

## **Schadenmanagement heute: Versicherungsbranche trifft sich auf der Leitmesse „Schadenmanagement und Assistance“**

**[Leipzig, 18. April 2013] Von A wie Assistance, B wie Betrugsmanagement oder Z wie Zentralisierung – auf dem Messekongress „Schadenmanagement und Assistance“, der vom 16. bis 17. April 2013 bereits zum 6. Mal unter der fachlichen Leitung der Versicherungsforen Leipzig stattfand, stand die gesamte Bandbreite des Schadenbearbeitungsprozesses im Mittelpunkt. Rund 770 Experten und Dienstleister aus der Versicherungswirtschaft, darunter 83 Aussteller, trafen sich erneut zum Erfahrungsaustausch in Leipzig.**

Mit dem Ziel, ein jährlich wiederkehrendes Forum für den unternehmensübergreifenden Austausch zu etablieren, haben die Versicherungsforen Leipzig 2008 den ersten Messekongress „Schaden- und Leistungsmanagement“ ins Leben gerufen, der sich inzwischen zu einem der größten Branchentreffs für die Versicherungswirtschaft entwickelt hat. „Jedes Jahr können wir in Leipzig einen neuen Besucherrekord vermelden. Das zeigt uns, dass das Bedürfnis nach Austausch nach wie vor groß ist“, äußerte sich Markus Rosenbaum, Geschäftsführer der Versicherungsforen Leipzig, zum erfolgreichen Veranstaltungskonzept. „Neben dem Schwerpunkt Schadenmanagement haben wir in diesem Jahr das Thema Assistance auf die Agenda gesetzt und ihm einen separaten Bereich gewidmet. Damit möchten wir die Relevanz der oft stiefmütterlich behandelten Thematik verdeutlichen und neue Akzente setzen. Denn Assistance hat heute noch nicht den Stellenwert erreicht, der ihr gebührt, obwohl damit zwei Seiten derselben Medaille – Schadenmanagement und Produktmanagement – angesprochen werden“, so Markus Rosenbaum.

Zwei Tage lang diskutierten Versicherer, Schadenexperten, Assisteure, Reha-Dienstleister, Gutachter und Rechtsanwälte im Congress Center Leipzig über aktuelle Entwicklungen in den Bereichen Betrugsmanagement, Kfz-Versicherung, Datenschutz, Telematik, Personenschadenmanagement sowie über Möglichkeiten der Prozessoptimierung. In 15 Fachforen präsentierten Experten ihre Lösungen zu branchenrelevanten Fragestellungen und zeigten Trends auf, die zukünftig für die Versicherungswirtschaft von Interesse sind.

Den Rahmen der Veranstaltung bildeten neben den Fach- und Diskussionsforen die Key Notes von Dr. Jochen Tenbrieg, Head of Global Claims bei der Allianz Versicherungs-AG, Frank Bechtoldt, zuständig für den Bereich Produktmanagement Firmenkunden bei der Generali Versicherung AG und Dr. Matthias Maslaton, Vorstand Produkt & Innovation bei der ARAG SE.

Welche Trends die Arbeit der Versicherer zukünftig bestimmen werden, skizzierte Dr. Jochen Tenbieg und prophezeite einen sich weiter verschärfenden Verdrängungswettbewerb, bei dem Kundenzufriedenheit und Weiterempfehlungsbereitschaft zu den wichtigsten Wettbewerbsvorteilen gehören werden. Eine der großen Herausforderungen für Versicherer sah er darin, die Unverwechselbarkeit ihrer Marke auch beim Einsatz von Dienstleistern zu bewahren. Dr. Tenbieg betonte, dass eine effiziente Schadenregulierung im gesättigten Kompositmarkt ein wesentlicher Erfolgsfaktor für Versicherungsanbieter sei und in seiner Bedeutung noch zunehmen werde.

Frank Bechtoldt von der Generali sprach zum Thema Kooperationsarchitektur und -management aus Sicht eines Versicherungsunternehmens. Angesichts der jüngsten Entwicklungen, wonach sich Dienstleister immer mehr als Problemlöser des Kunden positionieren und sich Autohersteller mit All-inclusive-Angeboten in die Rolle des Schadenmanagers drängen, seien Versicherer gezwungen, das Thema Schadenmanagement verstärkt in das Produktmanagement zu integrieren.

