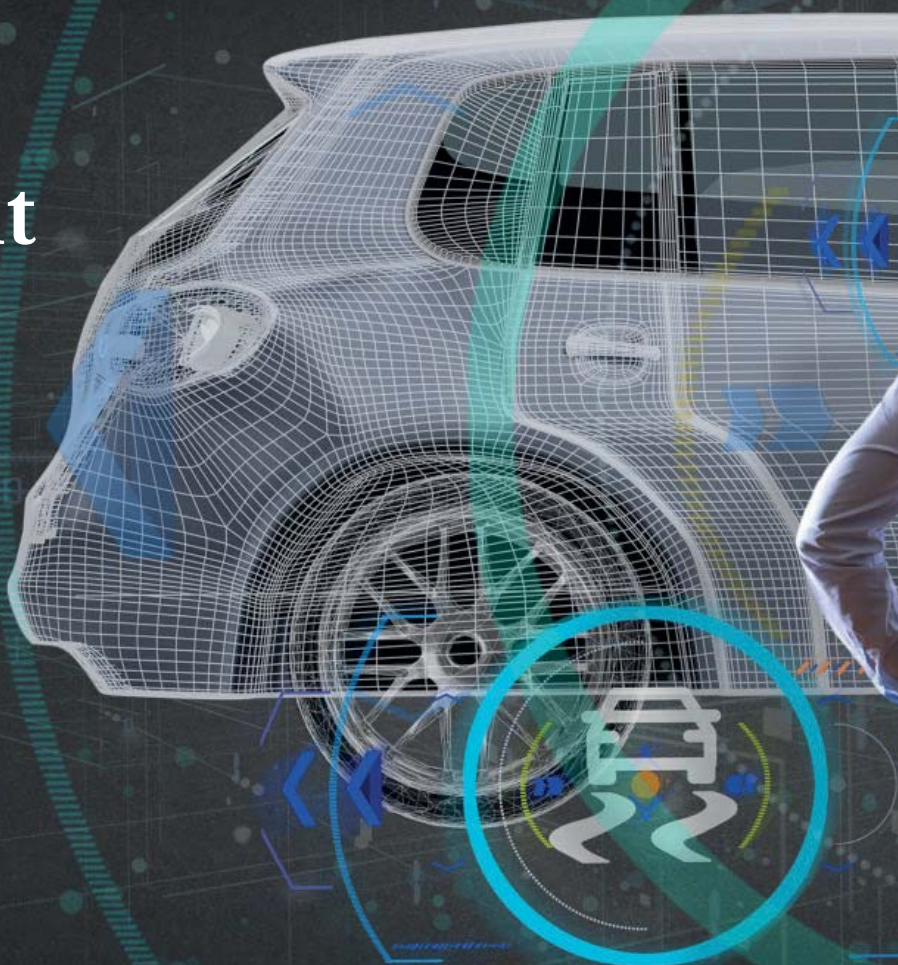


# Schöne, smarte Schadenwelt

Versicherer auf dem Weg zur  
Echtzeit-Schadenbearbeitung  
mit Blick auf das vernetzte Auto

