

Teilnahme schon ab  
**€ 995,-** \*/\*\*  
\*bei Anmeldung bis 31. Juli 2015

9. BF21-Schadenkongress, 09. und 10. November 2015, Maritim Hotel, Köln

# Aktives Schadenmanagement

>> Innovative Schadenstrategien & Steuerungskonzepte in Kfz und Sach

**SPN – Schaden Partner Netzwerk der Allianz, VKB, ADAC, SV Sachsen: „Neuer Fahrzeug-Schadenservice startet... mit rund 1000 Partnerwerkstätten“,**  
**„HUK-Coburg bringt Telematik-Tarif auf den Markt“ / „Allianz zieht bei Kfz-Telematik nach“,** Versicherungsmonitor, 20.05./03.06.15 ADAC, 30.03.15.  
**„Wir erwarten, dass die Schadenhäufigkeit durch die Nutzung von Fahrassistenzsystemen langfristig sinken wird.“**, Klaus-Jürgen Heitmann, HUK-COBURG.  
**Effizientes Sach-Schadenmanagement nötig: „Schwere Gewitter mit Hagel, Orkanböen und Starkregen über Deutschland“,** unwetteralarm.com, 07.07.15.



**Jens Hasselbacher,**  
Mitglied des Vorstandes,  
AXA Konzern AG



**Thomas Geck,** Abt.-Leiter  
Schaden Prozessmanagement,  
HUK-COBURG



**Dr. Ulrich Staab,** Bereichs-  
leiter Schaden Komposit,  
R+V Allg. Versicherung AG



**Bernd Wirtz,** Abt.-Leiter  
Kraftfahrtschaden,  
Provincial Rheinland Vers. AG



**Ralf Mertes,** Haupt-  
abteilungsleiter Kraftfahrt,  
SV Sparkassenversicherung

**Katharina Stecher,** Leitung  
Leistung, ROLAND Rechts-  
schutz Versicherungs-AG

**Matthew Whittall,**  
Geschäftsführer,  
Claim Bees GmbH

**Dr. Oliver Gaedeke,**  
Vorstand,  
YouGov Deutschland AG

**Peter Becker,**  
Geschäftsführer,  
Repair Concepts,  
Becker & Anft GmbH

**Hans-Jürgen Kaschak,**  
Fachwirt für Finanzberatung,  
Inhaber, Veka  
Versicherungsmakler e.K.

**Thomas Bieber,**  
Senior Manager, zeb/  
**RA Dr. Alexander Duisberg,**  
Partner, Bird & Bird LLP



**Raimund C. Ohnemus,**  
Leiter Versicherungsgeschäft,  
BMW Group



**Dipl.-Ing. (univ.)  
Klaus Gschwendtner,**  
Unfallforschung, AUDI AG



**Robert Paintinger,** GF,  
BvDP – Bundesverband der  
Partnerwerkstätten e. V.



**Dr. Klaus Weichtmann,** GF,  
Zentralverband Karosserie  
und Fahrzeugtechnik e. V.



**Neofitos Arathymos,** GF,  
Zentralverband Deutsches  
Kraftfahrzeuggewerbe, ZDK



**Bernhard Ribbrock,**  
CPO Telekom Smart Home,  
Deutsche Telekom AG



**Christoph Meurer,** Bereichs-  
leiter Produkt Schaden/Unfall,  
Itzehoeer Versicherungen



**Frank Manekeller,** Leiter  
Haftpflicht-Unfall-Sach-Schaden,  
HDI Kundenservice AG



**Thomas O. Winkler,**  
Chief Underwriter Kraftfahrt,  
Gothaer Allgemeine Vers. AG



**Dr. Klaus Weber,** Leiter  
Personenschaden-Mgt.,  
Generali Deutschland



## >> Innovative Schadenstrategien & Steuerungskonzepte in Kfz und Sach!



### >> Let's talk about Claims! Strategien der Marktführer:

„Neuer Fahrzeug-Schadenservice startet am 1. April mit rund 1000 Partnerwerkstätten“ ADAC Presseportal, 30.03.2015 über das SPN – Schaden Partner Netzwerk der Allianz, VKB, ADAC, Sparkassen-Versicherung Sachsen. Vorstandsvorsitzender der Allianz Deutschland AG, Dr. Alexander Vollert, verspricht „exzellente Qualität im Schadenfall“.

**Haus- und Wohnungsschutzbrief der HUK-COBURG:** „Rund um die Uhr, auch am Wochenende und in der Nacht, kann Ihnen unser Notrufservice Handwerker aus Ihrer Region vermitteln, die die notwendigen Sofortmaßnahmen durchführen. Wir bedienen uns dabei unseres umfangreichen und bewährten Netzes an Handwerkern, das allen Qualitätsansprüchen gerecht wird.“, HUK-COBURG, 2015.

