

+ Württembergische-Managerin Bettina Quirin: „Wir werden mit anderen Branchen verglichen und müssen definitiv mithalten“

27. November 2024

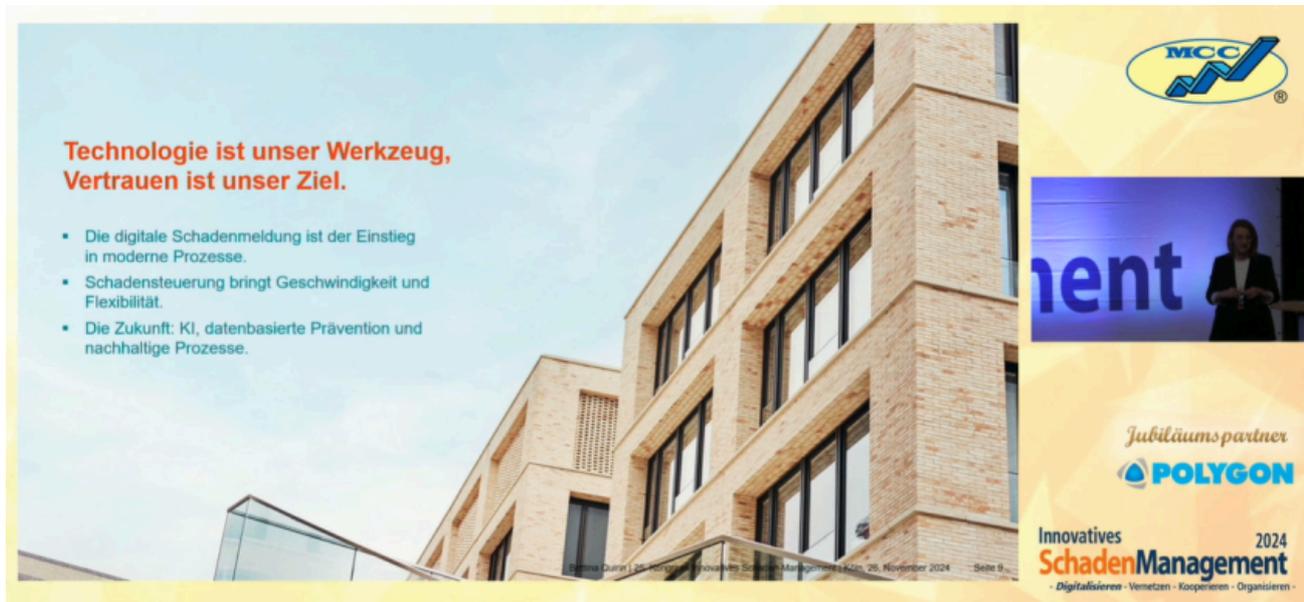


Bettina Quirin, Leiterin Schaden Komposit der Württembergischen, beim MCC-Kongress in Köln. (Bildquelle: MCC)

„Ein guter Schaden ist ein schneller Schaden“, erklärte Bettina Quirin auf einer Fachveranstaltung in Köln. Seit zwei Jahren kümmert sich die erfahrene Expertin bei der Württembergischen darum, dass Schäden möglichst gut und schnell abgewickelt werden – und stellt fest, dass Kumulereignisse, Inflation und eine „Extremdemografie“ mit Fachkräftemangel die Komplexität im Geschäft massiv erhöht haben. „Prozesse müssen sehr durchdacht abgebildet werden.“

Heute gehe es darum, Schadensteuerung zu betreiben und dabei wenig Prozesskosten zu erzeugen. Zudem seien die Kundenerwartungen gestiegen. „Wir werden mit anderen Anbietern und Branchen verglichen und müssen definitiv mithalten“, sagt Quirin, Leiterin Schaden Komposit der Württembergischen, beim MCC-Kongress in Köln. „Regulatorik und Compliance sind nicht immer hilfreich, sondern erfordern viel mehr Rückfragen und Anpassungen unserer Prozesse, die eher zu einer Verlangsamung führen.“

Als essenziell für die Transformation bewertet die Expertin die Online-Schadenmeldung und die Schadensteuerung. „Über Fax oder auf Papier Meldungen zu bekommen ist nicht nur langsam, sondern vor allem fehleranfällig.“ Die Württembergische habe sich dem Problem angenommen, indem sie fachübergreifend spezialisierte Teams bildete und auf das Thema ansetzte.