*Von Sven Krüger*



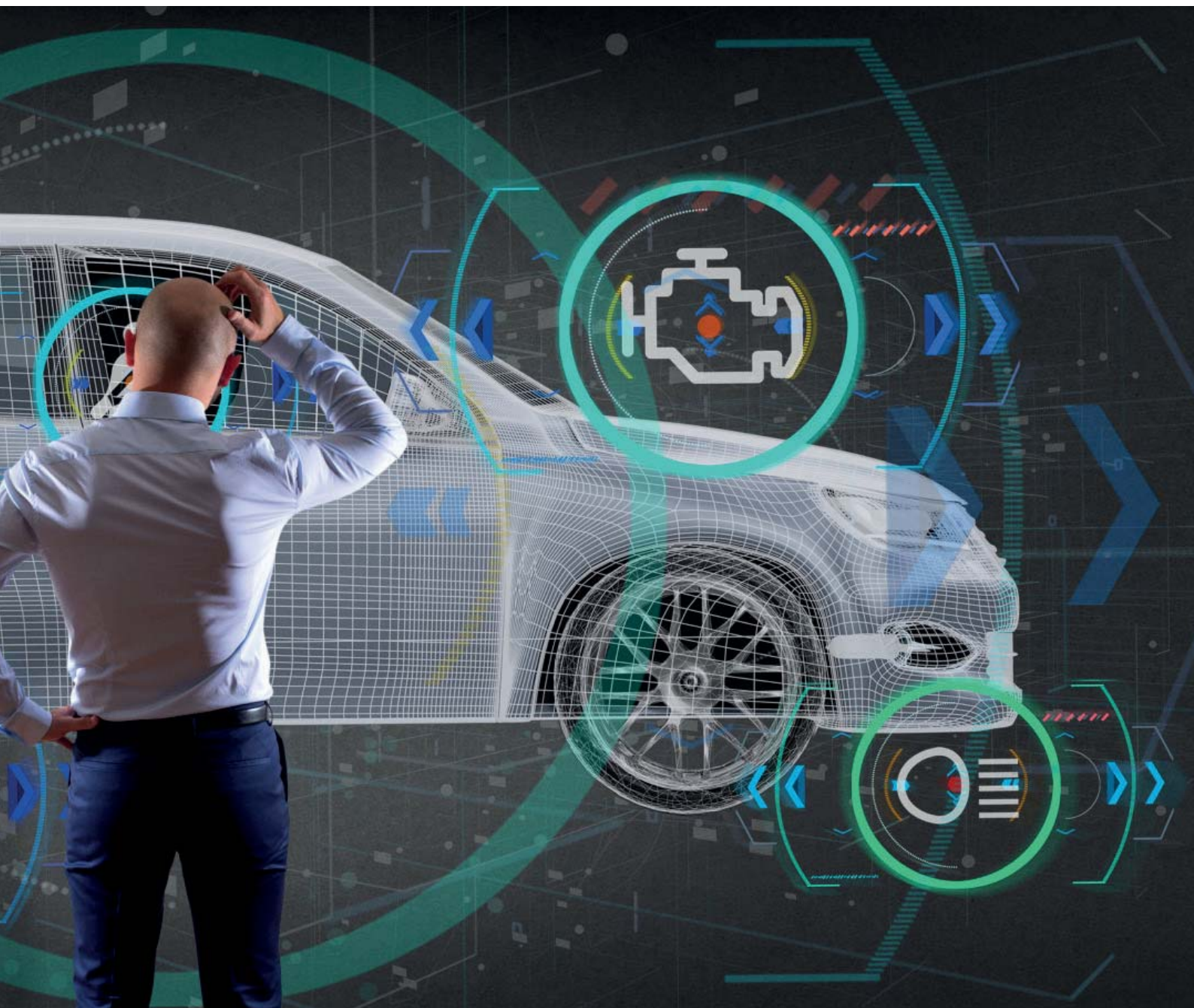
**F**ehlercodeanalysen, Find-My-Car-Funktionen oder Notfalldienste – immer mehr Menschen erwarten selbstverständlich vernetzte Dienste im Fahrzeug. Laut Prognosen werden im Jahr 2025 alle neuen Autos mit dem Internet of Things (IoT) verbunden sein. Das Smart Car der Zukunft wird als Teil eines integrierten Mobilitätssystems neue, intelligente Realtime-Dienste bieten, die Zeit sparen, Sicherheit schaffen, Stress reduzieren und natürliche Ressourcen schonen. Ähnliche Services und Leistungen in Echtzeit erwarten Kunden auch, wenn sie einen Unfall haben und den Kfz-Schaden ihrem Versicherer melden.

