

# Schadenmanagement- Systeme, Ergebnisse und weitere Entwicklungen

**Bernd-Matthias Höke**

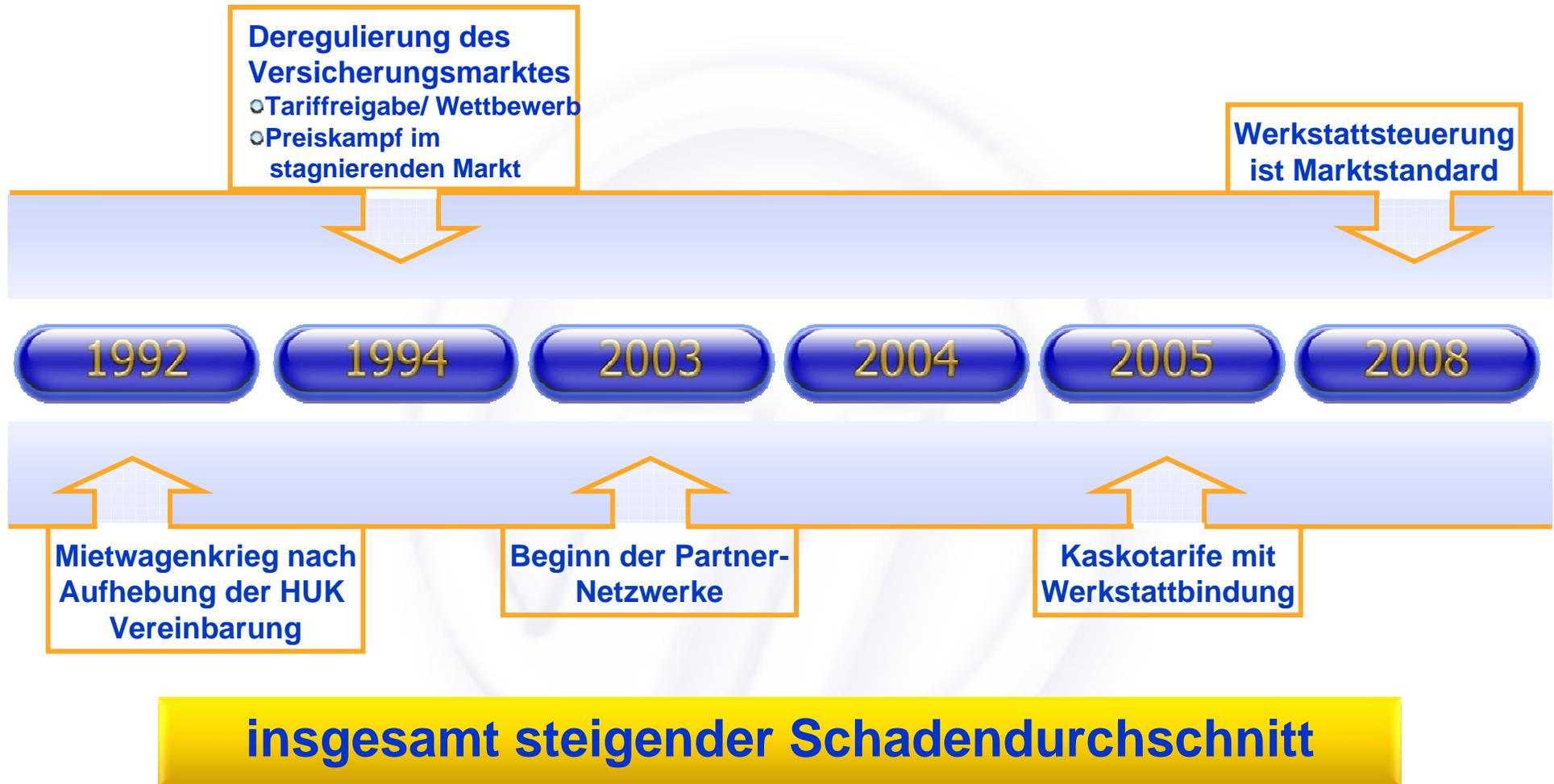
**Mitgliederversammlung NVB&NGF  
18. Juni 2010 in Basel**

- 1 Entwicklung und Gründe des Schadenmanagements
- 2 Erfolgsfaktoren und Auswüchse?
- 3 Anforderungen an die Geschäftsprozessorganisation
- 4 Change Management
- 5 Automatisierung und/oder Outsourcing

