

# „Moment der Wahrheit“

Wie Versicherungskunden von einem effizienten Schadenmanagement profitieren

*Von Dominik Geller*

**K**aum sind die schwierigen Jahre der Pandemie einigermaßen überstanden, stehen die Versicherer vor einer Situation, mit der sie schon seit Jahrzehnten nicht mehr konfrontiert waren: hohe Inflation. Der Preisauftrieb wirkt sich sehr unterschiedlich auf einzelne Versicherungssparten aus – eines ist allerdings klar: Die Inflation verteuert die Schadenregulierung extrem. Verschärft wird die Situation durch hohe Schäden aus Extremwetterereignissen. Während das vergangene Jahr mit Schäden in Höhe von 4,3 Milliarden Euro laut Branchenverband GDV ein weitgehend normales Naturkatastrophenjahr war, gilt das Jahr 2021 mit 12,6 Milliarden Euro als das bislang teuerste für die Versicherer seit Beginn der Statistik in den 1970er-Jahren.

Feststeht, dass die Kosten in der Schadenregulierung gesenkt werden müssen. Allerdings dürfen die Versicherer ihre Kunden dabei nicht aus den Augen verlieren. Denn die Schadenbearbeitung ist einer der wichtigsten Berührungspunkte zwischen Versicherer und Kunde. Kunden wollen in einer von Amazon & Co. geprägten Welt schnelle, unkomplizierte Prozesse, die sie über den Kanal ihrer Wahl teils auch selbst abwickeln können. Im Schadenfall zeigen sich für den Kunden die Qualität und der Mehrwert seines ausgewählten Versicherers. Dieser „Moment der Wahrheit“ ist maßgeblich für ein positives Kundenerlebnis – hier entscheidet sich, ob Versicherer ihren Kunden begeistern oder frustrieren.

Ein verbesserter Kundenservice zu geringeren Kosten? Dieser Spagat lässt sich mit dem Einsatz einer modernen und effizienten IT-Lösung bewältigen. Welche Anforderungen muss eine IT-Lösung erfüllen, um dieses Spannungsfeld aufzulösen? Automatisierungsgrad, Schnittstellenfähigkeit, Dienstleisteranbindung und Omnikanalfähigkeit spielen dabei eine zentrale Rolle.

## **KOSTENSENKUNG DURCH AUTOMATISIERUNG**

Wesentlicher Hebel zur Senkung der Kosten ist ein hoher Automatisierungsgrad: Mit einer standardisierten IT-Lösung, die eine durchgängige digitale Bearbeitung aller Prozesse (End-to-End) erlaubt, lassen sich die Abläufe im Schaden-

management von der Schadenanlage bis zur -regulierung weitgehend automatisieren. Wird ein Schaden zum Beispiel über einen beliebigen Kanal gemeldet, wird der Prozess im Dunkeln verarbeitet und nur, wenn es die Details der Schadenmeldung erfordern, wird der Schaden schnell, effizient und strukturiert aufbereitet der Sachbearbeitung zugewiesen. Danach läuft die Verarbeitung wieder vollends automatisiert weiter. Manuelle Eingriffe werden so auf ein Minimum reduziert. Das entlastet die Sachbearbeiter und fördert die Qualität der Schadenbearbeitung.

Auch wenn die Schadenabwicklung über weite Strecken automatisiert abläuft, muss die Flexibilität nicht auf der Strecke bleiben. Eine flexible IT-Plattform lässt sich an die speziellen Bedürfnisse eines Versicherers anpassen. So können Regeln definiert werden, die kundenindividuell, bedarfsbezogen und auf die Organisation des Versicherers abgestimmt sind. Sollten zum Beispiel mehrere Sachbearbeiter im Falle einer Krankheitswelle ausfallen, können diese Regeln schnell und flexibel angepasst werden. Kurzum: Ein hoher Automatisierungsgrad beschleunigt die Schadenabwicklung, erhöht so die Kundenzufriedenheit, senkt die Schaden-Kosten-Quote und steigert die Effizienz. Außerdem verringert sich die Arbeitslast für die Sachbearbeiter, was auch vor dem Hintergrund des Fachkräftemangels in der Branche bedeutsam ist.

Im Hinblick auf schnelle Schadenregulierung, Kostensenkung, positives Kundenerlebnis und Effizienz spielt die direkte Anbindung von Dienstleistern an die IT-Lösung im Schadenmanagement eine wichtige Rolle. Die unterschiedlichen Services, die spezialisierte Dienstleister anbieten, lassen sich zu flexiblen Schadensprozessketten verbinden, die für eine schnelle, einfache und komfortable Schadenabwicklung sorgen. Das können Services wie die automatisierte, KI-unterstützte Erkennung von Schadenbildern zur Ermittlung der Schadenhöhe sein, die virtuelle Begutachtung des Schadens per Video oder Betrugserkennungsservices. Meldet ein Kunde einen Unfallschaden, da das Auto im Schnee von der Fahrbahn abkam, kann eine nahtlose Integration zu einem Wetterdienst sinnvoll sein, um zu überprüfen, ob am Unfall-

tag und -ort tatsächlich Schnee lag. Aus Sicht der Sachbearbeitung müssen die Systeme so aufgebaut sein, dass flexible Stellschrauben je nach Kundensituation im Schadenprozess „on the fly“ gestaltet werden können. So folgen die entsprechenden Schritte nahtlos aufeinander: Durch künstliche Intelligenz können „Next-Best-Actions“, also Entscheidungsvorlagen für die Sachbearbeitung erstellt und so der Schadenprozess zielführend unterstützt werden, je nach Fallsituation.