Ein Schadenfall ist aus Kundensicht eine Bewährungsprobe für Versicherer. Die Anbieter werden daran gemessen, wie schnell, effektiv und unbürokratisch sie im Ernstfall Hilfe leisten. Das gilt umso mehr, als die Anforderungen der Kunden im Zuge der Digitalisierung kontinuierlich steigen:

Wer an Wartungsinformationen oder Verkehrsprognosen in Echtzeit gewöhnt ist, wird nicht in Kauf nehmen, dass die Bearbeitung seines Kfz-Schadens nach einem Unfall mehrere Tage dauert. Wollen Versicherer wettbewerbsfähig bleiben, müssen sie den Prozess von der Erstmeldung eines Schadens bis zur Regulierung radikal vereinfachen und verkürzen. Neben der gefühlten Fairness der Schadenregulierung werden Geschwindigkeit und Transparenz aus Kundensicht den Ausschlag geben.

Die Voraussetzungen im Zeitalter intelligenter, vernetzter Produkte sind günstig: Digitale Technologien ermöglichen es, komplexe Prozesse einfach abzuwickeln und die Schadenabwicklung zum smarten Kundenerlebnis werden zu lassen. Fahrer werden nach einem Unfall zunehmend nur noch Fotos des Schadens sowie Details zum Unfallhergang digital an ihren Versicherer übermitteln und kurze Zeit später bereits





Informationen zur Schadenhöhe erhalten. Dann können sie entscheiden, ob sie die veranschlagte Summe ausbezahlt haben möchten oder den Wagen in der Werkstatt reparieren lassen. Der Großteil der Kfz-Schadenvorgänge wird künftig in wenigen Stunden abgearbeitet werden; rund 90 Prozent der Prozesse werden mithilfe von modernen Technologien und der schnellen Verarbeitung großer Datenmengen automatisiert ablaufen. Um diese Effizienz- und Servicepotenziale realisieren zu können, müssen Versicherer sich jedoch für die Zukunft in Stellung bringen.

#### **ÖKOSYSTEME AUFBAUEN UND DATENKOMPETENZ NUTZEN**

Die exponentiell steigende Vernetzung im Bereich Connected Mobility wie auch die branchenübergreifende Nutzung von Daten werden die Art und Weise, wie Schäden künftig bearbeitet werden, elementar verändern. Doch einzelne Ak-

teure alleine werden den Technologiesprung von der manuellen Schadenbearbeitung hin zu durchgängig digitalisierten Regulierungsprozessen nicht bewerkstelligen können. Das Orchestrieren eines Ökosystems von Partnern wird zur Kernkompetenz im Versicherungsmarkt. Bereits heute entstehen in Zusammenarbeit zwischen etablierten Versicherern, Newcomern und Dienstleistern neue Geschäftsmodelle und Serviceangebote, die einzelne Player für sich nicht realisieren könnten. Gerade im Schadenfall, dem wohl kritischsten Moment in der Kundenbeziehung, können Kooperationen enorme Chancen eröffnen – für Kunden, Partner und Versicherer.

Aus dem Auto ist eine digitale Kommunikationszentrale auf Rädern geworden. Eine Fülle an Sensoren überwacht ständig und in Echtzeit Außen- und Innentemperatur, Wetterbedingungen, Fahrspur, Fahrverhalten, Route und vieles mehr. Die neue Masse an Mobilitätsdaten birgt riesige Po-

tenziale – auch für Versicherer. Durch Erschließung der Daten können Geschäftsabläufe und Entscheidungsprozesse optimiert und automatisiert werden. Wer den Zugang zu ihnen hat, sie verknüpfen, auswerten und daraus Maßnahmen ableiten kann, wird zu den Gewinnern des digitalen Wandels gehören. Gerade im Schadenmanagement kann die intelligente Nutzung von Daten elementare Erkenntnisse über Kunden und Prozesse liefern und so den Anbietern helfen, Effizienz- und Servicepotenziale zu heben und Wettbewerbsvorteile im hart umkämpften Versicherungsmarkt zu realisieren. Digitalisierungspartner können dabei entscheidend unterstützen.