- 1** Entwicklung und Gründe des Schadenmanagements
- 2
- 3
- 4
- 5

# Des Deutschen liebstes Kind!



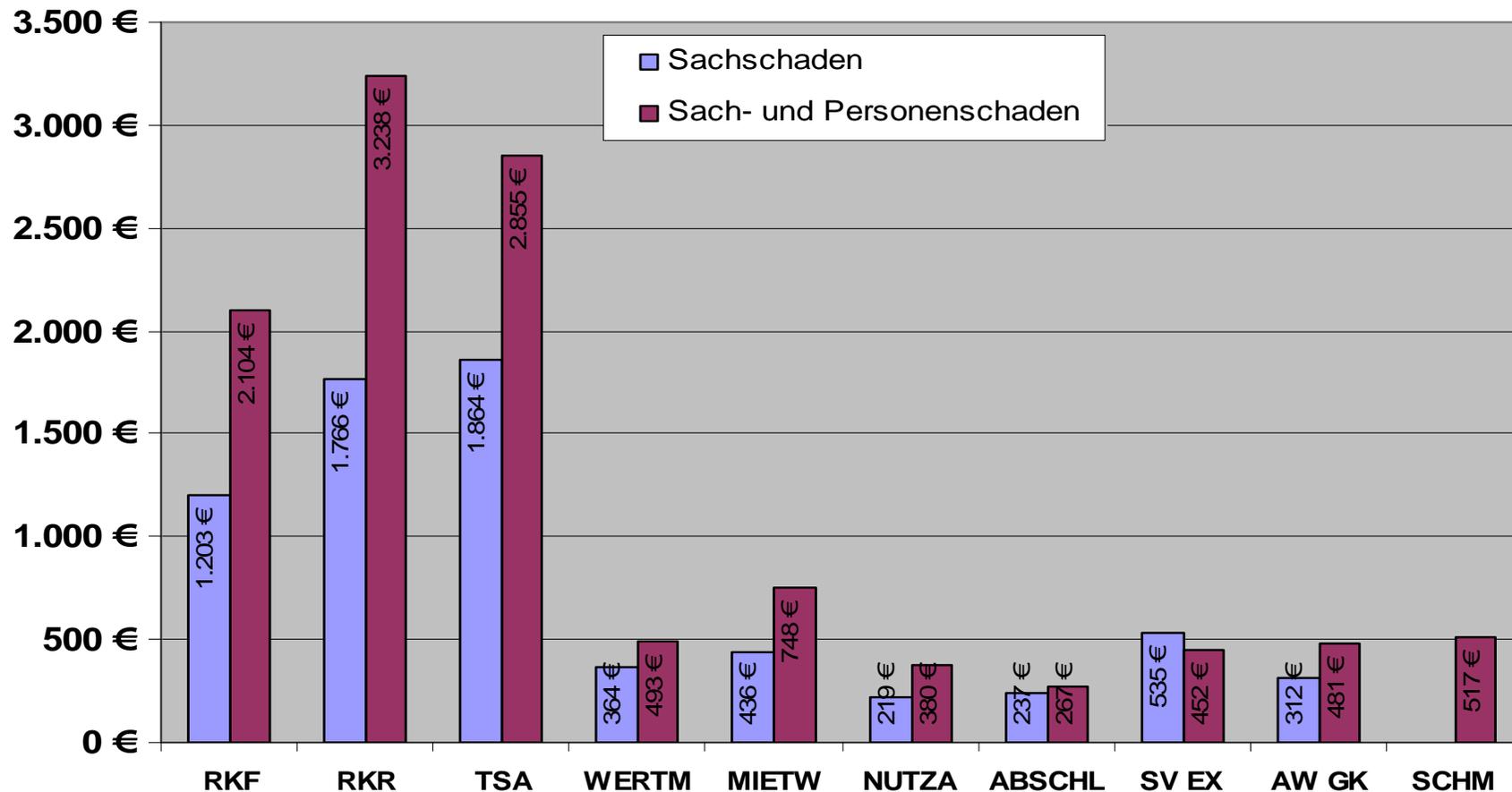


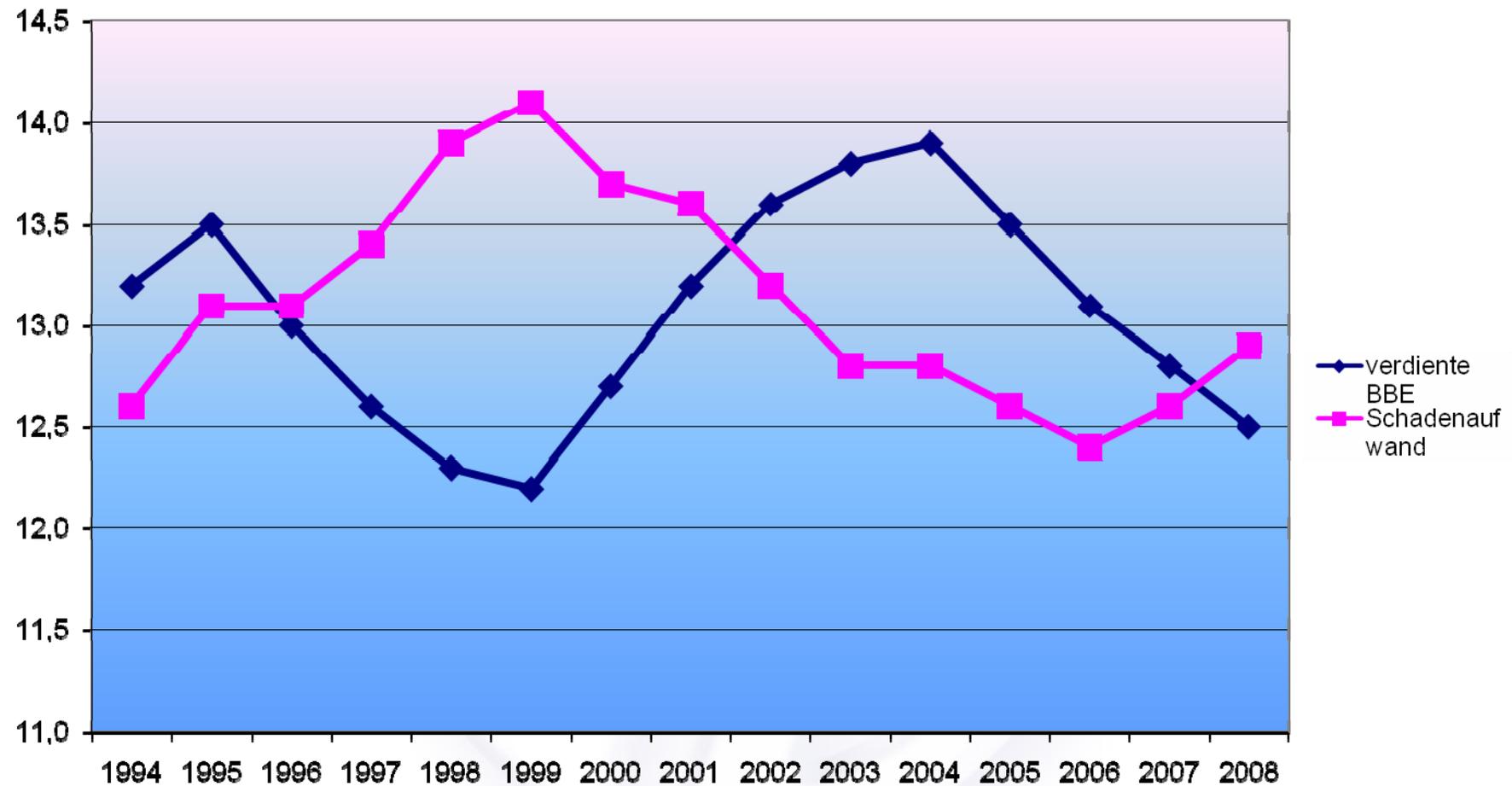
- **Solvency II**
- **Gesetzesflut**
  - **Gesundheitsreform**
  - **VVG – Reform**
  - **Rechtsdienstleistungsgesetz**
  - **IFS**
- **Verdrängungswettbewerb**
- **Neue Vertriebswege**
  - **Handel**
  - **Internet**
  - **Automobilclubs**
- **Strategie Autohersteller**
- **Kostendruck**
- **Wechselbereitschaft der Kunden**
- **Image der Versicherer**



- 1** Reparaturkosten fiktiv oder nach Rechnung bis 130% des Wertes
- 2** Ausfallersatz: Mietwagenkosten oder Nutzungsausfall
- 3** Sachverständigengebühren
- 4** Rechtsanwaltsgebühren
- 5** Wertminderung

Leistungspositionen: Durchschnittliche Zahlungen für die einzelnen Leistungspositionen bei den erledigten Schäden des Meldejahres 2007 zum Stichtag 31.12.2007





## Wettbewerb über Leistung/Service

- Neuausrichtung auf den Kunden
- Kundenbindung und -gewinnung
- Kooperation / Netzwerke



## Industrialisierung der Prozesse

- Neuausrichtung aller Prozesse
- Automatisierung / elektronische Unterstützung
- Reduzierung der Fertigungstiefe



## Kostenreduzierung

- Schadensteuerung, auch über Tarife
- automatische Belegprüfung
- schnelle Kontaktaufnahme und Reaktion



