden Kongresstagen vertieft dargestellt und in parallel laufenden Fachforen zu den Themen Sach- und Personenversicherung, Mobilität, Prozesse sowie Recht diskutiert. In den Foren präsentierten 25 Experten aktuelle Lösungsansätze aus ihrem Fachbereich, gaben Einblicke in neue Unternehmensstrategien und kamen mit den Teilnehmern ins Gespräch. Daraus entwickelten sich nicht nur bei der Abendveranstaltung am ersten Kongresstag fruchtbare Diskussionen. Der Sektempfang – bei lauem Frühlingswetter auf der Dachterrasse des City-Hochhauses – mit anschließendem Besuch im „Panorama Tower“ gab den Teilnehmern die Gelegenheit, sich fachlich auszutauschen und potenzielle Geschäftspartner in entspannter Atmosphäre besser kennen zu lernen.



Personenversicherung: Versicherer auf dem Weg vom Kostenerstatter zum Manager

Im Bereich der Personenversicherungen stellten Dienstleister ihre Lösungen für Versicherer vor. Wegweisend sei hier ein kooperativer Ansatz, der interdisziplinäre Expertenteams schaffe, bei dem entweder der Grad des Outsourcing durch ein Baukastenprinzip von den Beteiligten bestimmt werden kann oder gar die Assistance als Cost- und Case-Manager selbst in Kostenersatz übernimmt und nicht als reiner Vermittler auftritt. „Auf der Versichererseite ist hier noch viel Überzeugungsarbeit zu leisten“, bestätigte Dr. Gerhard M. Müller, Leiter des Bereichs Reise, Medizin & Gesundheitsservice bei der Mondial Assistance Deutschland. „Denn Assistancen geben dem Versicherer ein Gesicht, eine Stimme, und machen ihn damit erlebbar und vom Kostenerstatter zum Manager.“ Im Vergleich zu anderen Ländern sei auf dem deutschen Markt das Steuerungspotenzial im Case- und Costmanagement noch nicht etabliert und biete daher „extrem hohe Einsparmöglichkeiten.“



Nicht zuletzt durch geänderte Bedingungen in allen Lebensbereichen des Versicherten, seien besonders Assisteure in der Lage, „lebensnahe Dienstleistungen und bedarfsgerechte Produkte mit Alleinstellungsmerkmalen anzubieten“, betonte Hans-Jürgen Holstiege, Leiter Unfallversicherung bei der Hamburg Mannheimer Sachversicherungs-AG. „Ging es bislang primär darum, wie der Patient wieder fit wird und wer ihm auf diesem Weg hilft, zeichnet sich derzeit ein

Umdenken ab: Die dominierende Fragestellung dreht sich um den Dauerschaden. Der Geschädigte will mehr als einen finanziellen Ersatz.“ Holstiege sieht durch das hohe Bedürfnis nach Unterstützungsleistungen in diesem Bereich ein enormes Wachstumspotenzial.

Fachlich umrahmt wurden diese Trends durch Alexander Graf, Abteilungsleiter Kooperations- und Qualitätsmanagement bei der Generali Deutschland Schadenmanagement GmbH, der im Hauptplenum über „Unterschätzte Ertrags- und Servicepotenziale“ und „Erfolgsfaktoren und Hebel im Kooperationsmanagement“ sprach. Seiner Einschätzung nach ließe sich die Schadenquote um ein bis zwei Prozent senken - durch ertrags- und kompetenzorientiertes Kooperationsmanagement bei gleichzeitiger Verbesserung des Kundenservice.

Netzwerkarbeit als Trend in der Betrugsabwehr



Auch im Forum Recht war der Kerngedanke des Netzwerkers richtungsweisend, als Willy Käch, Betrugsabwehr-Experte bei der Allianz Suisse Versicherung konstatierte, dass „Betrugsabwehr allein keine Chance hat“. Für eine erfolgreiche Betrugsabwehr ist ein Team von Spezialisten genauso wichtig wie die Zusammenarbeit mit externen Fachleuten wie Kriminalpolizisten, Richtern und Anwälten. Lösungsansätze für die Zukunft sieht Käch im Fraud-Performance-Management und in der Cyberinvestigation.