#### **KOMBINATION AUS KI UND MENSCHLICHER EXPERTISE**

Künstliche Intelligenz (KI) ist eine zentrale Zukunftstechnologie, die die digitale Transformation der Versicherer nachhaltig vorantreibt. Daten können miteinander verknüpft, Zusammenhänge erkannt, Rückschlüsse gezogen und Vorhersagen getroffen werden. Mithilfe künstlich-intelligenter Systeme und der damit möglichen Auswertung immenser Datenmengen lassen sich Schadenprozesse proaktiv steuern und theoretisch bis zur vollständigen Dunkelverarbeitung automatisieren.

---

**„Der Großteil der Kfz-Schadenvorgänge wird künftig in wenigen Stunden abgearbeitet werden.“**

---

Bereits heute sind KI-basierte Systeme in der Lage, Sachbearbeitern simple, wiederkehrende Tätigkeiten abzunehmen und bei Klassifizierung, Routing und Vorprüfung von Dokumenten zu unterstützen. Besonders das Auffinden von relevanten Daten in unstrukturierten Texten, wie Anschreiben, E-Mails oder abfotografierten Belegen, sind die Stärken solcher Werkzeuge. Für Versicherer ist KI eine enorme Chance, um Kosten zu senken, Aufwände zu optimieren und die Beziehung zum Kunden nachhaltig zu verbessern. Spezialisierte Dienstleister können ihnen mit Technologie- und Datenexpertise zur Seite stehen. Das heißt auch, immer wieder zu prüfen, ob der Einsatz von KI tatsächlich Mehrwert liefert. In manchen Situationen können einfache Regeln deutlich effektiver und effizienter sein.

Trotz der zunehmenden Relevanz und der immensen Leistungsfähigkeit moderner Systeme bleibt Expertenwissen auch in Zukunft unabdingbar im Versicherungsmarkt. Denn KI kann nur durch Einbettung in einen kontinuierlichen Lern- bzw. „Trainingsprozess“ effektiv sein und ihr volles Potenzial entfalten. Menschliche Experten müssen die Ergebnisse des KI-Systems kontinuierlich überprüfen und Feedback zurück an das System geben. Je höher die Qualität in der Trainingsmenge ist, desto besser ist das System in der Lage, zu lernen und Rückschlüsse und Gemeinsamkeiten ableiten, mit denen es zukünftige unbekannte Eingaben verarbeiten und verstehen kann. Tiefes fachliches und prozessuales Wissen über die jeweilige Aufgabe sind neben der richtigen Technologie der Schlüssel zum Erfolg.

#### **SCHADENPROZESS MIT KONSEQUEM KUNDENFOKUS**

Versicherern stehen heute moderne Instrumente zur Verfügung, um den Schadenprozess zielgerichteter zu steuern und unnötige Prozessschritte zu vermeiden. Ein Beispiel sind KI-gestützte Prognosemodelle, die z.B. zum Einsatz kommen, wenn Kunden nach einem Unfall Kostenvoranschläge zu Reparaturen oder Rechnungen einreichen. Die manuelle Prüfung von Schadendokumenten durch Experten ist in der Regel zeit- und kostenintensiv. Insbesondere bei hohem Schadenaufkommen können lange Bearbeitungs- und damit Wartezeiten für den Kunden die Folge sein. Dabei zeigt die Praxis, dass im Durchschnitt etwa die Hälfte aller Fälle, die die Versicherer erreichen, sogenannte „Gut-Fälle“ sind, bei denen keine Prüfung durch einen Sachbearbeiter erforderlich ist. Moderne Prognosemodelle helfen zu entscheiden, ob ein Beleg durch Experten manuell geprüft werden muss oder automatisiert freigegeben und reguliert werden kann. In der Folge lassen sich signifikante Zeit- und Kostenvorteile realisieren: Die Bearbeitungszeiten können sich insgesamt um bis zu 80 Prozent verringern. Die automatische Bearbeitung der Schadenfälle mit klarer Sachlage hilft Versicherern, Abläufe zu verschlanken und Fachkräfte dort einzusetzen, wo sie gebraucht werden: Sie können sich den komplexen Vorgängen und dem Kunden selbst widmen. In Zeiten hohen Wettbewerbsdrucks steigert das nicht nur die Rentabilität der Unternehmen, sondern hilft auch, die Kundenbindung weiter auszubauen.

