

Future Claims – Die Zukunft des Schaden- managements

Versicherungsforen-**Themendossier**

Nr. 3/2023

Auszug

Claims 4.0 – Die digitale Zeitenwende der Versicherungsbranche

Versicherungsforen **THEMENDOSSIER**

Eine Publikation der

 **Versicherungsforen** Leipzig

Claims 4.0

Die digitale Zeitenwende der Versicherungsbranche

Die Versicherungswirtschaft steht an der Schwelle zu einer digitalen Zeitenwende. Ein gänzlich neuer Ansatz – Claims 4.0 – hat das Potenzial, das Geschäftsmodell der gesamten Branche zu revolutionieren. Digitalisierung, Vernetzung und das Internet of Things machten bislang vor allem in Zusammenhang mit der Optimierung industrieller Prozesse unter dem Schlagwort „Industrie 4.0“ von sich reden. Das dürfte sich schon bald ändern. Denn seit Jahren wächst, in Zusammenhang mit dem rasant expandierenden Internet of Things, die Menge auch versicherungstechnisch verwertbarer Nutzerdaten. Gelingt es, diese Daten Versicherungsprozessen zuzuführen, werden diese effektiver, effizienter und kostengünstiger – für Versicherer, wie Versicherte.

Klassische Versicherungen stehen vor einem wachsenden Problem: Über viele Jahre mag sich die weitgehend manuelle Bearbeitung eines Schadensfalls – von der Meldung bis hin zur Auszahlung – im Versicherungsalltag bewährt haben. Heute, im Zeitalter der Digitalisierung und Vernetzung jedoch, ist sie im Vergleich zu einer digitalisierten und automatisierten Variante vor allem eines: ineffizient und ineffektiv.

Digitale Konkurrenzunternehmen, InsurTechs ebenso wie Nicht-Versicherungsunternehmen mit ihren Embedded-Insurance-Angeboten, haben sich des Problems längst angenommen. Unter Zuhilfenahme fortschrittlicher Technologien und Daten-

analysen schaffen sie es, Versicherungsvorgänge kundenfreundlicher, kostengünstiger und vor allem schneller zu gestalten. Klassische Versicherungen drohen hier schon seit geraumer Zeit gegenüber ihrer digitalen Konkurrenz ins Hintertreffen zu geraten. Um sich gegen sie behaupten zu können, müssen sie umdenken und sich weiterentwickeln.

Die Datenströme der vergangenen Jahre und Jahrzehnte sind zu einer wahren Datenflut angewachsen. In der Mitte dieser Flut stehen durch ihr Geschäftsfeld nicht selten die Versicherungsunternehmen. Es existieren Nutzerdaten, mit denen der Alltag jedes Einzelnen analysiert, optimiert und in versicherungstechnischer

Hinsicht sicherer gemacht werden kann. Der Kundenfokus, der Austausch und die Zusammenarbeit mit den Kunden unter Zuhilfenahme der richtigen Daten kann zu besseren und preiswerteren Versicherungsprodukten führen. Der digitale Ansatz Claims 4.0 ist imstande, die gesamte Versicherungsbranche nachhaltig zu revolutionieren, für die Versicherer wie ihre Kunden.

Claims 4.0 – Daten als Katalysator für mehr kundenorientierten Service

Ebenso wie beim Digitalisierungs- und Vernetzungs-Ansatz der Industrie – der Industrie 4.0 – geht es auch bei Claims 4.0 darum, das bislang nicht gehobene Potenzial von Digitalisierung und Vernetzung nutzbar zu machen. Hier aber mit dem Fokus, die Verwaltungs- und Abwicklungsprozesse zu optimieren. Grundgedanke von Claims 4.0 ist, dass die gewaltige Menge an mittlerweile zur Verfügung stehenden Nutzerdaten es Versicherern und Versicherten ermöglicht, zu einer neuen Art von Geschäftsbeziehung zusammenfinden, bei der beide Seiten sich mehr als Partner denn als Anbieter und Kunde begreifen.