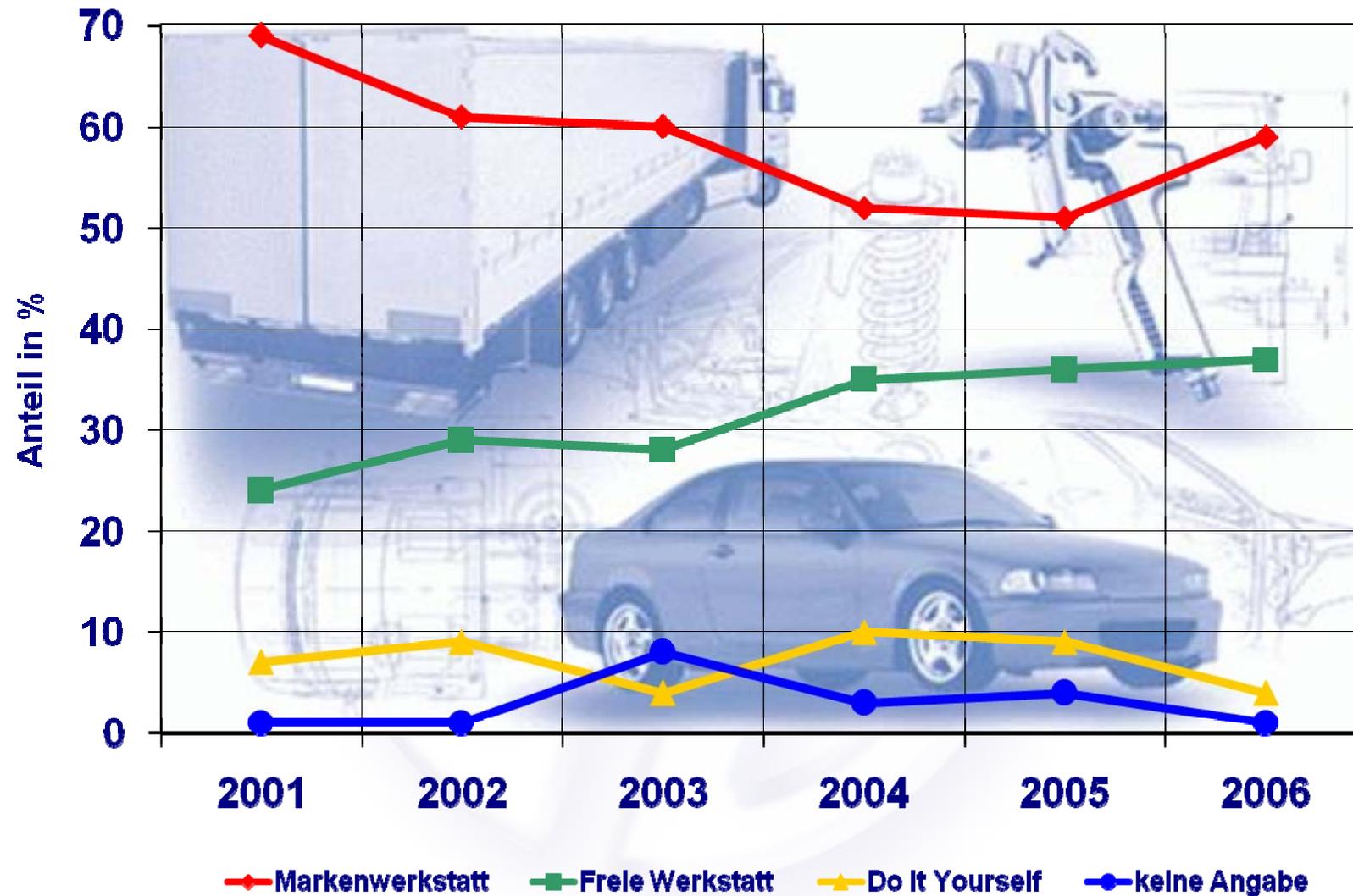
- 1
- 2 Erfolgsfaktoren und Auswüchse?
- 3
- 4
- 5

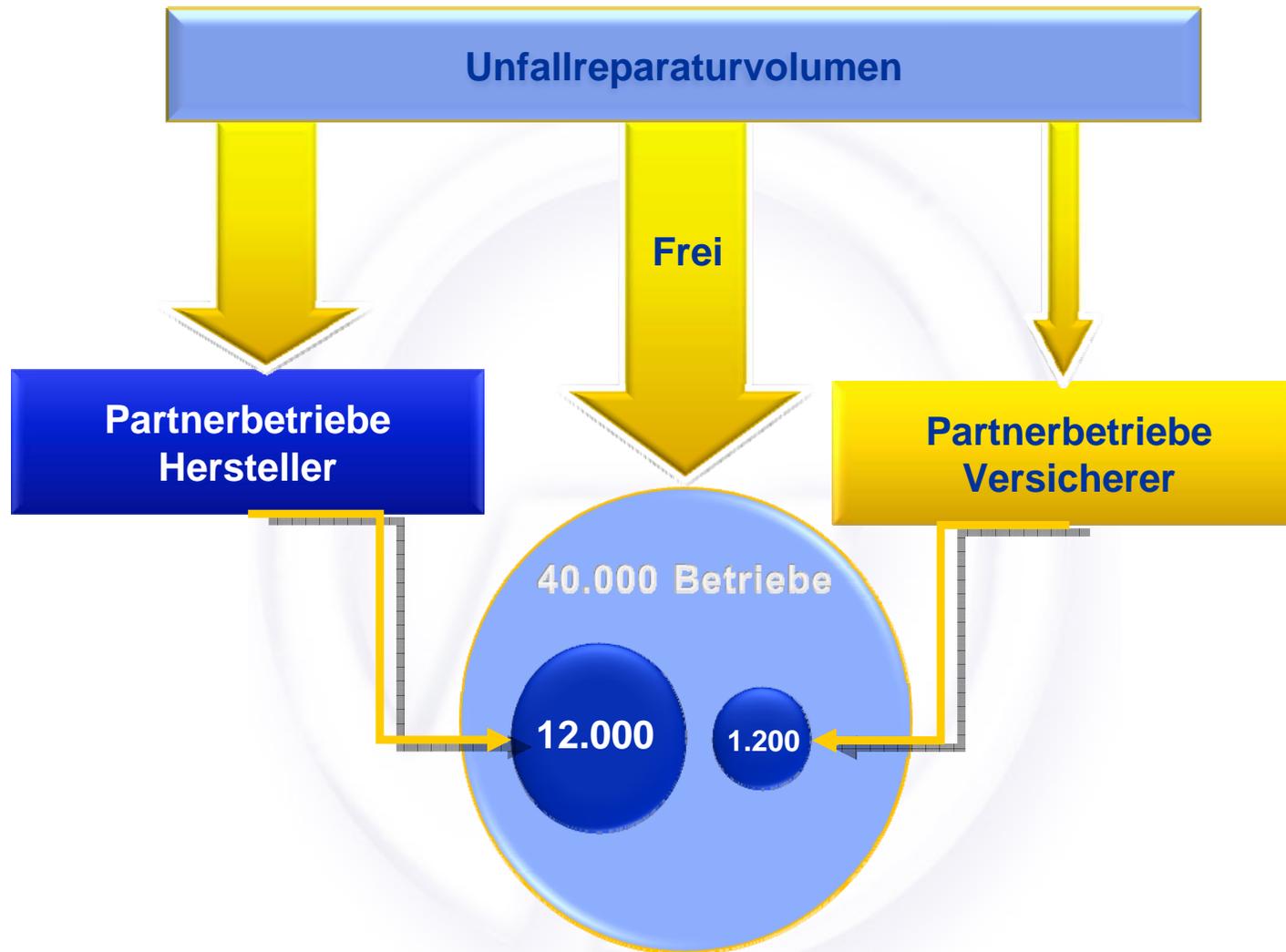
- **Schadenaufwand primär senken**
- **Margen drücken durch Einkaufsbündelung**
- **Fixierung auf freie Werkstätten**