Daneben können Versicherer auch ganzheitliche Lösungen wählen, die den kompletten Schadenprozess digitalisieren: Eucon bietet beispielsweise im Rahmen der Produktlinie *Smart Claims* verschiedene Produkt-Bausteine an, die einzeln oder in Kombination angewandt werden können. Am Anfang des Prozesses steht eine mobile Lösung für Versicherungsnehmer, um Schadenmeldungen strukturiert und digitalisiert an den Versicherer zu übermitteln. Mithilfe eines intelligen-



ten Posteingang können die eingehenden Schadenfälle klassifiziert werden – unabhängig von Eingangskanal, Art des Dokuments oder Schadenkategorie. Prognosemodelle helfen bei der Entscheidung, ob ein Beleg automatisiert reguliert oder durch Experten begutachtet werden sollte. Zum Abschluss erfolgt die manuelle Prüfung und Nachbearbeitung durch erfahrene Experten, die auf Basis von Datenbanken solche Dokumente prüfen, die keine Dunkelverarbeitung erlauben. Egal, ob Versicherer sich für einzelne Module entscheiden oder für mehrere, ineinandergreifende Lösungen: alle Anwendungen helfen, den Schadenprozess effektiver, schneller und kundenorientierter zu machen. Sie sind in jahrelanger Zusammenarbeit mit Versicherern entstanden und basieren auf umfassender Daten- und Technologie-Expertise.

---

**„Nur wer reibungslose und intuitive Prozesse über alle Ebenen und Kontaktpunkte hinweg möglich macht, wird den Schadenfall tatsächlich zum smarten Kundenerlebnis werden lassen.“**

---

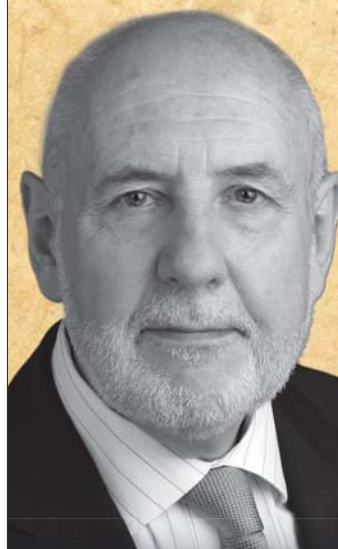
Die vernetzte Mobilität der Zukunft macht neue, smarte Leistungen und Services möglich – auch im Schadenmanagement. Versicherer sind gut positioniert, um an den Chancen des Zukunftsmarkts Connected Mobility teilzuhaben – wenn sie sich Kooperationen öffnen, Daten-, Technologie- und Expertenwissen sichern und ihre Prozesse optimieren. Der Erfolg dieser Maßnahmen wird allerdings von einer Bedingung abhängen: der konsequenten Ausrichtung am Kunden und seinen Bedürfnissen. Nur wer reibungslose und intuitive Prozesse über alle Ebenen und Kontaktpunkte hinweg möglich macht, wird den Schadenfall tatsächlich zum smarten Kundenerlebnis werden lassen. Digitalisierungspartner können Anbieter auf dem Weg zur kundenzentrierten Echtzeit-Schadenbearbeitung maßgeblich unterstützen. Die Frage ist, wie konsequent Versicherer ihn einschlagen.



**Sven Krüger**  
CEO der Eucon Gruppe

**Für Unternehmen  
und Einzelbucher**

# Insure your English



mit **Keith Purvis**  
Coach, Trainer,  
FCII-Fellow

**Mehr als nur ein Sprachkurs:  
Machen Sie sich fit fürs internationale  
Versicherungsgeschäft.**

Infos unter  
[www.versicherungsakademie.de](http://www.versicherungsakademie.de)  
oder Telefon 089 455547-722