

Versicherungs wirtschaft

Magazin für Führungskräfte und Entscheider

76. Jahrgang | MÄRZ 2021 | 22,- €



Jede Sekunde zählt

*Von Ralf Bocken, Dr. Peter v. Koppenfels
und Raphael Kellner*

Sonderdruck



Jede Sekunde zählt

Die Schadensbearbeitung birgt ein hohes Potenzial zur Kundenbindung und Kostensenkung. Dafür muss jedoch nicht nur das Frontend, sondern alle Backoffice-Prozesse End-to-End digitalisiert werden.

Von Ralf Bocken, Dr. Peter v. Koppenfels und Raphael Kellner

ein Spezialist für die digitale Abwicklung von Kfz-Schäden. Im Zuge der immer weiter voranschreitenden Digitalisierung erkennen immer mehr Versicherungsunternehmen die Chancen, die für sie bei der Schadensbearbeitung liegen. Dort schlummert ein immenses Potenzial sowohl zur Steigerung von Kundenzufriedenheit und Kundenbindung als auch zur Effizienzsteigerung und Kostensenkung. Jahr für Jahr weist rund jeder 13. Sachversicherungsvertrag einen Schadensfall auf; das bedeutet über 23 Millionen Kundenkontakte, jeder mit der Chance, die Kundenzufriedenheit und -bindung zu steigern. Ein Schadensfall ist für Kunden in der Regel ein negatives Ausnahmeereignis und oftmals hochemotional. Gerade im Bereich der Schadensregulierung bietet sich daher für Versicherungen die Möglichkeit, ihre Kunden positiv zu überraschen, indem sie ihnen Befürchtungen und Ängste nehmen, klar kommunizieren und vor allem schnelle und verständliche Prozesse schaffen.

ERST IM SCHADENSFALL TRENNT SICH DIE SPREU VOM WEIZEN

Viel zu oft beginnt der wirkliche Stress für die Versicherten erst nach dem eigentlichen Schadensfall. Während der Versicherte sich nichts sehnlicher wünscht als eine schnelle und unkomplizierte Schadensregulierung, erfährt er in der Regel erst jetzt, wie ernst seine Versicherung ihr Versprechen, sich jederzeit um den Kunden zu kümmern, nimmt. Von der ersten Schadensmeldung bis zur endgültigen Regulierung vergeht oft viel Zeit und während der Abwicklung sind Kunden vielfach im Unklaren darüber, was gerade passiert. Oft genug müssen auch Anträge oder Unterlagen noch papierhaft eingereicht werden. Dies ist nicht nur für die Versicherten umständlich und zeitaufwendig, es ist auch teuer für die Versicherung.

Im Schadenfall sind die Interessen von Kunden und Versicherungen nicht vollständig deckungsgleich. Versicherungen möchten Schadensfälle effizient und kostengünstig regulieren, aber sie wollen auch Betrugsversuche zuverlässig erkennen. Entscheidender Bedeutung kommt hier der effizienten Identifizierung von Fällen zu, die vom Standard abweichen und daher einer Expertenprüfung bedürfen. Innovative Versicherungsunternehmen punkten bei ihren Kunden mit einem automatisierten und digitalisierten Schadensbearbeitungsprozess. Exemplarisch hierfür steht der amerikanische Sachversicherer Lemonade, der den Weltrekord für die schnellste Schadensregulierung hält. Nur drei Sekunden nach der Schadensmeldung sind die Betrugsprüfung, die Auszahlungsgenehmigung und der damit verbundene Zahlungsauftrag erledigt. Wenn es nicht so schnell geht, ist eine klare Kommunikation mit den Kunden nötig (auch automatisiert), um sie über den Bearbeitungsfortschritt zu informieren.

Mehr als jedes Regierungsprogramm der vergangenen Jahre oder jede IT-Strategie hat die Corona-Pandemie die Digitalisierung Deutschlands vorangetrieben. Auch in der Versicherungsbranche wurden bestehende Digitalisierungsvorhaben beschleunigt und neue gestartet. Profitiert hat davon in erster Linie der Vertrieb. Aber auch in das Schadens- und Leistungsmanagement kommt Bewegung. So hat kürzlich die VHV-Gruppe ihre Beteiligung an dem Digitalisierungs- und Schadensspezialisten Eucon auf 75 Prozent erhöht und schon im Frühjahr 2020 hat die Allianz bei ControlExpert die Mehrheit übernommen; auch dies

END-TO-END-DIGITALISIERUNG MACHT DEN UNTERSCHIED

Damit dies möglich ist, bedarf es eines effizienten End-to-End-digitalisierten Schadensprozesses. Am Anfang steht der Einsatz moderner Frontendlösungen zur Steigerung der Effizienz in der Schadenserfassung. Traditionell werden Schäden telefonisch oder über eine starre Eingabemaske innerhalb eines Kundenportals erfasst. Ergänzt wird das Angebot immer häufiger um die Möglichkeit der mobilen Schadensmeldung via App. Diese bietet vor allem dann Vorteile, wenn Schäden eine umfangreiche Bilddokumentation am Schadensort erfordern (wie z.B. bei Kfz-Unfällen). Aber auch bei solchen Schadenapps handelt es sich in den meisten Fällen nur um eine Form der starren Eingabemaske, welche vor allem zur Abbildung von Standardfällen geeignet ist.