### >> Neue Entwicklungen in Kraftfahrt:

„Wir erwarten, dass die Schadenhäufigkeit durch die Nutzung von Fahrerassistenzsystemen langfristig sinken wird.“, HUK-Coburg-Vorstand Klaus-Jürgen Heitmann, SZ, 30.05.15.

„HUK-Coburg bietet ab 2016 Telematik-Tarife an.“, mag-mobil.de, 05.2015. „Autos sammeln schon heute sehr viele Daten und künftig noch mehr“, K.-J. Heitmann über die Datenauslese und Big Data im Fahrzeug, Süddeutsche Zeitung, 20.05.2015.

„Die Allianz plant... 2016 einen Telematik-Tarif in der Kfz-Versicherung einzuführen.“, Dr. Alexander Vollert, Vorstand Schaden- und Unfallgeschäft, Allianz Deutschland AG.

„Big Data verwandelt die Wirtschaft ähnlich wie Strom und Öl im vergangenen Jahrhundert“, Henri de Castries zur Digitalisierungsstrategie der AXA, Versicherungsmonitor, 14.06.15.

„Autonomes Fahren verändert Autoindustrie“ und Autoversicherung. „Selbstfahrende Autos haben das Potenzial, die Zahl der Unfälle drastisch zu reduzieren.“, McKinsey-Studie.

### >> Aktuelle Projekte in Sach:

„Vor allem beim Schadenmanagement von Sachschäden gilt es für Versicherer, Schäden schnell und ungehindert zu regulieren.“, Thomas Vorholt, Mitglied des Vorstands, VGH Versicherungen, Versicherungsbetriebe, 25.03.2015. „Lokale Handwerkerketten sind (insb. bei wetterbedingten Kumulereignissen) unerlässlich.“ Auch die „Digitalisierung macht das Schadenmanagement effektiver.“

Schwere Unwetter: Am 07. Juli 2015 fegten „schwere Gewitter mit Hagel, Orkanböen und Starkregen über Deutschland hinweg“, unwetteralarm.com. „Schwere Schäden richtete ein Tornado in Framersheim in Rheinland-Pfalz an.“, n-tv, 07. Juli 2015

„Stützpunkt Ende dieser Woche in Euskirchen / Bis zu zehn Besichtigungen pro Stunde durch neuen Hagelscanner / Sturm- und Hagelschäden über Teil- und Vollkasko gedeckt“, Allianz Deutschland, 06. Juli 2015.

So waren die Schadenbilder / die Schadenbilanz von Juli 2015. Was zwingend erforderlich ist, ist das „Dienstleistermanagement 4.0“ zur Effizienzsteigerung in Kfz und Sach.

### >> Was tut sich aktuell an der Schadenfront? Sehr viel!

Sehr geehrte Damen und Herren,

die ganze Welt spricht über Telematik, Digitalisierung, Kundenorientierung bzw. den Kampf um die Kundenschnittstelle, Kosten- & Innovationswettbewerb – in beinahe allen Geschäftsbereichen, über alle Branchen und Wirtschaftszweige hinweg. Auch in der Assekuranz und in der Automobilindustrie. Wie auch über die Bedrohungen und Angriffsszenarien seitens Google, Apple, Facebook, Amazon & Co.

Diese Themen und Entwicklungen haben auch längst das Schadenmanagement erreicht! Diesen Themen und Trends müssen sich dringend Top-Manager und Chefs der Schadenabteilungen der deutschen Versicherer stellen.

Zwei wichtige Trends beeinflussen das Schadenumfeld der Versicherer und Dienstleister derzeit ganz besonders: zum einen die Telematik und die damit zusammenhängende technische Entwicklung im Fahrzeug, wie Fahrerassistenzsysteme (FAS), Autonomes Fahren, Auto-Vernetzung / Connected Car / Smart Home sowie die Mobilitätspläne der IT-Giganten Apple und Google.

Zum anderen sind es die aktuellen Aktivitäten im Dienstleister-Management in Kfz, Sach und Reha mit dem Ziel, die Schadenprozesse noch effizienter, schlanker und kostengünstiger zu gestalten, als jemals zuvor. Effizientes Prozess- & Kostenmanagement bei gleichzeitiger Kundenorientierung heißt hier die Devise.

Die Service-Offensive der HUK-COBURG in Kfz, der Aufbau neuer Handwerker-Netze in Sach, wie auch die Ausweitung des SPN – Schaden Partner Netzwerks GmbH unter Beteiligung der Allianz, Versicherungskammer Bayern, ADAC und SV Sachsen, gehören zu den aktuellen Projekten der Branche, die mit Hochdruck vorangetrieben werden.

