

Schadenmanagement smart, schnell und einfach

Kundenzentrierung am Beispiel Smart Home. Was wünschen sich Kunden einer Schadenversicherung am dringendsten? Schnelle und unkomplizierte Regulierung stehen ganz oben auf der Wunschliste. Wer einen Schaden erleidet, möchte, dass sein Versicherer sein Leistungsversprechen schnell und einfach einlöst.



Autor:
Ulrich Hille,
Associate Partner,
ConVista
Consulting AG



Hinter Apps und Kundenportalen verstecken sich oft ablösereife IT-Kernsysteme

Leichter gesagt als getan: Die Produktwelt hat sich den Bedürfnissen der digital sozialisierten Kundschaft schon angepasst, die Schadenregulierung aber oft nicht. Dabei ist die umfassende Kundenzentrierung – weg vom payer, hin zum partner – ein oft gehörter Claim. Apps und Kundenportale sind sichtbare Folgen dieses Anspruchs. Dahinter verbergen sich aber oft ablösereife IT-Kernsysteme, die aufwandsintensiv mit Insellösungen integriert werden müssen. Die Folge sind komplexe und teure IT-Prozesse, die nicht so schnell und flexibel sind wie gewünscht. Was also tun, um den Claim einzulösen und gleichzeitig Prozess- und Schadenkosten im Griff zu behalten?

Nehmen wir als Beispiel den Trend zur Digitalisierung der eigenen vier Wände. Smart-Home-Geräte und -sensoren, z. B. für Wasser oder Feuer, werden immer beliebter: Die Assekuranz hat diesen Trend bereits aufgegriffen, konnte aber noch kein in der Breite sichtbares Geschäftsmodell entwickeln. Vereinzelt Angebote in der Hausrat- oder Wohngebäudeversicherung überzeugen die Kunden noch nicht massenhaft: Mal müssen sie zusätzlich Sensoren kaufen, mal will der Gerätehersteller selbst als Serviceprovider vom Zugang zu den

Versicherten profitieren. Im Hintergrund wirken dabei stets die etablierten und oft langwierigen Schadenmanagementprozesse auf den Altsystemen. Wie wäre es, wenn Kunden nicht nur von Smart-Home-Sensoren über austretendes Wasser informiert werden würden, sondern sofort in die Schadenmeldung beim Versicherer einsteigen könnten? Und wenn mit der Meldung sofort eine Deckungszusage erfolgte und Kontakt zum Handwerker hergestellt würde? Was würden Kunden sagen, wenn das alles innerhalb weniger Minuten im bevorzugten Messenger Service auf dem Smartphone direkt mit dem Versicherer ablief? Die Reaktion wäre sicher positiv.

Für den Versicherer ist ein solcher digitalisierter Prozess dann wertschöpfend, wenn er automatisiert medienbruchfrei abläuft und trotzdem bedingungsgemäß und genau reguliert wird. Mit flexiblen Kernsystemen für Bestand und Schaden lassen sich diese Wertschöpfungsketten heute schon aufwandsarm und schnell realisieren. Nötig dafür sind

- der zentrale und schnittstellenfreie Zugriff auf Produkt- und Vertragsdaten, damit die

Deckungsprüfung bis in Details des Schadenereignisses automatisiert ausgeführt werden kann. Informationen zu den versicherten Leistungen müssen Teil dieser Daten sein, damit der Versicherer Erstattungsleistungen automatisiert unter Berücksichtigung von Höchstgrenzen oder Selbstbehalten berechnen kann,

- die Flexibilität des Kernsystems, um z. B. die IDs von Smart-Home-Geräten an den entsprechenden Vertragsteilen hinterlegen zu können. Die Information, dass ein bestimmter Wassersensor zur Grunddeckung eines bestimmten Vertrages gehört, ermöglicht die maschinelle Vertragsfindung und Weiterverarbeitung,
- eine offene und servicebasierte Architektur, um mit Smart-Home-Gateways, Messenger-APIs und anderen Applikationen aufwandsarm und ohne Zwischenschicht kommunizieren zu können.

Dies alles ist keine Zukunftsmusik. Die Technologien, um ein solches für beide Parteien vorteilhaftes Szenario zu realisieren, sind vorhanden und können unkompliziert eingesetzt werden. Beispiele zeigen, wie Schaden 4.0 sein kann: schnell und einfach.