

Business Performance

Wertorientiertes Schadenmanagement in Versicherungen

Der Schadenfall ist der „moment of truth“ in der Kundenbeziehung. Schadenaufwendungen sind die größte Kostenposition in der Bilanz von Versicherungen.

Die gleichzeitige Verbesserung der Kundenzufriedenheit und Senkung von Schadenkosten wird als antagonistisch wahrgenommen. Kundenzufriedenheit im Schadenfall wird als ausreichend empfunden. Schadenkosten werden oft als reines Problem der Versicherungstechnik bzw. der Risikoselektion verstanden, und entsprechend werden zu deren Senkung im besten Fall Sanierungsmaßnahmen vorgenommen.

Vor diesem Hintergrund bildet die erfolgreiche Umsetzung eines innovativen Schadenmanagements enorme Chancen auf nachhaltige Wettbewerbsvorteile.

Unsere Lösungsansätze

(vgl. auch unten angehängte Präsentation):

Analytischer Ansatz:

Zum einen wird auf Grundlage eines vertieften Verständnisses des Schadens der jeweils ideale Regulierungsweg definiert.

Systemischer Ansatz:

Zum anderen werden Systeme und organisatorische Voraussetzungen implementiert, die das Erreichen hoher Kundenzufriedenheit und reduzierter Schadenaufwände gewährleisten.

Dies kann durch aktives Schadenmanagement und durch gesamthafte Problemlösungsangebote (Naturalersatz und Kooperation mit Partnernetzwerken) erreicht werden.

Ziel von aktivem Schadenmanagement sind schnelle, Fall abschließende Regulierung, nach Kundenwert differenzierte Schadenprozessgestaltung, Forcierung fiktiver Abrechnungen beziehungsweise Pauschalzahlungen.

Zu Ihrer weiteren Information haben wir unten eine **Präsentation** zum Herunterladen zusammengestellt.

Sind Sie an einem persönlichen Gespräch interessiert? Rufen Sie uns an oder schreiben Sie uns eine e-Mail. Wir freuen uns darauf, mit Ihnen ins Gespräch zu kommen und stellen gerne den Kontakt zu unseren spezialisierten Kollegen her.

Baumgartner & Partner Unternehmensberatung GmbH

Kurze Mühren 13

20095 Hamburg

Tel: +49 (40) 28 41 64 – 0

Fax: +49 (40) 28 41 64 – 11

Ihr Ansprechpartner:

Ralf H. Kleb

insurance.practice@baumgartner.de