



## “Markt der Schadendienstleistungen wird differenzierter”



20.06.2016 – “Der Markt der Schadendienstleistungen wird sich weiter in seinen Leistungen differenzieren und neue kundenindividuelle Services hervorbringen”, prognostiziert **Jürgen Wulf** von hnw-consulting. Demnach werden die Kunden Teile der Schadenregulierung über sogenannte “Self-Services” zunehmend selbst übernehmen, betont der Experte gegenüber *VWheute*.

**VWheute:** *Was müssen Schadensdienstleister leisten, um von Ihnen ausgezeichnet zu werden?*

**Jürgen Wulf:** Service Value lädt im Frühjahr des Jahres eine Vielzahl von Schadensdienstleistern aus allen relevanten Dienstleistungskategorien zur Teilnahme am Service Rating ein. Interessierte Dienstleister können sich auch unterjährig für das nächste Service-Rating vormerken lassen.

Die Unternehmen erhalten nach ihrer Teilnahmeerklärung einen umfangreichen Erhebungsbogen zu allgemeinen Unternehmensangaben sowie zu ihren spezifischen Dienstleistungsqualitäten. Hierin sind sowohl die Parameter für die Servicequalität selbst als auch zu Themen wie Qualifikationen, regionale Schwerpunkte, Prozessunterstützungsoptionen sowie zu Aspekten zum Code of Conduct, zur Digitalisierung und zum Innovationsbeitrag enthalten.

**VWheute:** *Wie untersuchen sie die Servicequalität?*

**Jürgen Wulf:** Die ausgefüllten Erhebungsbögen werden von Service Value in fünf unterschiedlichen Bewertungssegmenten ausgewertet und mit Score-Werten versehen. Die Unternehmen, die einen definierten Schwellenwert in den einzelnen Scores übertreffen, werden im Sinne eines “Praxistests” vom Branchen-Beirat des Ratings zusätzlich bewertet. Diese werden dann beim einem insgesamt positiven Ergebnis als Servicestarker Schadensdienstleister ausgezeichnet. Die Auszeichnung ist für ein Jahr gültig und kann im Folgejahr im identischen Verfahren erneuert werden.

**VWheute:** *Welche bemerkenswerten Innovationen sehen Sie in der Versicherungswirtschaft in Sachen Schadensdienstleistung?*

**Jürgen Wulf:** Der Markt der Schadensdienstleistungen wird sich weiter in seinen Leistungen differenzieren und neue kundenindividuelle Services hervorbringen. In der Sachversicherung werden Kunden mehr und mehr über so genannte “Self-Services” Teile der Schadenregulierung selbst übernehmen. Die Schadensdienstleister bieten die dafür notwendigen Funktionen über Apps und Portale an. Video-Telefonie und Experten-Chats mit Handwerkern werden zukünftig Teil des Leistungsangebotes von Sach-Schadensdienstleistern sein.

Die mobile Schadenaufnahme wird zudem ein Teil der Regulierung sein, der als Vor-Ort-Leistung eine immer größere Rolle spielt. Heute wird die mobile Schadenaufnahme noch durch Experten/Außenregulierer durchgeführt. Zukünftig wird es durch intelligente Anwendungen auch dem Kunden selbst möglich sein, die Schadenaufnahme regulierungsfertig durchzuführen.

**VWheute:** *Was gibt es hier in fünf Jahren, was es heute noch nicht gibt?*

**Jürgen Wulf:** In fünf Jahren werden die Prozesse noch intensiver und näher vom Kunden her bestimmt werden. Durch die vielen Beteiligten im Schadenfall besteht die besondere Herausforderung, alle Prozessbeteiligten fallweise so in den Prozess zu integrieren, dass dieser reibungslos, für den Kunden individuell und für den Versicherer gleichzeitig standardisiert durchlaufen wird.

Künstliche Intelligenz und kognitive Services werden in die Prozesse eingezogen sein. Beispielsweise wird die Terminvereinbarung mit dem Kunden zur Rückgabe des reparierten Fahrzeuges an Hand seiner Kalendereintragungen terminiert, oder aufgrund der Laufleistung des Fahrzeuges wird automatisch ein Servicetermin mit der Werkstatt vereinbart.

In der Kraftfahrtversicherung wird sich die Art und Weise der Schadenkalkulation entscheidend verändern. Kalkulationen über "Foto-Soll-Ist"-Vergleiche werden möglich sein. Die Schadenfotos werden auf ihren Inhalt hin ausgelesen und mit einem definierten Soll verglichen (Marke, Modell, Baujahr, Farbe, Schadenumfang/-bild), so dass zukünftig der Kunde bereits selbst in der Lage sein wird, eine grobe Schadenkalkulation durchzuführen und dem Versicherer vorzulegen. Dies wird zu neuen Abrechnungsmethoden und -verfahren führen und die Prozesse nachhaltig verändern.

Zudem werden die versicherten Objekte (Fahrzeuge, Gebäude, Maschinen) direkt Informationen zu tarifierungs- und beitragsrelevanten Fragestellungen sowie im Sinne der Schaden-Prävention liefern. Auch hierfür werden neue Services vor Ort bzw. unter Einsatz moderner Technologien notwendig werden.

In Gänze werden so genannte Predictive Analytics auf Basis großer Datenmengen zu neuen Zusatzdienstleistungen führen und die aktuellen Leistungen unterstützen.

Investitionen in Technologien bei Kunden, Versicherern und Dienstleistern sind gefordert. Die Standardisierung der Prozesse für die Versicherer auf der einen Seite und die erlebte, individuelle Betreuung im Schadenfall auf der Kundenseite treiben dabei auch die Schadendienstleister zu neuen Schaden-Services.

Die Fragen stellte *VWheute*-Redakteur **Rafael Kurz**.

Bild: Jürgen Wulf ist geschäftsführender Gesellschafter von hnw-consulting (Quelle: hnw-consulting)

---

© Verlag Versicherungswirtschaft GmbH