Dank verbesserter Datenlage und digitalen Prozessen können Versicherungsleis-

tungen unkomplizierter beantragt, Schadenfälle effektiver bearbeitet und Gelder schneller ausbezahlt werden. Und nicht nur das: Versicherungen können direkter als bisher in die Schadenregulierung eingebunden werden. Kommt es beispielsweise zu einem Blechschaden an einem Auto, kann die Versicherung durch Handyvideos und -fotos des Kunden mittels intelligenter Bildauswertungen den Schaden in Echtzeit bewerten. In einem nächsten Schritt kann dem Versicherten dann beim Aufspüren einer passenden Werkstatt geholfen, können der Werkstatt schon im Vorfeld die für die Reparatur erforderlichen Daten zugeschickt werden. Reparaturzeiten können so merklich reduziert werden. Doch Claims 4.0 kann noch weit mehr: dabei helfen, den gesamten Versicherungsprozess vom Kopf auf die Füße zu stellen.

Ein neuer Ansatz – weniger Schadensersatz, mehr Schadenprävention

Denn mit Claims 4.0 werden Versicherungen und Versicherte in die Lage versetzt, das Risiko und den potenziellen Schaden eines Versicherungsfalls bereits im Vorfeld zu minimieren. Basierend auf der verbesserten Datenlage werden ihre Optionen und Handlungsspielräume erweitert, auch

präventiv aktiv zu werden:

Beispiel Hausratversicherung

Ein Kunde hat eine Hausratversicherung abgeschlossen. Die Versicherung stellt im Zuge dessen passende Sensoren bereit, die mit wenig Aufwand an Waschmaschine, Spülmaschine und anderen essenziellen Punkten in Haus oder Wohnung angebracht werden können. Auf Basis der Daten werden nicht nur potenzielle Gefahrenquellen, wie beispielsweise Wasserrohrbrüche oder undichte Gasleitungen, überwacht. Es können dabei auch präventive Maßnahmen, wie der Austausch einer möglichen Bruchstelle, abgeleitet werden, bevor ein möglicher Schaden eintritt. Dabei wird der Kunde nicht bloß darauf aufmerksam gemacht, sondern erhält Unterstützung bei Dienstleistung bzw. Finanzierung.

Beispiel Betrugsprävention

Durch höhere Transparenz und Nachvollziehbarkeit dank verfügbarer Daten kann die Versicherung im Schadenfall nicht nur schneller reagieren, sondern auch besser berechnete Ansprüche von Betrugsfällen unterscheiden. Auch hiervon profitieren langfristig Kunde wie auch Versicherer durch geringere Kosten und in Folge geringere Beitragszahlungen.

Für beide Seiten ergibt sich hieraus eine echte Win-Win-Situation. Versicherer und Versicherte gehen eine Partnerschaft ein, die beiden Parteien einen echten Mehrwert bietet. Beide profitieren vom selteneren Auftreten von Schadensfällen – Versicherungen zusätzlich von geringeren Schadenswerten, Versicherte von geringeren Beitragszahlungen.

Die Kernkompetenz im Fokus

Bislang waren Versicherungsunternehmen bemüht, große Teile des Versicherungsprozesses selbständig umzusetzen, um eine möglichst umfassende Kontrolle über alle Abläufe zu bewahren. Mit Hinwendung zu Claims 4.0 wird sich das grundlegend ändern. Um der Analyse und Auswertung ausreichende Datenbestände zuführen zu können, wird die Datenerhebung nicht mehr zentral über die Versicherung, sondern dezentral über ein Netzwerk, über ein Ökosystem aus für die Branche relevanten spezialisierten IT-Dienstleistern, erfolgen. Teilprozesse, die nicht zum Kerngeschäft der Versicherung gehören, wie zum Beispiel der Online-Identitätsnachweis, werden ausgelagert und von der Versicherung nur noch orchestriert. So wird die Versicherung sich künftig wieder voll und ganz auf ihre Kernkompetenzen und die Steigerung des Nutzungserlebnisses für ihre

Kunden konzentrieren können.