Bildquelle: MCC

Im ersten Schritt ging es darum, Meldungen zu digitalisieren. Schritt zwei sah vor, Schadenmanagement über den digitalen Meldeprozess anzubieten, ebenso wie Belegprüfungen und Dunkelverarbeitung im letzten Schritt. „Ziel war eine Schadenmeldung, die jederzeit und überall möglich ist“, berichtet Quirin, die ihre Karriere in der Versicherungswirtschaft 1998 mit einer Ausbildung zur Versicherungskauffrau bei der Württembergischen startete.

Gebaut wurden zwei Strecken – eine für den Kunden und eine für den Vertrieb. „Der Kunde meldet den Schaden über die digitale Strecke, kann seine Partnerwerkstatt beispielsweise in Kfz aussuchen. Im Hintergrund erfolgt eine automatisierte Beauftragung ohne Zeitverlust. Die Rückmeldung der Werkstatt beim Kunden erfolgt innerhalb von zwei Stunden und natürlich die Abrechnung Partnerwerkstatt und Württembergische als letzten Schritt.“ Heute wird die Online-Meldung bei der Württembergischen in allen Sparten angeboten.

Die Arbeit habe zu positiven Effekten in der Schnelligkeit geführt. Quirin spricht von einer Verkürzung der Prozessdauer bis zu 25 Prozent und mehr Kostenkontrolle. „Wir senken die Kosten bis zu 20 Prozent und der Kunde fühlt sich gut integriert, weil er selber agieren kann.“ Wichtig sei in diesem Zusammenhang Betrug- und Regressmanagement. Als Versicherer müsse man Potenziale heben und den Aufwand gut zu balancieren.

Strukturierte Datenfelder würden bei Betrug anders greifen und Regress über KI deutlich einfacher umgesetzt werden.



Der 25. MCC Kongress Innovatives SchadenManagement findet aktuell im Maritim Hotel in Köln statt (Bildquelle: MCC)

Eine hohe Priorität räumt Quirin dem Faktor Service ein. Der Kunden wolle wissen, was mit seinem Geld passiere, dass er eine Versicherung abschließen. „Kriegt er den gewünschten Service? Wird die Geschwindigkeit geleistet? Hat er die Verlässlichkeit im Schadenfall?“ Als Versicherer verkaufe man heute keine Policen, sondern eigentlich den Schaden und das Versprechen, da zu sein, wenn er eintrete. „Die Zukunft liegt sehr stark in KI, datenbasierter Prävention und nachhaltigen Prozessen, aber immer in Verbindung mit dem Menschen“, erklärt Quirin.

Immer wieder kommt von Kundenseite Kritik am Schadenmanagement der Versicherer auf. Besonders heftig traf es Anfang des Jahres den Kfz-Versicherer Huk-Coburg. Kunden klagten über lange Wartezeiten am Telefon und nicht beantwortete E-Mails. Auf dem Bewertungsportal Trustpilot kommt die Württembergische Versicherung ebenso ziemlich schlecht weg. Auch hier bemängeln Verbraucher u.a. unzureichenden Service.

Autor: Michael Stanczyk

Dieser Artikel ist ausschließlich für Abonnenten von *VWheutePLUS* und *VersicherungswirtschaftPLUS* persönlich bestimmt. Das Weiterleiten der Inhalte - z.B. an Bekannte oder Kollegen sowie das Teilen im unternehmenseigenen Intranet oder die Vervielfältigung über Social Media - ist ohne entsprechende Lizenz nicht erlaubt. Mit einer von uns nicht autorisierten Weitergabe brechen Sie das Gesetz und verstoßen wahrscheinlich auch gegen Compliance-Vorschriften Ihres Unternehmens.
