Klüger steuern

Digitale Dienste | Flottenversicherer setzen auf Online-Tools, Big Data und die Vernetzung mit Fuhrparkbetreibern und Fahrern. Dadurch soll die Schadenabwicklung effizienter und die Prävention besser werden.

Zunehmend vernetzte, (teil-)autonom fahrende Pkw und digitale Dienste verleihen den Kfz-Versicherern im Risk- und Schadenmanagement von Flotten frischen Schwung. Denn je größer die Transparenz und die Qualität der gewonnenen Daten, desto besser wird das Verständnis der individuellen Risiken. Fuhrparks und Versicherer können dann negativen Schadenverläufen mit gezielten Maßnahmen unmittelbar gegensteuern.

Zugleich können IT-Systeme und Online-Tools ein enges Netz im Schadenmanagement über alle Beteiligten spannen. Dadurch wandeln sich die Abwicklungsprozesse – angefangen vom Auto, das seinen Schaden bei einem Unfall direkt online meldet, über die sofortige automatische Schadenkalkulation bis zur Abrechnung.

Was können die Kfz-Versicherer hier heute leisten? An welchen digitalen Diensten wird gefeilt? Und was erwarten sie in den nächsten Jahren? Sieben große Kfz-Versicherer haben dazu Stellung bezogen: Allianz, Axa, Gothaer, HDI, R+V, VHV und Zurich. Nicht an der Befragung teilgenommen haben die Alte Leipziger, DEVK, Ergo, Generali, HUK Coburg, LVM, Nürnberger, Provinzial Rheinland, Signal Iduna und die Versicherungskammer Bayern

Schäden digital auf der Spur | Die Versicherer geben sich prinzipiell davon überzeugt, dass bereits eine hohe Digitalisierungsquote im Risk- und Schadenmanagement erreicht sei. Dabei denken sie an Fuhrparkmanagement-Programme inklusive Schaden-Modul genauso wie an Online-Analysetools, um Schadenentwicklungen zu tracken und Prävention zu betreiben.

Gleichwohl haben speziell im Schadenmanagement einige Neuerungen Einzug gehalten. So verfüge die Allianz mit der „Schadenmeldung online" nicht nur über einen komplett digitalen Weg, Schäden zu melden, sondern mit dem „Allianz Schaden-Assistent" auch über eine App. Diese ermögliche, Schaden und Auszahlung in zwei Stunden automatisiert zu kalkulieren. Sollte eine Inaugenscheinnahme des Fahrzeuges erforderlich sein, sei dies per Video möglich.

Für Firmenkunden gibt es ferner ein Online-Meldetool, das in der Light-Version kostenlos für Schadenmeldungen und das Einreichen von Dokumenten genutzt werden kann. Mit der Pro Version kann der komplette Fuhrpark verwaltet werden.

Die Axa bietet den Flotten über „Schadenservice360°" ebenfalls digitale Schadenmeldewege und eine E-Tracking-Funktion. Gothaer setzt digital auf die Schadenmeldung via Internet und eine Schadenregulierungs-App. Die HDI managt wiederum mit den Partnerwerkstätten die Schadenabwicklung von der Auftragssteuerung bis zum Rech-

Foto: Bartsadowski/Adobe Stock

nungsausgleich elektronisch. Flottenkunden können eine Schadenservice-App herunterladen, über die insbesondere Fotos und Rechnungen ausgetauscht werden können.

R+V befindet sich derzeit mit einer Online-Vertrags- und Schadenverwaltung in einer Pilotphase. Vorgänge und Daten wie Anzahl der Verträge, Schadenhöhen und Bearbeitungsstände sind tagesaktuell einsehbar.

