

ADAC



Fred Weismann
Bereichsleiter der DV-Koordination für den Fachbereich Schutzbrief- und Rechtsschutzschaden

Fred Weismann
ADAC-Schutzbrief Versicherungs-AG

helvetia



Dr. Björn Spangenberg
Leiter-Informatik für die Bereiche: Industrie, Transport und Schaden

Dr. Björn Spangenberg
Helvetia Schweizerische Versicherungsgesellschaft AG



Robert Durynek
Bereichsleiter für Schadenlösungen und Berater für Geschäftsprozesse und Fachkonzeptionen in der Versicherungswirtschaft

Robert Durynek
SPECTRUM Insurance IT-Services GmbH



Thomas Flickenschild
Geschäftsführer der SPECTRUM Insurance IT-Services GmbH sowie Projektmanager und -leiter für Schadenprojekte

Thomas Flickenschild
SPECTRUM Insurance IT-Services GmbH



Lage und Anreise

Zug	Ab dem Bahnhof Frankfurt-Airport weiter mit dem Shuttlebus.
Flugzeug	Der Shuttleservice fährt täglich alle 30 Minuten von und zu den Terminals. Den Shuttlebus finden Sie in der Ankunftsebene bei Terminal 1 an der Haltestelle A1, sowie an Terminal 2 bei D/E.
Auto	Anfahrt über die A5 Abfahrt Zeppelinheim, CargoCity.
Tagungsort	InterCityHotel Frankfurt-Airport Am Luftbrückendenkmal 1 CargoCity Süd 60549 Frankfurt Deutschland
Ihr Ansprechpartner	Spectrum AG Mareike König Organisation & Information Telefon (07 11) 78 19 42 20 mareike.koenig@spectrum-ag.de

Spectrum Insurance IT-Services GmbH Versicherungs-Forum

23. September 2010
im InterCityHotel/Flughafen Frankfurt

Schadensmanagement 2010 Fachliche Tendenzen und technische Lösungen

- Diskussionsplattform und Informationsaustausch über aktuelle Entwicklungen und Trends
- Projektanalyse- und Berichte aus der Praxis
- Vortragsprogramm von Versicherungen für Versicherungen

Veranstalter
SPECTRUM Insurance IT-Services GmbH

Moderation und Leitung
Dietmar Faßbender / Vorstand

Tagungsort
Frankfurt am Main / Inter City Airport Hotel

Zeitraum
23. September 2010 / 10.00 Uhr bis 17.30 Uhr



SPECTRUM AG · Kupferstraße 36 · 70565 Stuttgart
Telefon (07 11) 78 19 42-0 · Telefax (07 11) 78 19 42-10
E-Mail: zentrale@spectrum-ag.de
www.spectrum-ag.de/schadentagung

Die Online-Kommunikation der Vertragsanwälte mit dem ADAC

Die Anwendung mit dem Namen AmaDe (Anwaltsbindung mit automatischer Deckungsprüfung) wurde gemeinsam von der ADAC-Rechtsschutz Versicherungs-AG und der Saarbrückener e.Consult AG entwickelt. Verkehrsschadensfälle können dadurch schneller und einfacher abgewickelt werden. Dauerte die Beantwortung einer Deckungsanfrage ohnehin in den meisten Fällen nur einen Tag, so kann diese nun bereits während des Mandantengesprächs geklärt werden.

Die kostenlose Benutzung des WebPortals ermöglicht außerdem eine papierlose und portofreie Kommunikation zwischen Anwalt und Rechtsschutz-Versicherer. Für den ADAC bedeutet der elektronische Datenaustausch eine erhebliche Vereinfachung bei der Bearbeitung der Schadenfälle und bietet allen Beteiligten einen hohen Nutzen.

Anforderungen an ein Hostbasiertes Schadensystem

Industrialisierung: Maschinelle Schadenanlage

Anhand des Beispiels der Direktschadenregulierung wird gezeigt wie die Anbindung eines Offline-Außendienstsystems an den Schadendialog gelingen kann und welche weiteren Möglichkeiten sich dadurch ergeben.

Innovation mit Bordmitteln: Schadentracking

Im geschützten Internetbereich für Makler hat die Helvetia die Möglichkeit geschaffen, brandaktuelle Schadendaten und tagesaktuelle Dokumente zu den vorhandenen Verträgen und aktuelle Information über den Stand der Schadenregulierung abrufen zu können.

Schadensmanagement: Neue Daten

Durch den zurzeit in vielen Unternehmen stattfindenden Auf- bzw. Ausbaus eines Schadenmanagements geht ein Bedarf an deutlich mehr Daten einher, der ohne größere Beeinträchtigung der Schadenbearbeitung zu decken gilt. Dabei ist der Sachbearbeiter durch eine intelligente Prozessführung zu unterstützen.