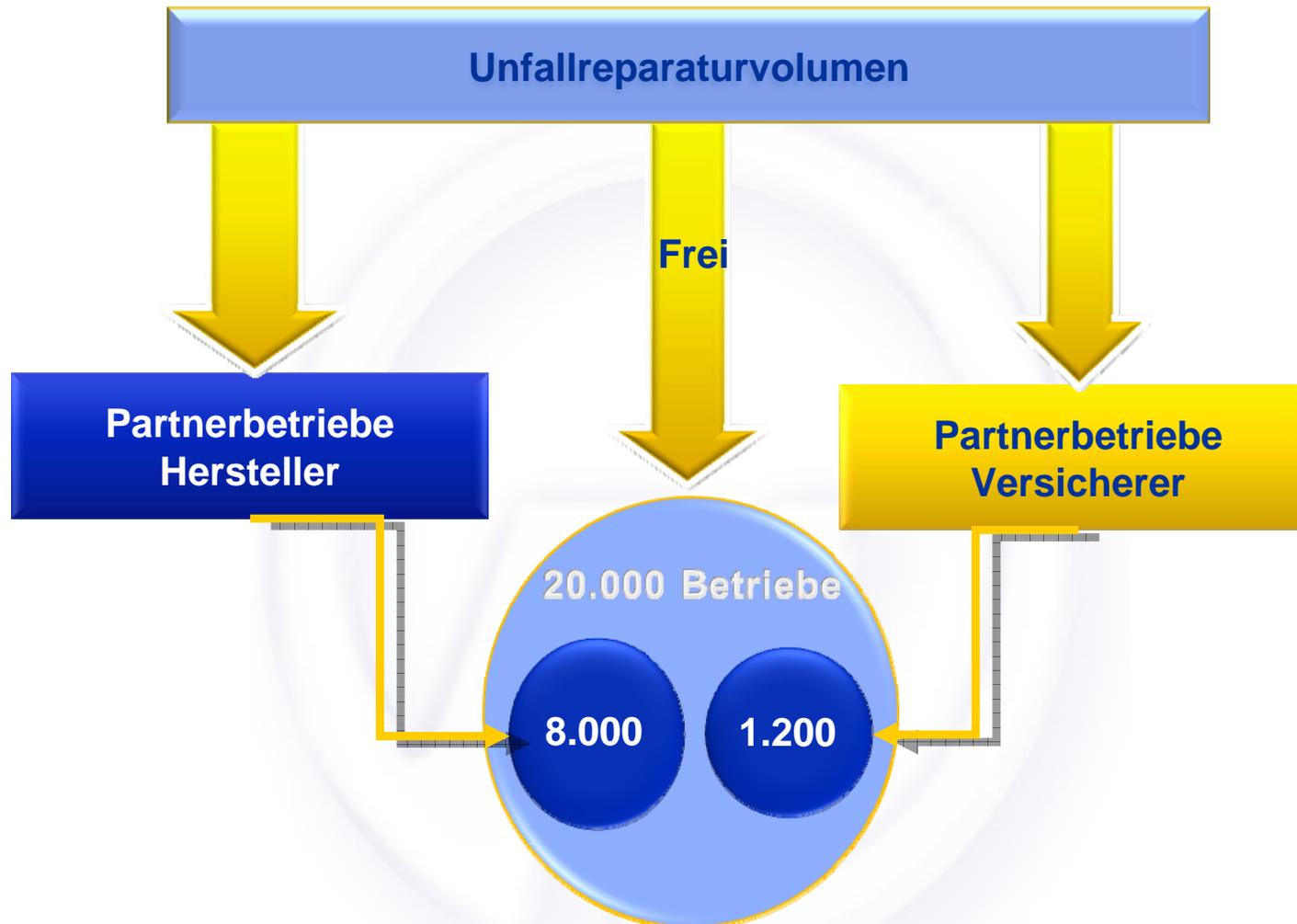


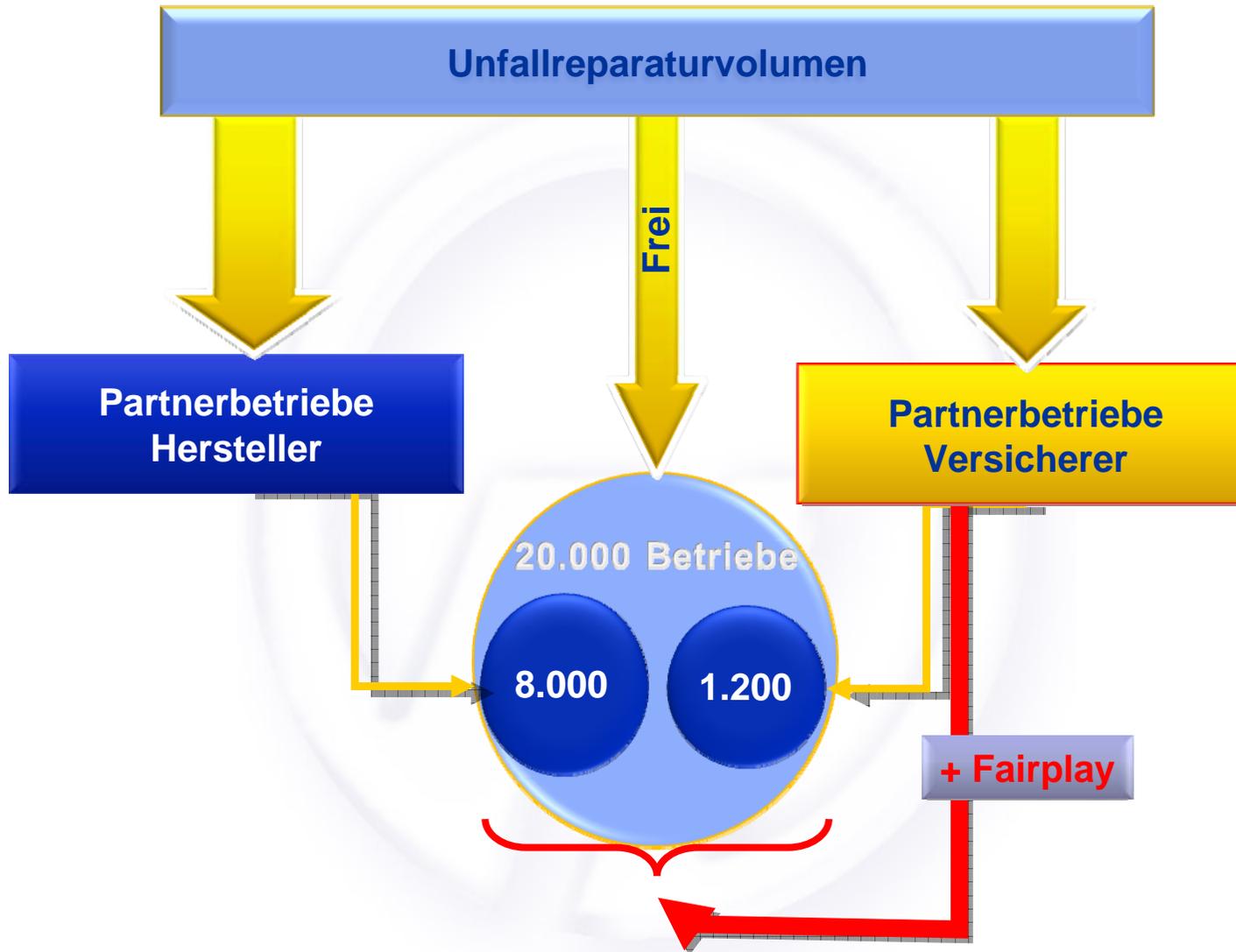
- **Schadenaufwand mittelbar senken**
- **Kostensenkung durch Prozessverbesserungen/ Vereinbarungen**
- **Herstellernähe (Zuliefererrolle)**











- **Erschweren der Fremdreparatur / Services**
  - Elektronische Vernetzung der Komponenten
  - Erschwerter Zugang zu erforderlichen Daten für Freie Werkstätten
  - Materialmix der verbauten Komponenten erfordert immer aufwändigere Werkzeuge und Maschinen zur Reparatur