Bei der Zurich können Schäden über die Website oder eine App gemeldet werden. „Der Kunde erhält hiermit nach wenigen Stunden eine Reparaturkalkulation und ein Angebot von weiteren Reparatur- und Mobilitätsservices", sagt Produktmanager Motor Timon Schneider. Zusätzlich sei Videotelefonie im Einsatz, um Schadenumfang und -höhe bei ausgewählten Sachverständigen und Regulierern zu ermitteln. Sie soll dieses Jahr komplett ausgerollt werden.

Digitale Dienste im Entstehen | Bei der Entwicklung neuer Tools befinden sich die Versicherer in unterschiedlichen Stadien. So arbeitet die Allianz an weiteren digitalen Diensten, macht aber keine näheren Angaben. Axa nennt dagegen Beispiele für digitale Angebote im Riskmanagement: Newsletter, Info-Downloads zur Schadenprävention und ein automatisierter Versand von Informationen zu Schadenverläufen und der Entwicklung von Schadenkosten.

Bei der HDI werden digitale Dienste die Nutzung neuer Kommunikationsmedien sowie die Bereitstellung von Tracking-Informationen im Schadenfall umfassen. Zudem sollen Kunden verstärkt in die Weiterentwicklung involviert werden und Optimierungsvorschläge in den Schadenprozess einfließen.

Wie ändern sich Schadenbilder durch autonomes Fahren? Diese Fragen sind zu beantworten.

Martin Schweitzer erläutert die Vorhaben der R+V: „Unsere Vision ist es, das Schadenverhütungsmanagement in eine Dienstleistungsplattform für unsere Flottenkunden einzubinden. Wir arbeiten an Lösungen, welche unsere Kunden vor Ort in die Lage versetzen wird, ihr Schadenverhalten taggenau beobachten zu können." Schäden sollten im Ergebnis als ganzheitlicher, betrieblicher Prozess mit ihren Kosten dargestellt werden.

Die VHV will die Steuerung von Fuhrparks weiter professionalisieren, was Ansätze zur Schadenvermeidung und Schadensteuerung ebenso wie neue Deckungskonzepte interessant mache. In der Praxis bedeutet dies beispielsweise, den existierenden Werkstattbindungstarif auch bei gewerblichen Kunden zu platzieren.

Daneben entsteht bei der Zurich derzeit eine sogenannte Smart-Claims-Lösung, die den gesamten Schadenprozess digital abbilden soll. „Auch die Nutzung der Crash-Daten aus den Fahrzeugen nach einem Unfall können zur automatisierten Schadenmeldung und zur Schadenhöhenfeststellung genutzt werden. Hier pilotieren wir gerade erste digitale Ansätze – mit dem Ziel, dem Kunden schnellstmöglich einen guten Service zu bieten", so Timon Schneider.