Realisierung von Erfolgspotentialen durch Schaden- und IT-Management

Ersparnispotentiale, Kundenbindung und Sachbearbeiterproduktivität sind nach wie vor die Zauberworte im Schaden.

Voraussetzung für den Erfolg von Schadenstrategien ist die Unterstützung mit der Flexibilität moderner IT-Systeme. Neue und verbesserte Schadenlösungen - kombiniert mit der Nutzung fortschrittlicher Infrastrukturkomponenten - sind gefordert.

Zentrale Herausforderung im Schaden ist die Optimierung der Schnittstellen mit dem Kunden. Gleich, ob es sich dabei um die vorbildliche Auskunftsbereitschaft, den transparenten Abrechnungsbrief oder das Interface zum Business-Partner handelt, hier finden sich die Auslöser positiver Wirkungsketten für Ersparnisse, Kundenbindung und Sachbearbeiterproduktivität.

Offene Architektur – Investitionssicherheit bei Schadensystemen

Lebende Schadenprozesse laufen nicht mehr monolithisch auf **einer** Plattform, mit **einem** Bearbeiter in **einer** Firma an **einem** Standort in fest vorgegebener Reihenfolge ab. Die unterschiedlichen Nutzergruppen müssen in ihre jeweiligen Prozesse variabel Funktionen aus der Kunden- und Partnerbearbeitung, Vertrags- und Produktauskunft, Schadenanlage, Deckungsprüfung, Leistungsorganisation, Schadenregulierung, Textverarbeitung, Kommunikation etc. einbinden können.

Daraus resultieren hohe Anforderungen an die technische Struktur einer langfristig lebens- und wandlungsfähigen Schadenssoftware. Der Vortrag behandelt die typischen Fragestellungen, Lösungsansätze und Voraussetzungen für eine Architektur, mit der es gelingt, Geschäftsprozesse auf unterschiedlichen Plattformen für unterschiedliche Nutzer mit fachlich konsistentem Ergebnis zu gestalten. Eine langfristige Strategie vorausgesetzt, können so auch herkömmliche Schadensysteme am Host auf neue fachlich-organisatorische Anforderungen eingestellt und weiter genutzt werden.



Die Unternehmensgruppe Spectrum AG

- 1986** Gründung der SPECTRUM & Partner Unternehmensberatungs GmbH mit Kernkompetenz in der Versicherungswirtschaft
- 1990** Aufbau von regionalen Strukturen
- 1992** Gründung einer Schulungsgesellschaft
- 1996** Gründung einer Gesellschaft in der Schweiz
- 1999** Zukauf eines Softwarehauses
- 1999** Umwandlung der Holding in die Spectrum AG
- 2001** Gründung der Management Consulting-Gesellschaft
- 2004** Gründung einer Gesellschaft in Österreich
- 2006** Kauf der Firma ISE DATA Stuttgart
- 2009** Umbenennung ISE DATA Stuttgart in Spectrum IT-PROV GmbH

„Menschen beraten Menschen“



Spectrum blickt auf eine 25 jährige Erfahrung in Versicherungen und insbesondere im Bereich Schadenanwendungen zurück.

Seit dieser Zeit veranstaltet Spectrum in loser Folge Schadentagungen für ihre Kunden und Interessenten.

Zu Beginn des neuen Jahrzehnts wollen wir mit unseren Kunden und Interessenten über Herausforderungen, Lösungen und Tendenzen in der Schadenbearbeitung sprechen und die Anforderungen an die IT definieren und Lösungswege aufzeigen.

Spectrum sieht das als einen kostenfreien Service für seine Kunden und Interessenten an und lädt Sie herzlich zur Schadentagung 2010 ein.

Unsere Referenten und Themen

Dr. Christian Hofer, HUK Coburg
IT und Prozessunterstützung im Schadenmanagement

Johann Anton Reißer und Rolf Walther, Nürnberger Versicherungen
Effektives Schadenmanagement in den Kompositsparten mit BOSS

Helmut Retter, Wüstenrot und Württembergische AG
Aktives Schadenmanagement am Rechtsschutz-Servicetelefon

Fred Weismann, ADAC
Die Online-Kommunikation der Vertragsanwälte mit dem ADAC

Dr. Björn Spangenberg, Helvetia
Anforderungen an ein Hostbasiertes Schadensystem

Robert Durynek, Spectrum Insurance IT-Services GmbH
Realisierung von Erfolgspotentialen durch Schaden- und IT-Management