Vom Kunden zum Partner

Auch das Verhältnis der Versicherungen zu ihren Versicherten wird sich mit Claims 4.0 grundlegend ändern. Der Kunde wird zum Partner, von dessen Zufriedenheit der Erfolg der Versicherer abhängen wird. Die Bereitstellung privater Nutzerdaten basiert auf dem Vertrauen in lückenlos sichere Verwahrung. Im Gegenzug können bessere Services, niedrigere Beitragszahlungen und Schadenprävention angeboten werden. Versicherungen werden ihr Bild von ihren Kunden – ihren Umgang mit ihnen – deshalb einem grundlegenden Wandel unterziehen müssen. Sie werden lernen müssen, sie als Partner zu begreifen und besser als bislang in ihr Versicherungsgeschäft zu integrieren.

Es bleibt festzuhalten: Claims 4.0 wird den Versicherungsmarkt nachhaltig revolutionieren – für Versicherungen wie Versicherte. Effektivität und Effizienz sowie die Kundenfreundlichkeit der Verwaltungsabläufe werden spürbar steigen, Schadenrisiken, Schadenhöhen und Beitragszahlungen signifikant sinken. Eine erfolgreiche und konkurrenzfähige Versicherung im 21. Jahrhundert wird ohne datenbasierte Schadensprävention, ohne Vernetzung

und ohne Partnerschaften nicht zu denken sein.

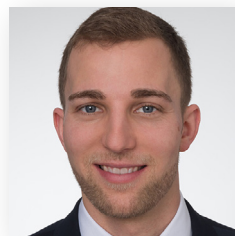
Autoren



Philipp Rietsch
Senior Consultant
Senacor Technologies AG



Lars-Oliver Willrich
Managing Consultant
Senacor Technologies AG



Christoph Seidl
Senior Consultant
Senacor Technologies AG

IMPRESSUM

Autor(en) des vorliegenden Themendossiers

Thomas Hollick et al.

T +49 341 98988-237

E thomas.hollick@versicherungsforen.net

Feedback zum vorliegenden Themendossier

Wenn Sie uns Ihre Meinung mitteilen möchten, würde uns das sehr freuen. Vielleicht gibt es ja ein spezielles Thema, über das Sie im Themendossier einmal lesen möchten? Haben Sie weitere Fragen und Anregungen oder Anlass zur Kritik? In jedem Fall freuen wir uns über eine Nachricht von Ihnen.

Bitte senden Sie Ihre Kommentare an

Elisa Strey | **T** +49 341 98988-235 | **E** elisa.strey@versicherungsforen.net

Abonnement des Versicherungsforen-Themendossiers

Aufgrund der Partnerschaft Ihres Unternehmens mit den Versicherungsforen Leipzig steht Ihnen das Abonnement des Versicherungsforen-Themendossiers unternehmensweit zur Verfügung! Gern können Sie deshalb weitere Empfänger aus Ihrem Haus registrieren lassen. Nutzen Sie dazu einfach unser Anmeldeformular unter www.versicherungsforen.net/abo_themendossier.

Eine Übersicht über alle Partnerunternehmen finden Sie unter www.versicherungsforen.net/partner.

Abbestellen des Versicherungsforen-Themendossiers

Sie wollen das Themendossier in Zukunft nicht mehr empfangen? Senden Sie einfach eine E-Mail mit dem Betreff „unsubscribe Themendossier“ an kontakt@versicherungsforen.net.

Versicherungsforen-Newsletter

Wenn Sie regelmäßig per E-Mail über Aktualisierungen im Bereich „Wissen“ auf www.versicherungsforen.net, Veröffentlichungen, gegenwärtige Veranstaltungen sowie Nachrichten aus unserem Partnernetzwerk informiert werden möchten, können Sie sich auf www.versicherungsforen.net/newsletter anmelden. Diesen Service bieten wir auch für Nicht-Partnerunternehmen kostenfrei an.

© 2023 Versicherungsforen Leipzig GmbH

Ein Unternehmen der LF Gruppe | Hainstraße 16 | 04109 Leipzig |

T +49 341 98988-0 | **F** +49 341 98988-9199 | **E** kontakt@versicherungsforen.net | **I** www.versicherungsforen.net

Geschäftsführung: Dipl.-Math. Justus Lücke, Dipl.-Winf. Jens Ringel | Amtsgericht Leipzig HRB 25803

Ust.IdNr.: DE268226821