

Versicherer müssen mit Dienstleistern kooperieren und sich intelligent vernetzen

Moderne Technologien beeinflussen wesentlich die Beziehung zwischen Versicherern und ihren Dienstleistern. Visionen einer intelligent vernetzten Zukunft im Schadenmanagement zeigten Moritz Weiher, Leiter Dienstleister-Management der Allianz Versicherungs-AG, und Sven Krüger, CEO der Eucon Group, vergangene Woche in ihrem gemeinsamen Vortrag auf dem 11. Messekongress Schadenmanagement und Assistance in Leipzig auf.

In einem Umfeld hochautomatisierter vernetzter Prozesse und anspruchsvoller Kunden ist es entscheidend, den Schadenprozess nicht nur punktuell, sondern durchgängig abzubilden und hier mit erfahrenen Dienstleistern zusammenzuarbeiten. Die konsequente End-to-End-Automatisierung ist für Versicherer aus Sicht von Krüger und Weiher damit der wichtigste Erfolgsfaktor und die Basis dafür, um Geschäftsmodelle weiterzuentwickeln und neue, unternehmensübergreifende Netzwerke zu knüpfen. Bei beiden bestand kein Zweifel darüber, dass die meisten versicherungstechnischen Prozesse in Zukunft automatisiert ablaufen werden. Bereits heute sind erhebliche Fortschritte in Richtung automatisierter Prozesse mithilfe von künstlicher Intelligenz erzielbar.

Kombination aus menschlicher und künstlicher Intelligenz

Krüger warf einen Blick in die Zukunft des Schadenmanagements: „Der Erfolgsschlüssel zu den digitalen Zukunftsthemen liegt in der Verknüpfung von menschlicher und künstlicher Intelligenz. 90 % der Prozesse werden mithilfe von KI und der schnellen Verarbeitung großer Datenmengen automatisiert ablaufen. Menschen werden steuernd eingreifen und Regelwerke vorgeben, aber die Arbeiten selbst nicht ausführen. Dienstleister und Sachbearbeiter werden intelligent eingebunden und komplexe Fälle automatisch gesteuert.“

Ein durchgängig digitaler Schadenprozess schließt das Management externer Dienstleister und die intelligente Steuerung aller Folgeprozesse mit ein – bis hin zur Beauftragung, Instandsetzung, Qualitätssicherung und Echtzeit-Auswertung. Versicherer, Dienstleister, Kunden und Systeme werden dazu intelligent miteinander verbunden.

Versicherungsnehmer erwarten heute eine schnelle und einfache Schadenregulierung. Mithilfe intelligent vernetzter und kundenzentrierter Prozesse wird es gelingen, wichtige Kosten- und Effizienzvorteile zu realisieren und gleichzeitig ein smartes Kundenerlebnis zu schaffen. Versicherer, die sich konsequent darauf konzentrieren, können ihre Marktposition nachhaltig verbessern und kommen gleichzeitig der Erfüllung der gestiegenen Kundenansprüche nach Einfachheit, Schnelligkeit und Transparenz näher.

In einem weiteren Vortrag widmeten sich Barbara Ritter, Geschäftsleitung DEKRA Claims Services GmbH, und Philipp Kupka, Projektmanager Eucon Digital GmbH, der Fragestellung: „Wie Kooperationen großer Player das Schadenmanagement der Zukunft prägen werden.“ Ritter und Kupka zeigten am Beispiel von Eucon und DEKRA, wie sich durch die enge Kooperation und Vernetzung von Dienstleistern, wie Belegprüfern und Regulierern, wichtige Effizienz- und Kostenvorteile ergeben.

Mithilfe automatisierter Entscheidungstools, die durch Experten ergänzt werden, lassen sich Schaden- und Folgekosten vermeiden und Zeit sparen. Denn nicht jeder Schaden muss zwingend von einem Experten geprüft werden oder zu einem Gutachter. Oftmals reicht eine automatisierte Prüfung auf Basis strukturierter Daten. Der Prozess vom Dokumenteneingang über die KI-

gestützte Klassifikation und Extraktion bis hin zur Prüfung lässt sich theoretisch bis zur vollständigen Dunkelverarbeitung automatisieren.

Beide betonten, dass die intelligente Vernetzung und Ausgliederung von Prozessen an qualifizierte Dienstleister ein wichtiger Hebel zur Effizienzsteigerung, Kostensenkung und Serviceoptimierung im Schadenmanagement ist. Für den Versicherer bedeutet das geringere SLA-Werte sowie weniger manuelle Interaktion und Prozesskosten. Zudem birgt es den Vorteil, dass der Sachbearbeiter sich service- und vertriebsseitig ganz auf den Kunden konzentrieren kann. Dadurch, dass Versicherer mit externen Dienstleistern kooperieren, können sie von modernen Technologien, umfassenden Marktdaten und Experten-Know-how profitieren, ohne diese selbst abbilden oder vorhalten zu müssen.

Unter dem Motto „Digital Factory“ hatte Eucon bereits am Vorabend des Messekongresses Kunden und Partner zu einer exklusiven Abendveranstaltung in das Kunstkraftwerk Leipzig eingeladen. In der traditionsreichen Kesselhalle gab der Digitalisierungsexperte eine Sneak-Preview auf seine Vision des vernetzten Schadenmanagements und Einblick in neue Technologien, Forschungen und Zahlen.

Das Kunstkraftwerk wurde im Jahr 1900 als Elektrizitätswerk für die Leipziger Straßenbahn erbaut und ca. drei Jahrzehnte bis zur Stilllegung 1992 als Heizkraftwerk genutzt. In privater Trägerschaft präsentiert es auf 2.300 Quadratmetern Kunst, Theater und Musik. Aktueller Schwerpunkt sind immersive Kunstprojekte, die in eindrucksvoller Weise mit ihrer industriellen Umgebung korrespondieren und verschiedene Kunstformen und modernste Technologien miteinander verknüpfen.

Pressekontakt:

Barbara Greissinger

Head of Communications

Tel. +49 251 14496-2310

barbara.greissinger@eucon.com