Thomas Flickenschild, Spectrum Insurance IT-Services GmbH
Offene Architektur – Investitionssicherheit bei Schadensystemen



Dr. Christian Hofer
IT-Vorstand

Dr. Christian Hofer HUK-COBURG Versicherungsgruppe

IT- und Prozessunterstützung im Schadenmanagement

Für den Versicherungsnehmer ist das Verhalten des Versicherers im Schadenfall von besonderer Bedeutung und mit ausschlaggebend für die Kundenzufriedenheit. Der Versicherungsnehmer legt Wert auf eine schnelle und korrekte Abwicklung. Um dem gerecht zu werden, sind kundenorientierte Prozesse vom Eintritt des Schadensfalles bis zur Abwicklung notwendig. Diese optimierten Prozesse erfordern eine entsprechende IT-Unterstützung. Dabei ist eine ganzheitliche Prozessbetrachtung über die Grenzen des Versicherers hinaus unter Einbindung externer Dienstleister notwendig.

Der Schadensachbearbeiter entwickelt sich zum Dienstleister im Schadenfall.



Johann Anton Reißer
Abteilungsleiter
Anwendungsentwicklung



Rolf Walther
Bereichsleiter SHUK

Johann Anton Reißer und Rolf Walther Nürnberger Versicherungsgruppe

Effektives Schadenmanagement in den Kompositsparten mit BOSS – Entwicklung und Einführung bei der NÜRNBERGER Versicherungs- gruppe

Der deutsche Schadenversicherungsmarkt hat sich in den letzten Jahren grundlegend gewandelt. Mit dem **Benutzerorientierten Schadenmanagementsystem (BOSS)** hat sich die NÜRNBERGER Versicherungsgruppe diesen Herausforderungen gestellt und hat folgende Ziele erreicht:

- Schnelle Reaktion auf Marktveränderungen
- Sinkende Schaden- und IT-Kosten
- Kundenzufriedenheit durch Kundenservice

Durch eine moderne mehrschichtige Architektur konnten bereits erfolgreich mehrere Prozesse eingebunden werden. Die Realisierung der Internet-Schadenaufnahme sowie die Integration von Autohauspartnern (die via Geo-Routing vom Schadenmanager ausgewählt werden), Regulierern (die über BOSS beauftragt werden), Call-Center (die eine Schadenschnellerfassung zur Verfügung haben) und Vermittlern (die mittels besonderer Berechtigung Schäden anlegen) ist bereits erfolgt. Des weiteren wurde BOSS für gängige Marktplattformen (z. B. GDV-Schadennetz) und verschiedene Dienstleister angebunden.



Helmut Retter
Geschäftsführer
der Württembergischen
Rechtsschutz Schaden-
Service-GmbH

Helmut Retter Wüstenrot & Württembergische AG

Aktives Schadenmanagement am Rechtsschutz-Servicetelefon

Am Rechtsschutz-Servicetelefon werden Kundenanrufe schnell, unkompliziert und verbindlich erledigt. Der Kunde erhält eine Deckungszusage, die noch während des Gesprächs zugefaxt werden kann. Die stets aktualisierten Wissensdatenbanken mit Informationen zur neuesten Rechtssprechung, Gesetzesänderungen etc. unterstützen die Mitarbeiter bei ihrer Arbeit. Mit Hilfe des Landkartensystems kann dem Kunden am Telefon ein passender Anwalt direkt vor Ort empfohlen werden. Die CTI-Klassifizierung ermöglicht eine konkrete Messung des Nutzens des Servicetelefons.

Mit Einführung der elektronischen Kommunikation mit den Anwälten erfolgt die Schadenabwicklung zukünftig papierlos und damit noch schneller und unkomplizierter.



Spectrum Insurance IT-Services GmbH

Versicherungs-Forum

23. September 2010 im Inter City Hotel Flughafen Frankfurt a.M.

.....

- Ja, ich möchte am 23. September in Frankfurt a.M. teilnehmen.
- Ich möchte weitere Informationen per Mail erhalten.
- Ich möchte weitere Informationen per Fax erhalten.
- Ich möchte einen Termin vereinbaren. Bitte rufen Sie mich an.

- Nein, ich möchte nicht teilnehmen.

Name

Straße/Nr.

Vorname

PLZ/Ort

Firma

Telefon

Position

Telefax

Abteilung

E-Mail

Ihr Sekretariat

Name

Telefon

Für Fragen steht Ihnen Frau Christine Butter gerne zur Verfügung.
Info-Telefon: 0711/781942-29 E-Mail: christine.butter@spectrum-ag.de

Ort, Datum

Unterschrift/Firmenstempel

