

Kfz-Versicherung treibt Digitalisierung des Schadenmanagements

Roy Heiderich / 67rockwell Consulting
Hamburg, den 2. Mai 2016

Die private Kfz-Versicherung hat eine Führungsrolle bei der Digitalisierung des Schadenmanagements inne. Dieses ist ein Kernergebnis einer Befragung der Unternehmensberatung 67rockwell Consulting. Dabei zeigt sich, dass die quantitativen Ziele der Automatisierung, die durch die Digitalisierung des Schadenmanagements erreicht werden sollen, für viele der befragten Versicherungsmanager klar gesetzt zu sein scheinen - erreicht werden sie jedoch derzeit bei weitem nicht.

Die Dunkelverarbeitungsquote in den Versicherungsunternehmen – die automatisierte Verarbeitung von Schäden – ist nach Angaben der befragten Manager noch schwach ausgeprägt. Den angestrebten Zielquoten von zukünftig weit mehr als 40% an automatisierten Schadenbearbeitungen stehen in der Realität heute noch Werte von unter 20% gegenüber. Einen möglichen Grund liefert die Studie: „Vielen Führungskräften fehlt noch die Vorstellung davon, was bei der Automatisierung von Schadenfällen zukünftig möglich sein wird.“, so der für die Studie verantwortliche Berater Roy Heiderich von 67rockwell Consulting. Auch ein fehlendes übergreifendes und klares Zielbild ist für 57% der Befragten ein Hindernis für die Digitalisierung des Schadenmanagements. „Dieses Ergebnis deckt sich mit unserem Eindruck, dass bei vielen Gesellschaften und auch in den einzelnen Sparten der Begriff Digitalisierung sehr unterschiedlich verstanden und benutzt wird.“ sagt Heiderich. Ein möglicher Grund kann darin liegen, dass sich in knapp 50% der befragten Unternehmen verschiedene Organisationseinheiten mit dem Thema Digitalisierung beschäftigen, was die Führung des Themas erschwert.

Auf Basis der Ergebnisse kann aber festgehalten werden, dass für die Mehrheit der Befragten die Optimierung von Schnittstellen zu Dienstleistern (74%) und die Verbesserung der Kommunikation mit den Schadenbeteiligten (71%) zu den großen Zielen der Digitalisierung zählen. Letztlich auch um die Schadenmelde- (71%) und Bearbeitungsgeschwindigkeit (56%) zu erhöhen.

Treiber private Kfz-Versicherung

Die größten Veränderungen durch die digitale Transformation werden von der großen Mehrheit der befragten Versicherungsführungskräfte im Bereich Kfz-Versicherungen erwartet. Einerseits ist dies durch einen bereits hohen Reifegrad im Schadenmanagement der Sparte zu erklären. Andererseits sind Neuwagen inzwischen technisch sehr fortschrittlich ausgerüstet und bieten bereits zahlreiche Funktionen an, die eine Grundlage für die Digitalisierung der Kfz-Sparte darstellen. Weitere Sparten die nach Einschätzung der Befragten die Digitalisierung des Schadenmanagements vorantreiben werden sind die Hausratversicherung, das Kfz-Flottengeschäft, die Haftpflichtversicherung und die Wohngebäudeversicherung.

Studiensteckbrief

67rockwell Consulting GmbH hat
Führungskräfte von 40 Schaden- und Unfall-

versicherern zu ihrer Einschätzung der
Digitalisierung des Schadenmanagements
online befragt, 24 der eingeladenen
Führungskräfte nahmen teil.

67rockwell Consulting berät und begleitet seit Jahren Unternehmen der deutschen Versicherungswirtschaft. Mit der Spezialisierung auf die Beratung von Lebens- und Sachversicherungen gegründet, besitzt 67rockwell heute erstklassige Referenzen innerhalb der deutschen Versicherungsunternehmen. 67rockwell ist ein eingespieltes Team von Spezialisten aus der Versicherungswirtschaft, deren Beratungsprojekte sich durch eine starke Kunden- und Umsetzungsorientierung auszeichnen. 67rockwell ist an den Standorten Hamburg und Köln vertreten.

Kontakt:

67rockwell Consulting

Roy Heiderich

Senior Manager

Telefon: +49 160 365 5114

Roy.Heiderich@67rockwell.de