- **Garantie-/ Gewährleistungsregelungen**
- **Komplettpakete inkl. Finanzierung und Versicherung**
- **Schadensteuerung**
  - Notfallmeldung vom Fahrzeug aus



## Hersteller

- Sinkendes Reparaturvolumen = sinkende Margen
- Gefährdung der (Service-/Garantie-)Betriebe
- Gefährdung der Kundenbindung

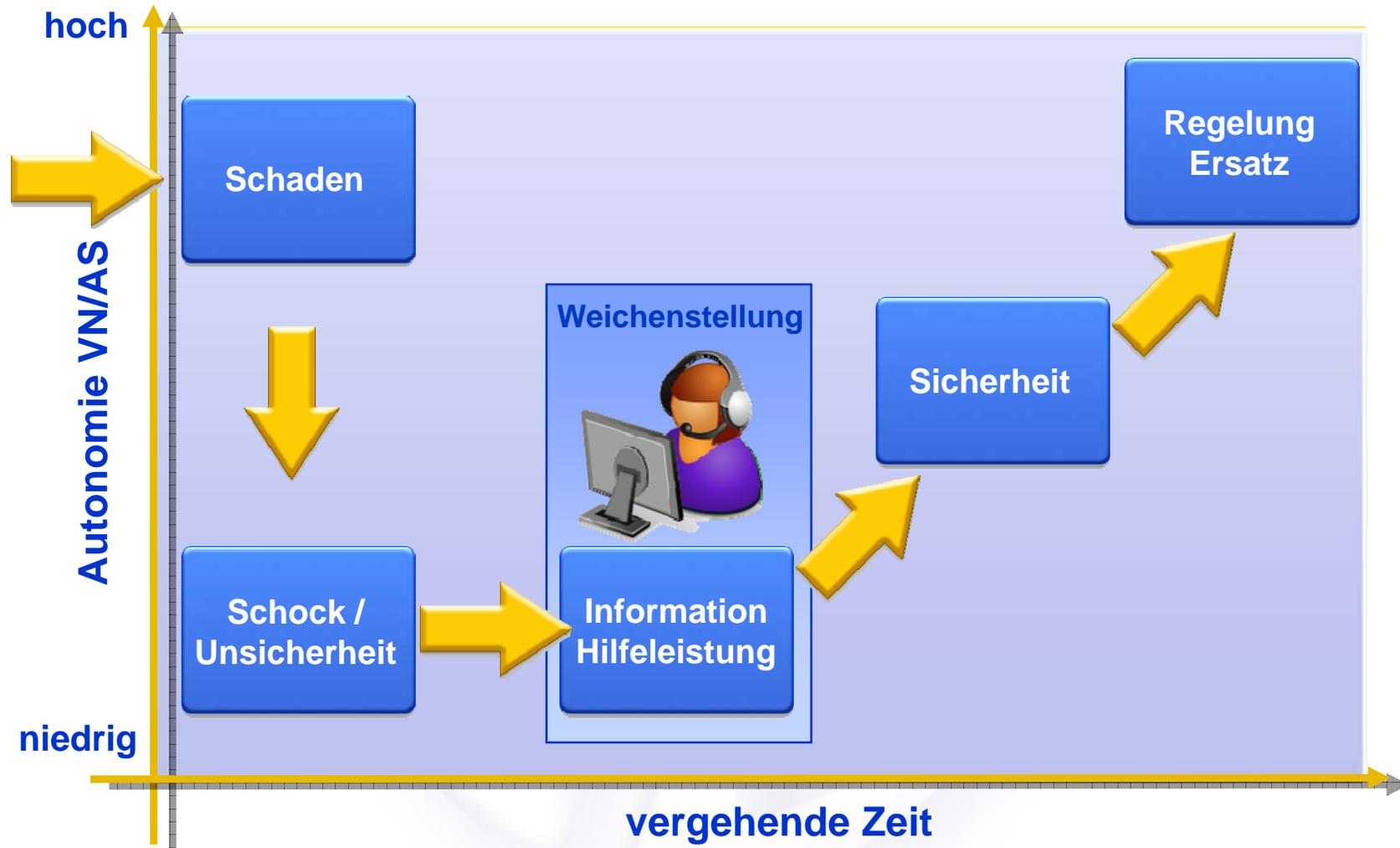
## Reparaturbetriebe

- Konzentration/ Insolvenzen
- Versuch der „Quersubventionierung“
- Sinkende Margen (Zuliefererrolle bei Herst. + Vers.)