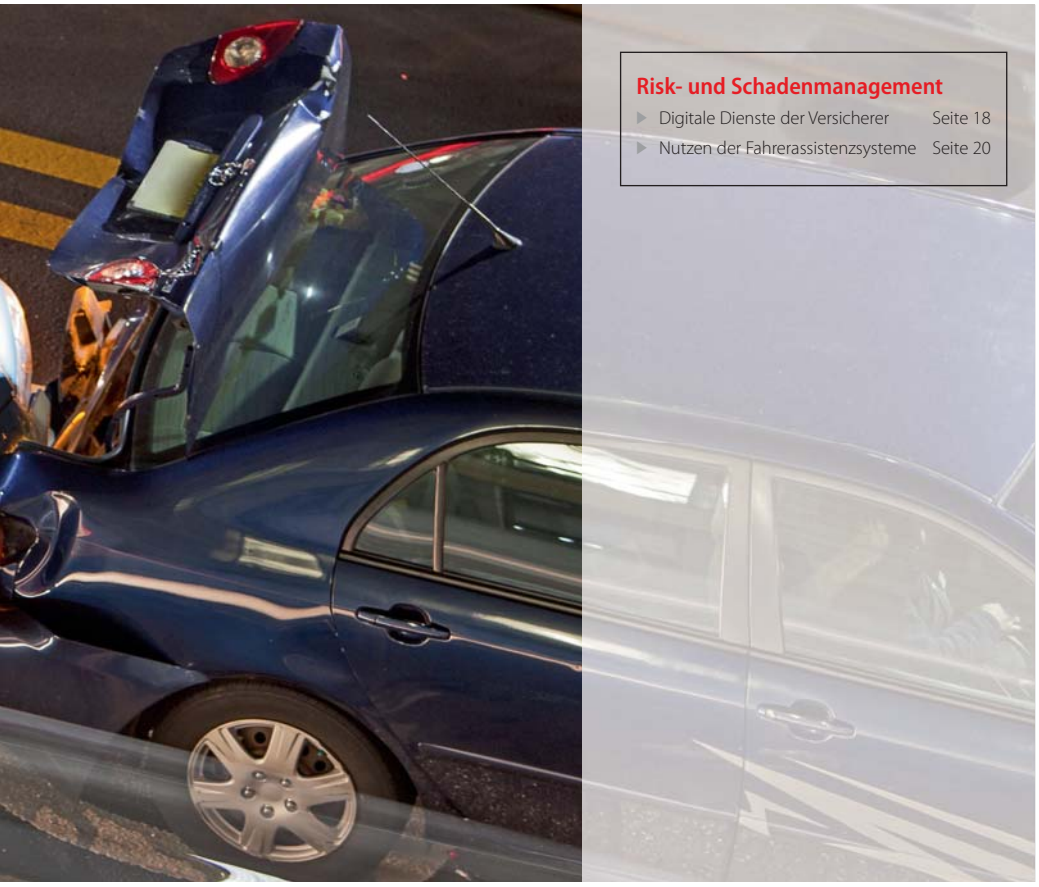
Veränderungen | Alles in allem stehen die Versicherer am Anfang. Ralph Feldbauer, Chef-Riskmanager der Allianz, ist sich jedoch mit Blick auf die Präventionsarbeit für Flotten sicher: „Digitalisierte Tools zum Riskmanagement im richtigen Kontext angewandt, haben das Potenzial, die Schadenvermeidung der Zukunft zu revolutionieren."

Jörg Janello, Leiter Strategisches Schadenmanagement der Axa, meint, dass im Schadenmanagement die Flotten etwa aufgrund des jungen Fahrzeugalters und neuer Systeme wie in der Sensorik gut geeignet seien, um digitale Services und Innovationen zu testen und umzusetzen. „Durch weitere Verbreitung von Telematikdiensten und -tarifen im Flottengeschäft können Fahrzeuge über Sensoren automatisiert Schäden melden und in Werkstätten geroutet werden", ergänzt er. Das münde in einer Steigerung der Effizienz, einer automatisierten Abwicklung sowie hundertprozentiger Daten- und Prozesstransparenz.

Die R+V sieht auf die Flottenversicherer auch viele neue Fragen zukommen: Wie verändern sich durch autonomes Fahren die Schadenbilder oder das gesamte Schadenverhalten? Und inwieweit stimmen dann noch die heutigen Ideen zur Vermeidung, Minderung oder Eigentragung von Risiken?

Sebastian Reddemann, Abteilungsleiter Kraftfahrt Gewerbe der VHV, stuft den Bereich Mobility-as-a-Service mit Carsharing & Co. als Trend ein, der in Kombination mit Pay-as-you-drive-Modellen im Flottenmarkt künftig einen stärkeren Einfluss nehmen könnte. Überdies gewinnt für ihn die E-Mobilität an Bedeutung: „Hier sammelt die gesamte Industrie Erfahrungen mit neuen Schadenbildern und Konsequenzen aus der steigenden Durchdringung von E-Autos."

| Annemarie Schneider



Risk- und Schadenmanagement

- Digitale Dienste der Versicherer Seite 18
- Nutzen der Fahrerassistenzsysteme Seite 20