Hinzu kommen die sich häufenden klimabedingten Elementarschadeneignisse, wie Hitzewellen mit begleitenden Gewitterstürmen, Tornados (auch in Deutschland), Starkregen, Hochwasser, Hagel, welche die Handlungsfähigkeit der Assekuranz und die regionale Präsenz bei Unwetter-Schäden jedes mal von neu auf die Probe stellen.

### >> Telematik, FAS, Autonomes Fahren, eCall, Connected Car

Das **brisanteste** – und äußerst kontrovers diskutierte – Thema der Assekuranz ist derzeit zweifelsohne **Telematik**. Dort, wo einige Gesellschaften mit diesem Thema aufhören (R+V Versicherung, Provinzial Rheinland) und einige noch zweifeln (VKB),

fangen die anderen gerade erst an (HUK-COBURG, Allianz, Signal Iduna, AXA, VHV). Mit der **Telematik-Offensive der Marktführer** und der angekündigten Einführung der Telematik-Tarife durch die Allianz und HUK-COBURG 2016, ist jedoch **der Weg für die Assekuranz vordefiniert!** Andere Gesellschaften werden folgen.

Diesem Thema kann (und darf) sich die Assekuranz **nicht entziehen!** Denn: es sind nicht nur die Telematik-Projekte der Versicherer, welche die gesamte **Branche unter Zugzwang** stellen. Es sind vor allem die **Forschungs- und Entwicklungsaktivitäten der Autohersteller**, welche diese **zwingend notwendig** gemacht haben.

Denn... die **Fahrerassistenzsysteme, pilotiertes und Autonomes Fahren, eCall, „Connected Car“** und „**Connected Home**“ – stehen **ganz oben** auf der **Prioritätenliste der Autohersteller** und IT-Giganten wie **Google, Apple & Co.** Und wie wir alle wissen: **Diese Konkurrenz ist nicht zu unterschätzen!**

Der Kampf um die „**Kundenschnittstelle**“ im Kfz- und Automotive-Bereich – wie auch um den **Unfallschaden** und das **Reparaturgeschäft** – hat **gerade erst begonnen.**

Es wäre ein **fataler Fehler**, diese Entwicklungen zu verpassen! Seien Sie dabei, wenn der **Kampf um die Zukunft** der Schadensparte in die **nächste Runde** geht!

### >> Effizientes Dienstleister-Management in Kfz und Sach

Gleichzeitig steht der enorme **Kosten- und Wettbewerbsdruck** im Schadengeschäft im Fokus der Strategien der Kompositversicherer. **Digitalisierung, Automatisierung** der Prozesse, wie auch ein **effizientes Dienstleister-Management in Kfz und Sach** sind hier nur einige Stichworte.

Das in den 90ern aus der Taufe gehobene „**aktive Schadenmanagement**“ passiert gerade die **nächste Entwicklungsstufe**. Durch das **SPN – Schaden Partner Netzwerk der Allianz, VKB, ADAC und SV Sachsen**, verschieben sich womöglich – wie einst bei dem **Partnerwerkstattnetzwerk der HUK-COBURG** – erneut die **Machtverhältnisse im Markt**. **Kosten- und Effizienzdruck** in der **Schadensparte** werden weiter zunehmen. Die Versicherungsgesellschaften, **Schadendienstleister (in Kfz, Sach, Reha), Werkstätten, Service- und Partnerbetriebe** stehen gerade mitten drin in dieser Entwicklung.

Die **Service-Offensive der HUK-COBURG** in Kraftfahrt, die Service, Wartung und Reparatur umfassen, wie auch der **Einstieg in das Kreditgeschäft**, markieren einen Trend (**oder einen Zwang??!!**) zur Erschließung neuer, **innovativer Geschäftsfelder** und **Service-Potenziale**, die ja teilweise ganz **außerhalb eines Unfallschadens** stehen... Sie markieren den Trend, einen für **Versicherer neuen Markt** – den Markt rund um **Reparatur und Service** – zu erschließen, um, im Wettkampf mit den heutigen und zukünftigen Wettbewerbern, möglichst große Teile der **automobilen Wertschöpfungskette** abzudecken.

Aber auch (und insbesondere) im **Sach-Schaden-Management** tut sich etwas! Auf der Suche nach **höheren Steuerungsquoten** und **Effizienzsteigerungspotenzialen** werden bisherige **Partnerschaften, Zusammenschlüsse, Kooperationen** und gemeinsame **Gesellschaften auf den Prüfstand** gestellt und wenn nötig...  **aufgelöst**. Anstelle davon entstehen neue Zusammenschlüsse, Kooperationen und Gesellschaften... Oder aber die Versicherer nehmen das **Netzwerk-Management in Sach** gänzlich in die **eigene Hand**.