Doch in der Realität ist nicht alles Standard. Hier können Versicherungen die Möglichkeiten der Digitalisierung nutzen, um ihre Prozesse aus Kundensicht zu vereinfachen und flexibler zu gestalten und dabei gleichzeitig alle für die Schadensregulierung notwendigen Daten zu erhalten. Moderne Chatbots, die im Schadensfall die Kommunikation mit dem Kunden übernehmen, egal ob am Telefon oder über das Internet, sind heute in der Lage, sehr persönlich zu kommunizieren und gezielte Nachfragen zu stellen (sog. Conversational Intelligence). Auch die automatische Verarbeitung unstrukturierter Daten, die nicht in einer Maske erfasst werden und Kunden mehr Freiheiten lässt, ist heute möglich.

EIN MODERNES FRONTEND MACHT NOCH KEINE EFFIZIENTE SCHADENBEARBEITUNG

Aus Consileon-Erfahrung lassen sich die gesamten Vorteile der Digitalisierung für Unternehmen und Kunden nur erschließen, wenn nicht nur das Frontend, sondern der gesamte Prozess und insbesondere alle Backoffice-Prozesse End-to-End digitalisiert sind. Die wesentlichen Vorteile sind:

1. Steigerung der Kosteneffizienz: Häufig sind Prozesse historisch gewachsen und werden deswegen auf heterogenen Systemlandschaften abgewickelt mit der Konsequenz hoher IT-Kosten. Die Effizienz des Gesamtunternehmens wird dadurch ebenfalls stark beeinträchtigt. Consileons Projekterfahrungen zeigen, dass sich durch eine gezielte End-to-End-Prozessoptimierung und -Digitalisierung die Kosteneffizienz um rund 20 Prozent steigern lässt.

2. Reduzierung der Bearbeitungszeit: Einer der häufigsten Kritikpunkte der Kunden im Schadensfall ist die lange Bearbeitungsdauer und unzureichende Kommunikation. Insbesondere wenn Schadensfälle in Folge notwendiger Rückfragen mehrmals durch den Sachbearbeiter angefasst werden müssen, verlängert sich die Bearbeitungszeit merklich. Aus der Erfahrung von Consileon lässt sich durch eine ge-

zielte Optimierung und Automatisierung der Bearbeitungsschritte und der Kundenkommunikation die Durchlaufgeschwindigkeit um bis zu 80 Prozent steigern.

3. Optimierung der Bearbeitungsqualität: Ein weiterer Vorteil eines digitalisierten Schadensbearbeitungsprozesses ist die Reduzierung der Anzahl potenzieller Fehlerquellen und die damit verbundene Reduzierung der Beschwerdequote. Eine bereichsübergreifende Prozess-Governance ist ein wichtiger Schritt auf diesem Weg zusammen mit der bereits oben genannten Prozessoptimierung.

„Ein Blick nach China zeigt, dass digitalisierte Versicherer wie Ping An oder Zhong An, jeder mit Millionen von Kunden, viele der beschriebenen Entwicklungen bereits implementiert haben.“

Entscheidend ist der Einsatz der richtigen Partner und Technologien, um diese Ziele zu erreichen. Heute ermöglicht der Einsatz von Robotic Process Automation und Künstlicher Intelligenz (KI) eine weitgehende Automatisierung und Optimierung aller Backendprozesse, insbesondere in der Schadensregulierung. Mögliche Anwendungsgebiete von KI umfassen z.B. die Verarbeitung von Bildern oder physischer (unstrukturierter) Dokumente. Moderne KI-Systeme sind in der Lage Inhalte selbstständig zu erfassen, zu klassifizieren und mithilfe von Prüfmechanismen zu indizieren und z.B. bei Auffälligkeiten für eine manuelle Weiterverarbeitung vorzuschlagen. Auch die Bearbeitung von Freitexteingaben, wie z.B. bei Schadensberichten von Kunden, ist durch den Einsatz von KI in Verbindung mit Natural Language Processing möglich.

Die HDI Versicherung arbeitet auf diesem Gebiet z.B. mit Workfusion, einem Anbieter intelligenter Automatisierungslösungen, zusammen. Entsprechende Systeme sind in der Lage, aus Texten alle relevanten Informationen herauszufiltern und auch zu analysieren, ob Unstimmigkeiten oder Verdachtsmomente für einen Betrugsversuch vorliegen, die eine besondere bzw. händische Bearbeitung durch spezialisierte Mitarbeiter begründen. Je nach Versicherungsbranche und Digitalisierungsgrad kann ein großer Teil der Schäden in sogenannter Dunkelverarbeitung – also, ohne dass ein Sachbearbeiter benötigt wird – reguliert werden.