## Versicherer

- Netz-/ Kostenwettbewerb
- Konzentration/ Aufgabe der Sparte

- 1
- 2
- 3 Anforderungen an die Geschäftsprozessorganisation**
- 4
- 5



- **Kundenbegeisterung = Kundenbindung**
  - beschleunigte Abläufe (Schadendatum - Meldedatum)
  - hohe Erreichbarkeit / Profis am Telefon
  - Qualität vor Quantität
  
- **Partner-Netzwerke aufbauen und pflegen**
  - faire Vereinbarungen, partnerschaftlicher Umgang
    - normale Stundenverrechnungssätze, keine Teilepreisaufschläge etc.
  - Reduzierung überhöhter Abrechnungen
    - automatische Rechnungsprüfung
  
- **Elektronische Kommunikation**
- **Policen mit Schadensteuerung**



## Chancen

Reduzierung  
der Reparatur-  
kosten

Reduzierung  
der  
Nebenkosten  
(insbes.  
Mietwagen)

Erhöhung der  
Kunden-  
bindung

Senkung der  
Bearbeitungs-  
kosten

- 1
- 2
- 3
- 4** Change Management
- 5

## Sachbearbeiter

- Vom *Sachbearbeiter / Rechnungsprüfer* zum **Schaden-Manager**
- Von **passiver** zu **aktiver** Vorgehensweise
- **Schnelle, telefonische Sachverhaltsaufklärung**
- **Aufklärung der Beteiligten**
- **Verkauf des Produktes Partnerwerkstatt**
- **Vereinbarungen mit Werkstätten und Mietwagenunternehmen**
- **Stellung von Ersatzfahrzeugen und –gegenständen**

## Führungskräfte

- Vom **Ober-Sachbearbeiter** zum **Manager und Coach**
- **Erlernen von Steuerungs-Tools**
- **Kennzahlenorientierung**
- **Technik –Affinität**
- **Sozial- vor Fachkompetenz**

Vom Prüf-Beamten...

zum Schadenmanager



- 1
- 2
- 3
- 4
- 5 **Automatisierung und/oder Outsourcing**

**Einfach**

= Automatisierungspotenzial

**Standardisiert**

= Auslagerungspotenzial

**Komplex**

= Kernkompetenz

- Flexible Anwendungen sind selten vorhanden
- Schnittstellen sind komplex
- Statistik / Controlling- Anbindung wird schwieriger
- Regelwerkerstellung für die Kette  
Scannen – Erkennen – Routing  
ist als neue Aufgabe anzunehmen / zu erlernen
- Workflow-Regeln vermindern Flexibilität



- Verminderung der Mitarbeiterloyalität/-qualität
- Neue Abhängigkeiten entstehen
- Aufwand für Steuerung und Kontrolle (MARisk)
- Übergangsszenarien führen zu unsauberer Abgrenzung der Geschäftsvorfälle und Reibungsverlusten
- Undurchsichtige Struktur für Kunden / Vertrieb
- Dispositionsmöglichkeiten in Engpasszeiten nehmen ab





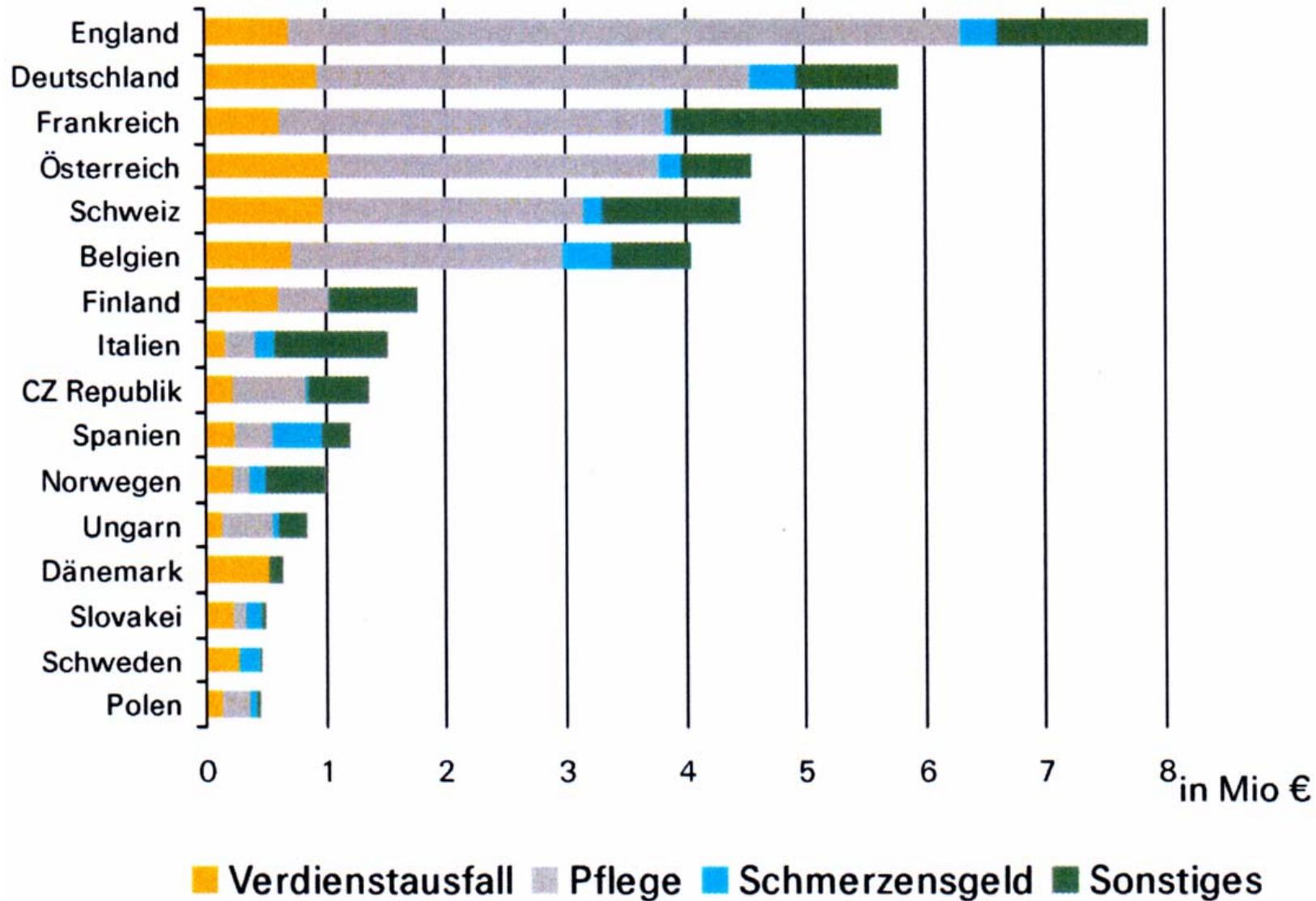
- Kontakt zum Schwerverletzten am Krankenbett zur Regelung der dringenden Bedürfnisse (Behördengänge, Finanzen etc.) und zur Risikoeinschätzung
- Sicherstellung einer optimalen, medizinischen Versorgung durch Empfehlung von Spezialkliniken und eines Pflegedienstes etc. (Rehavorbereitung)
- Vermittlung einer Unterkunft für Angehörige am Ort der medizinischen Versorgung des Verletzten
- Reha Management zur medizinischen und beruflichen Wiedereingliederung/Rehabilitierung (z. B. auch notwendige Umbauten bei bleibender Behinderung etc.)
- Bereitstellung eines adäquaten Ersatzfahrzeuges für die Angehörigen / Teilgelähmte