Dr. Matthias Maslaton räumte in seinem Vortrag mit dem Vorurteil auf, Schadenmanager würden sich nur mit Assistance beschäftigen, um die Kosten zu reduzieren. Er unterstrich, dass das Kundenbedürfnis nach Sicherheit entsprechend der Maslowschen Bedürfnispyramide sehr hoch sei und der Grund, warum sich entsprechende Produkte dennoch nicht so gewinnbringend verkaufen, vielleicht darin liege, dass Versicherer dem Kunden ihre Produkte nicht richtig verkaufen. Er zeigte sich überzeugt, dass das Investment in gute Produkte das Vertrauen der Kunden in die Versicherer stärken werde. Daher sah Dr. Maslaton in den Assistance-Leistungen ein Schlüsselement – nicht um Kosten zu drücken, sondern um damit einen Mehrwert für den Kunden herauszustellen und Qualität zu beweisen.

Die Referenten zeigten durch ihre Vorträge einmal mehr, dass der Messekongress nicht nur eine jährlich stattfindende Austauschplattform, sondern insbesondere auch ein Stimmungsbarometer für aktuelle Entwicklungen und Trends in der Versicherungswirtschaft ist. So lautete etwa ein Fazit aus den Fachvorträgen des 6. Messekongresses in Leipzig: Es sei damit zu rechnen, dass eine große Zahl an Versicherern vom Markt verschwinden wird. Welcher Anbieter auch zukünftig bestehen kann, sei keine Frage der Größe, sondern der richtigen Strategie – und damit der Fähigkeit, Trends und Herausforderungen rechtzeitig zu erkennen.

Zeitgleich zu dieser Veranstaltung fand, ebenfalls im Congress Center Leipzig, der Messekongress „Gesundheit & Versorgung“ des Schwesterunternehmens der Versicherungsforen Leipzig mit etwa 150 Teilnehmern statt und ergänzte vor allem den Bereich „Assistance“ thematisch.

Weitere Informationen zur Veranstaltung erhalten Sie unter [www.assekuranz-messekongress.de/](http://www.assekuranz-messekongress.de/)

#### **Versicherungsforen Leipzig GmbH**

Querstraße 16 | 04103 Leipzig | **T** +49 (0)341 / 1 24 55 - 0 | **F** +49 (0)341 / 1 24 55 - 99 | **E** kontakt@versicherungsforen.net | **I** www.versicherungsforen.net  
Geschäftsführer: Dipl.-Kfm. Markus Rosenbaum, Dipl.-Winf. Jens Ringel | Amtsgericht Leipzig HRB 25803 | USt.-IdNr.: DE268226821  
Bankverbindung: Sparkasse Leipzig | Bankleitzahl: 860 555 92 | Kontonummer: 1100 9541 27 | SWIFT-BIC: WELA DE 8 L | IBAN: DE 41 8605 5592 1100 9541 27

## **Ihre Ansprechpartnerin**

Vicki Richter

**T** +49 (0)341 / 1 24 55 - 18 | **F** +49 (0)341 / 1 24 55 – 99 | **E** richter@versicherungsforen.net

## **Über die Versicherungsforen Leipzig GmbH**

Die Versicherungsforen Leipzig sind der neutrale Wissensdienstleister für die Assekuranz. Als Brücke zwischen Wissenschaft und Versicherungspraxis unterstützen wir Fach- und Führungskräfte aus Versicherungsunternehmen beim Know-how-Aufbau und praxisorientiertem Erfahrungsaustausch. Nah an der Wissenschaft bieten wir innovative, qualitativ hochwertige, sowohl fachlich als auch methodisch fundierte Dienstleistungen an. Wir verstehen uns als neutraler Partner und bilden in einem ganzheitlichen Ansatz nahezu alle aktuellen und relevanten Themen der Branche ab.

## **Versicherungsforen Leipzig GmbH**

Querstraße 16 | 04103 Leipzig | **T** +49 (0)341 / 1 24 55 - 0 | **F** +49 (0)341 / 1 24 55 - 99 | **E** kontakt@versicherungsforen.net | **I** www.versicherungsforen.net  
Geschäftsführer: Dipl.-Kfm. Markus Rosenbaum, Dipl.-Winf. Jens Ringel | Amtsgericht Leipzig HRB 25803 | USt.-IdNr.: DE268226821  
Bankverbindung: Sparkasse Leipzig | Bankleitzahl: 860 555 92 | Kontonummer: 1100 9541 27 | SWIFT-BIC: WELA DE 8 L | IBAN: DE 41 8605 5592 1100 9541 27