Neues VVG sorgt für Verunsicherung in den Schadenabteilungen

Eine Herausforderung für die Arbeit von Schadenabteilungen ist derzeit das quotale Leistungskürzungsrecht des Versicherers nach dem neuen Versicherungsvertragsrecht, das von Rechtsanwalt Thomas Mittendorf, Kanzlei Bach, Langheid & Dallmayr, vielseitig und gründlich umrissen wurde. Er bezeichnete dies als „Wundertüte“: Innerhalb der Lehre, der Versicherer und der Rechtsprechung existieren zur Handhabung des quotalen Leistungskürzungsrechts im Moment mehr Meinungen als es Köpfe gibt. Mit Spannung wird die weitere Rechtsprechung zu diesem Thema erwartet. Bis dahin empfiehlt Mittendorf, Checklisten für den Schadenspezialisten zu erstellen.



Automatisches Routing und Kooperationen bei der Schadenregulierung

Doch nicht nur auf rechtlicher Ebene – sondern auch im Bezug auf die Kundenzufriedenheit – stand auf dem Messekongress das Thema Schadenregulierung zur Debatte. Klaus Büchner,



ehemaliger Vorstand der Generali Versicherung AG, belegte anhand aktueller Zahlen die immer noch mangelhafte und damit zwangsläufig auch kundenunfreundliche Schadenregulierung. Auf guten Weg in dieser Frage sieht Franz J. Hengl, Vorsitzender des Vorstandes Die Regulierer AllRisk SchadenManagement AG, sein Unternehmen. „Für schnellere Schadenregulierung haben wir ein neues Portal der Regulierer geschaffen“ stellte er im Forum Sachversicherung das Konzept vor. „Unterstützt durch die IT erreichen wir hier ein schnelles und automatisches Routing, der E-Mail-Verkehr entfällt.“

Der Status Quo sei, dass eine komplette Regulierung nicht allein vom Schreibtisch aus möglich ist, betonte Frank Wild, leitender Handlungsbevollmächtigter der Hauptverwaltung Allianz Versicherungs-AG. Damit sprach auch er das Thema an, das sich an beiden Kongresstagen immer wieder wie ein roter Faden durch die Diskussionen zog: Die Tendenz zum Outsourcing und zu Kooperationsmodellen mit externen Dienstleistern. Für Wild folgt aus dieser Entwicklung eine zukünftig unbürokratischere und schnellere Regulierung.

Kunden stellen hohe Anforderungen an Zusatzangebote

Diesen Komplex griff in einem abschließenden Fachvortrag Prof. Horst Müller-Peters auf. Als wissenschaftlicher Experte vom Institut für Versicherungswesen an der Fachhochschule Köln und Marktforschungsspezialist der YouGovPsychonomics AG diskutierte er in diesem Zusammenhang die Einstellungen von Versicherungsnehmern zu Zusatzangeboten von Versicherungsunternehmen.

Er folgte der Leitfrage „Scheck oder Services – was erwarten die Kunden?“ und stellte heraus, dass Zusatzangebote für den Kunden erst dann Mehrwertig werden, wenn sie versicherungsnah sind, in ungewohnten, respektive unbekanntenen Situationen helfen und einmalige Unterstützungen sind. Der Versicherer entwickle sich vor diesem Hintergrund immer mehr zum Problemlösungsmanager in Lebenssituationen, wobei Finanzprodukte eingebettet sein können, aber nicht müssen.

Messekongress als Erfolgs- und Wachstumskonzept bestätigt

Der Messekongress "Schaden- und Leistungsmanagement - Services für Versicherungsunternehmen" ging in diesem Jahr in die zweite Runde. Er war nicht allein ein Erfolg hinsichtlich der Wissenserweiterung und des Erfahrungsaustauschs auf Seiten der Fach- und Führungskräfte aus Schaden- und Leistungsabteilungen, Kooperationsmanager sowie Produkt- und Unternehmensentwickler aus Versicherungsunternehmen. Die Veranstaltung markierte auch für die Versicherungsforen Leipzig einen Höhepunkt in der Unternehmensbiographie. Sowohl die Teilnehmer- als auch die Ausstelleranzahl konnte im Vergleich zur Erstveranstaltung im vergangenen Jahr deutlich gesteigert werden. „Bei den Teilnehmern verzeichnen wir ein Plus von zwanzig Prozent“, zeigte sich Markus Rosenbaum sichtlich zufrieden.

So steht bereits der Termin für den nächsten Messekongress „Schaden- und Leistungsmanagement“ fest: Am 23. und 24. März 2010 wird das Erfolgsmodell in die dritte Runde gehen.

Ansprechpartnerin:

Marlene Keßler
Leiterin Veranstaltungen und Weiterbildung
Versicherungsforen Leipzig – Gesellschaft für angewandte Versicherungswissenschaft mbH
Querstraße 16 | 04103 Leipzig
Tel.: +49 (0) 341/1 24 55-13
E-Mail: kessler@versicherungsforen.net