AUF DEM WEG ZUR AUTOMATISIERTEN SCHADENMELDUNG

Die automatisierte Schadensbearbeitung stellt jedoch nur einen wichtigen Zwischenschritt dar. In Verbindung mit neuen Technologien, wie z.B. Smarthome oder Internet of Things, bildet sie die Grundlage für das zukünftige Handeln der Versicherungen im Schadens- und Leistungsmanagement. Idealtypisch können Sensoren Art und Umfang von Schäden automatisch erkennen und auch an die Versicherung melden. Diese ist dann in der Lage, aufgrund der etablierten Dunkelverarbeitung benötigte Reparaturleistungen und Ersatzteile vollautomatisch bei präferierten Partnern zu bestellen. Manuelle Schadenserfassung durch den Kunden wird deshalb in vielen Fällen künftig nicht mehr notwendig sein. Auch die Kundenkommunikation als integraler Prozessbaustein erfolgt dann zunehmend automatisiert. Schadensachbearbeiter werden zu Spezialisten für bestimmte komplexe Sachverhalte. All das klingt für viele vielleicht noch nach Science Fiction, aber die beschriebenen Elemente existieren bereits heute. Ein Blick nach China zeigt, dass digitalisierte Versicherer wie Ping An oder Zhong An, jeder mit Millionen von Kunden, viele der beschriebenen Entwicklungen bereits implementiert haben. In Deutschland werden bis dahin noch einige Jahre vergehen

und einiges kann hierzulande auch nicht eins zu eins umgesetzt werden. Die Erfahrung zeigt aber, dass die Implementierung kostensenkender Technologien in aller Regel schneller erfolgt als anfangs erwartet. Entscheidend auf diesem Weg ist aus Sicht von Consileon, dass nicht einzelne Prozesse wie die Schadenbearbeitung digitalisiert werden, sondern dass sie End-to-End in die automatisierte und optimierte Wertschöpfungskette der Versicherung eingebettet werden.

Der Wettbewerb um die Versicherungskunden findet zunehmend auf dem Feld der Kundenzufriedenheit statt. Der skizzierte holistische Ansatz schafft die Voraussetzungen für die nachhaltige Steigerung der Kundenzufriedenheit und ermöglicht darüber hinaus spürbare Effizienzsteigerungen und größere Flexibilität. Consileon hat in vielen Projekten gezeigt, wie die drei Ziele „Kundenzufriedenheit“, „Effizienz“ und „Flexibilität“ durch intelligentes Prozessdesign, Digitalisierung und Einsatz moderner Technologie erreicht werden können.

Ralf Bocken, Partner

Dr. Peter v. Koppenfels, Associate Partner

Raphael Kellner, Project Manager

Alle sind bei Consileon Frankfurt GmbH tätig.

CONSILEON



• Konzipieren, Initiieren und implementieren – wir können alle diese Disziplinen. Denn wir haben Consileon 200,1 mit dem Anspruch gegründet, nachhaltige Strategien für Unternehmen nicht nur zu definieren, sondern auch gemeinsam mit dem Auftraggeber umzusetzen. Damit stellen wir sicher, dass zukunftsweisende Ansätze nicht auf dem Weg von der Vorstandsetage in die Abteilungen versanden. Wir sind an Ihrer Seite, um richtige Strategien in passende Maßnahmen zu überführen.

Die Basis für unsere exzellenten Projektergebnisse sind unsere Werte gepaart mit Methodik, Fach-Know-How und unsere Change-Management-Kompetenz.

Consileon verfügt über zahlreiche erfolgreiche nationale und internationale Referenzen im Rahmen der Transformation zur Digitalisierung in der Assekuranz. Mit 430 Mitarbeitern und Standorten in Deutschland und Europa gehören wir zu den wachstumsstärksten Beratungshäusern Deutschlands und werden seit 2015 kontinuierlich als „Beste Berater“ vom Wirtschaftsmagazin „brand eins“ und 2020 als „Top Beratung“ vom Handelsblatt ausgezeichnet. Nehmen Sie uns in die Pflicht!



Consileon im Ranking »**Beste Berater**« 2015–2020 des Wirtschaftsmagazins »brand eins«



Consileon als »**Top Beratung**« im Handelsblatt Ranking ausgezeichnet

Ihre Ansprechpartner



Ralf Bocken | Partner
Consileon Frankfurt
+49 172 2080080
ralf.bocken@consileon.de
www.consileon.de



Dr. Peter von Koppenfels | Associate Partner
Consileon Frankfurt
+49 176 23282005
peter.vonkoppenfels@consileon.de
www.consileon.de



Raphael Kellner | Project Manager
Consileon Frankfurt
+49 152 54866993
raphael.kellner@consileon.de
www.consileon.de