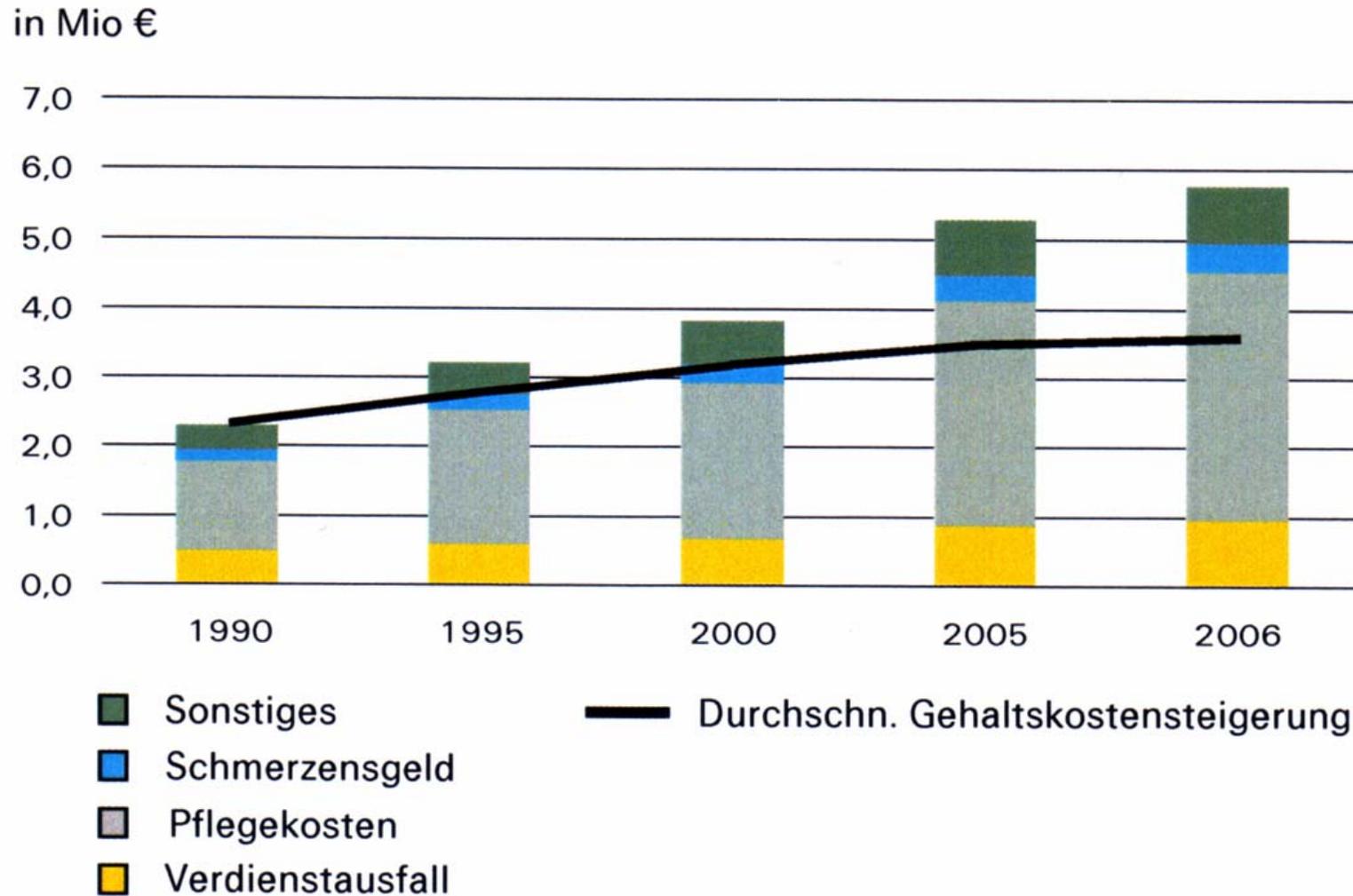


- 30 – jähriger Geschädigter, verheiratet
  - Ehefrau nicht berufstätig
  - 2 minderjährige Kinder
  - Mittleres Einkommen aus nichtselbstständiger Tätigkeit
  - Tetraplegiker
  - Künstliche Beatmung notwendig
  - Vollständige und dauerhafte Erwerbsunfähigkeit
  - Höchste Pflegestufe (BRD Pflegestufe III)
- 
- Modellgrundlage:  
Gerichtsentscheid und Entschädigung im Unfalljahr