### AUFBAU EINES EIGENEN ÖKOSYSTEMS

Mit der Definition von Regelwerken lässt sich festlegen, in welchen Schadenfällen welche Dienstleister automatisch beauftragt werden. Voraussetzung dafür ist ein Mix aus offenen und konfigurierten Schnittstellen. Das bietet dem Versicherer zudem die Möglichkeit, sich ein eigenes Ökosystem Schaden aufzubauen oder sich mit seinen Services in ein anderes Ökosystem einzubinden. Die IT-Lösung muss eine einfache Integration von Dienstleistern erlauben, sodass neue Anbieter bzw. Services schnell eingebunden werden können. Zu einem reibungslos funktionierenden Schadenprozess gehören auch das Management und die Steuerung von Dienstleistern – von der Beauftragung über die Abrechnung bis zur Qualitätssicherung. Dazu muss die Plattform in der Lage sein, Versicherer, Dienstleister und Kunden intelligent miteinander zu verbinden und einen sicheren Datenaustausch zu gewährleisten. Auch mit Blick auf den bereits stattfindenden Wandel vom reinen Schadenregulierer hin zum Rundum-Service-Anbieter spielt die einfache Integration von Dienstleistern eine grundlegende Rolle, um einen Mehrwert für den Kunden zu generieren. So können zum Beispiel bei einem Fahrraddiebstahl in der Nacht Kunden durch eine automatische Regulierung direkt vor Ort digitale Gutscheine erhalten für Leihfahrzeuge oder Taxi-Dienste, bei einem Leitungswasserschaden kann dem Kunden ein Hotelzimmer zur Verfügung gestellt werden. Perspektivisch können also verschiedene Informationen zu erweiterten Service-Dienstleistungen völlig neuer Art miteinander verknüpft werden. Voraussetzung ist selbstverständlich die Einwilligung des Kunden zur Nutzung seiner Daten.

Für Versicherer ist ein Schadenfall Tagesgeschäft, für den Kunden ist es ein Ausnahmezustand. Tritt ein Schaden ein, sind viele Kunden verunsichert, sie wissen nicht so recht, was genau zu tun ist. Umso wichtiger ist es, dass sie schnell und problemlos mit ihrem Versicherer in Kontakt treten können, und zwar über den Kanal ihrer Wahl. Eine IT-Lösung muss deshalb omnikanalfähig sein. So können Versicherer alle Kanäle vom Telefon über E-Mail und App bis zum Chat 24/7 anbieten und sinnvoll miteinander vernetzen. Alle notwendigen Informationen und

Kundendaten müssen an allen Touchpoints verfügbar sein, um eine schnelle und automatisierte Schadenabwicklung zu gewährleisten.

Für ein positives Kundenerlebnis sorgt auch das Tracking von Schäden. Es ist jederzeit transparent, wo sich ein Paket befindet oder wie weit der Pizzafahrer noch entfernt ist. Nur der Bearbeitungsstand einer Schadenmeldung ist häufig unklar und Kunden greifen zum Telefon. Dies führt gerade in Kumulzeiten zu einem erhöhten Telefonaufkommen und schränkt die wenigen Ressourcen in der Schadenregulierung noch weiter ein. Ob Vermittler, Versicherungsnehmer oder Anspruchsteller: Informationen zum Schadenstatus müssen nutzerbasiert digital und unkompliziert angesteuert werden können. Durch ein Schadentracking wird Transparenz erzeugt, die Nachfragehäufigkeit gesenkt und die Kundenzufriedenheit erhöht.

Angesichts hoher Kosten und Risiken sowie fehlender Ressourcen setzen Versicherer zunehmend auf Standardsoftware spezialisierter Anbieter zur Umsetzung dieser Anforderungen. Dieses Vorgehen bietet im Vergleich zu einer Eigenentwicklung wesentliche Vorteile wie schnelle Implementierung und laufende Weiterentwicklung inklusive regulatorischer Anpassungen. Mit der msg.P&C Factory Claims bietet msg insur:it eine komponentenbasierte Gesamtlösung für die Schadenabwicklung in der Kompositversicherung inklusive Rechtsschutz. Der hohe Automatisierungsgrad gewährleistet eine zügige Schadenabwicklung bei zugleich fachgerechter Prüfung des Schadensfalles, die unter anderem den Ausschluss von vertraglich nicht vereinbarten Leistungen sowie Betrugserkennung beinhaltet. Als flexibles Plattformsystem, das digitale Technologien nutzt, kann die msg.P&C Factory Claims um beliebige Services wie zum Beispiel Videobegutachtung, erweitert werden. Die Services externer Dienstleister sind nahtlos – barrierefrei – in die Lösung eingebunden, sodass Sachbearbeiter komfortabel und ohne Verlassen der Benutzeroberfläche darauf zugreifen können. Die Daten sind dann Echtzeit-Daten des Dienstleisters und können sofort verarbeitet werden. Eine integrierte Dienstleister-Komponente erleichtert das Steuern und Verwalten von Dienstleistern. Die effiziente und schnelle Schadenabwicklung sorgt für ein positives Kundenerlebnis und senkt die Schadenkosten deutlich. Die Lösung wird laufend weiterentwickelt, auch im Hinblick auf Schadenprävention und Nachhaltigkeit – Aspekte, die zunehmend an Bedeutung gewinnen. So können Warnsysteme eingebunden werden, um Kunden rechtzeitig über Extremwetterlagen zu informieren. In Sachen Nachhaltigkeit ist es möglich, Kunden automatisch die Wahl zwischen Reparatur und Neukauf zu bieten.

**Dominik Geller,**

Senior Business Consultant, msg insur:it