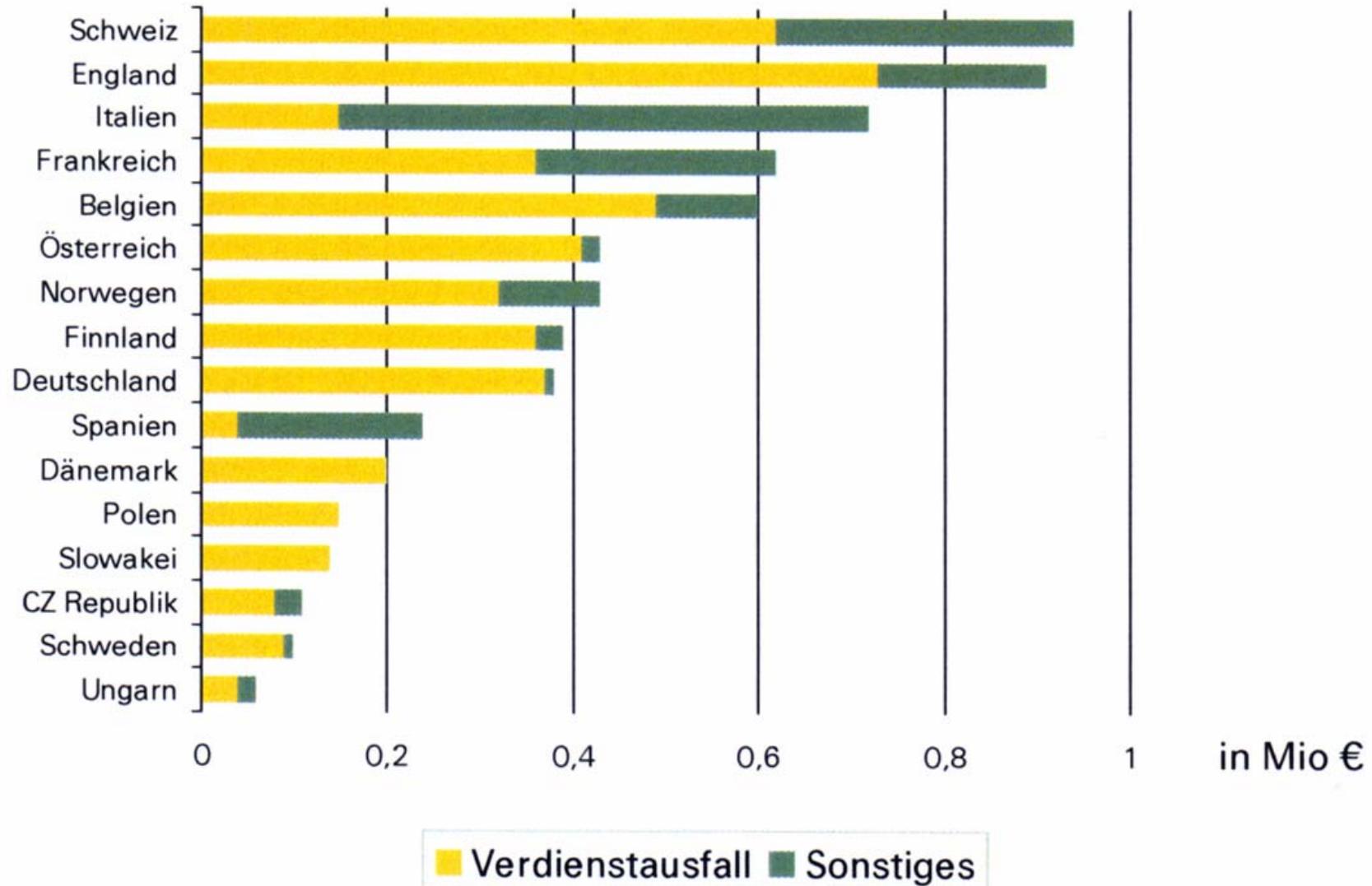


# Schadenleistungen in Europa

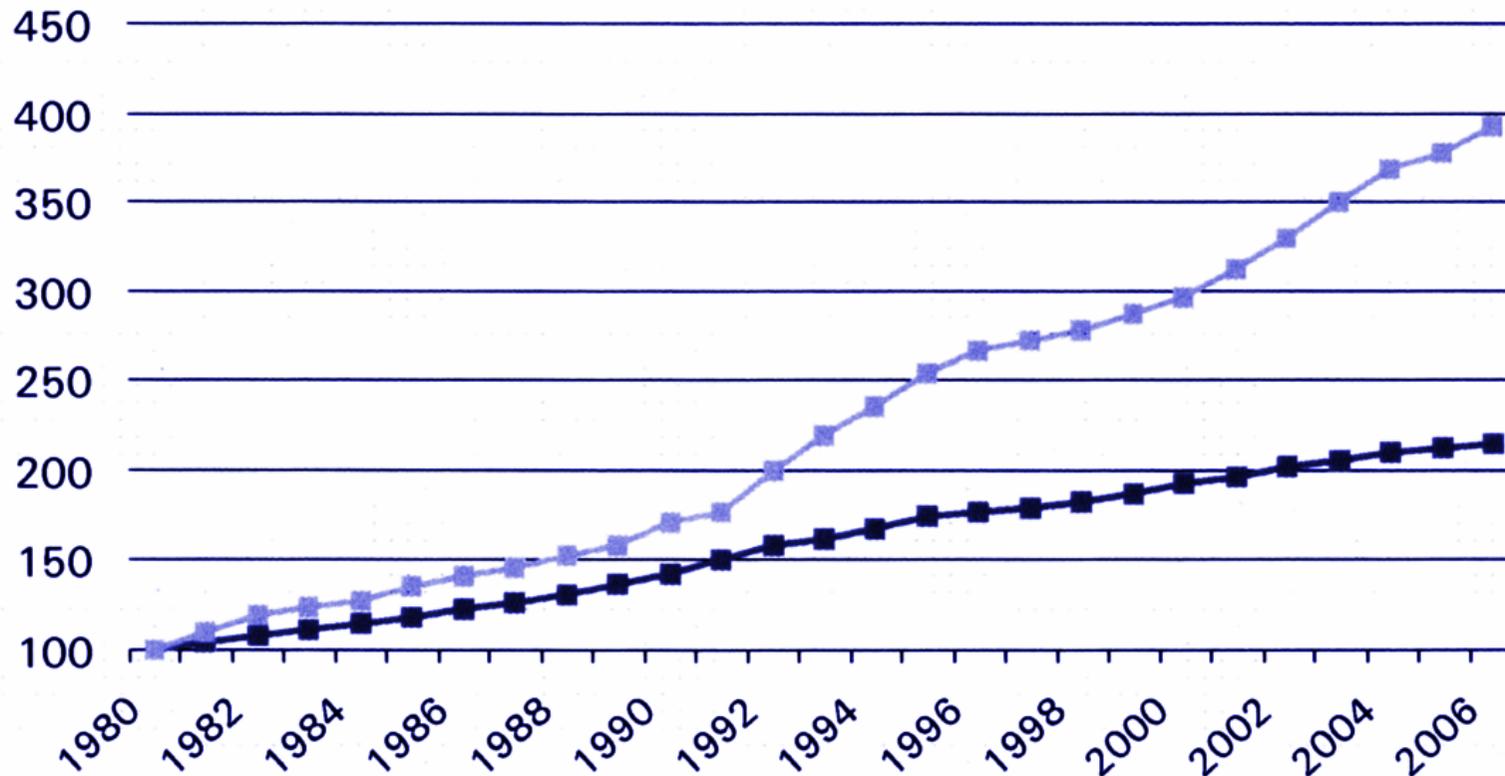




# Schadenleistungen für Tote



# Einflussgrößen Kostensteigerungen im Gesundheitssektor



**Normiert:  
1980 = 100  
in Deutschland**

- Lohn- und Gehaltsindex
- Index für Kosten je Pflgetag

- Psychische Folgeschäden nehmen zu
- Altersstruktur der Bevölkerung führt zu mehr älteren Verletzten mit eingeschränkten Reha – Möglichkeiten
- HWS - Schäden nehmen zu



- **Alle Beteiligten stehen im Verdrängungswettbewerb**
- **Kostenwettbewerb zwingt zum Handeln**
- **Reparaturmarkt richtet sich neu aus**
  - **Steuerung als Wettbewerbsfaktor**
    - Autohersteller
    - Freie und Mehrmarkenwerkstätten
    - Versicherer
    - Automobilclubs
- **Versichererrolle ändert sich**
  - Zulieferer statt Produkthersteller
  - Problemlöser für den Kunden
  - Netzwerker



**Vielen Dank fürs Zuhören**

**Fragen?**