Auch angesichts zunehmender, sehr starker, jedoch meist **regional** auftretender **Klimaereignisse**, wie **Starkregen, Hochwasser, Sturm, Gewitter, Hagel**, die in den betroffenen Regionen zu **extrem hohen Schäden, akutem Handlungs- und hohem Handwerkerbedarf** führen, erfordert gerade das **Sach-Schadenmanagement** bei **Kumulschäden** neue, **innovative Konzepte** und **Lösungen** für ein einfaches, „**stressfreies**“, effizientes **Handwerker- und Dienstleistermanagement**.

**Welche Dienstleister** benötigt werden, welche **Qualitätskriterien** diese erfüllen müssen, wie die **Beherrschung der Komplexität** bei den **Kumulschäden**, bei dem gleichzeitig vorhandenen **akutem Handlungsbedarf**, bewältigt werden kann – mit diesen Fragen setzen sich viele Gesellschaften derzeit **sehr intensiv auseinander!**

Die benötigte **lokale Präsenz** bei **Hochwasser, Hagel, Sturm und Blitz**, das **Ressourcen-Management, Effizienz- und Kostenaspekte**, auch in klassischen Sachbereichen, wie **Leitungswasser und Feuerschäden**, wie auch **Messbarkeit und Controlling** der Outsourcing-Maßnahmen stehen dabei im Fokus.

Darüber hinaus ist auch ein Blick auf das **Risikomanagement** in Sach, **innovative Produktgestaltung**, das **Pricing** und mögliche **Präventionsmaßnahmen** – gerade wegen der **defizitären Ertragssituation in der Wohngebäudesparte** – sicherlich sinnvoll. Ebenso auf die weiterführenden Dienstleistungen und **Services rund ums Haus und Heim**, die derzeit noch viele **Erschließungspotenziale** bergen.

Und auch hier, wie in Kraftfahrt, macht der **technische Fortschritt** vor dem **Sach-Bereich** nicht halt. „**Smart Home**“, „**Connected Life**“, „**The Internet of Things**“, **Vernetztes Haus** – wie das vernetzte Auto in K – können **auch in Sach** die **Gegebenheiten** und die **Wettbewerbszenarien im Markt grundlegend verändern!** **Seien Sie gespannt**, was noch auf uns zukommt. Wir leben in sehr interessanten Zeiten.

>> Diese und weitere Themen bilden Schwerpunkte des **9. BF21-Schadenkongresses**, auf dem wir Sie willkommen heißen! Profitieren Sie von dem **Erfahrungsaustausch mit namhaften Referenten**, Schadenexperten und **Ihren Fachkollegen!** Wir freuen uns, Sie am **09. und 10. November 2015** in Köln zu begrüßen! **Seien Sie dabei!**

Anna Bergmann, BusinessForum21

> Pay 2 – Get 3 \*\*\*

Nutzen Sie unser „Pay 2 – Get 3“-Angebot! Bei Anmeldung von drei Personen aus Ihrem Unternehmen erhalten Sie für die **dritte Person eine Teilnehmerkarte gratis** \*\*\*.



## 1. Kongresstag, Montag, 09. November 2015



Vorsitz und fachliche Leitung:

Thomas Bieber, Senior Manager,  
zeb/rolfes.schierenbeck.associates GmbH

08.30 Begrüßungsempfang, Anmeldung, Ausgabe der Tagungsunterlagen

09.00 Begrüßung durch BusinessForum21 und den Vorsitzenden

### SHUK-Schadenmarkt in Bewegung! – Strategien & Trends

09.15 Innovative Schadensteuerungskonzepte in Kfz und Sach  
im Kontext aktueller Entwicklungen und Trends

Thomas Bieber, s.o.

### Strategische Kooperationen mit Automobilherstellern – Mehrwerte für Kundenbindung, Vertrieb und Schaden

10.00 Strategische Kooperationen der Automobilhersteller und  
Versicherer im Rahmen innovativer Mobilitätskonzepte –  
Mehrwerte für die Kundenbindung, Schadenmanagement,  
After Sales & Reparaturgeschäft



Raimund C. Ohnemus,  
Leiter Versicherungsgeschäft,  
Produktmanagement, Training,  
BMW Bank GmbH / BMW Group

### FAS, Autonomes Fahren, Connected Car, eCall, Telematik – Folgen für Unfallschaden, Schadenkosten & -regulierung

10.45 Potenzialanalyse von Fahrerassistenzsystemen (FAS)  
im Kontext des Sachschadensunfallgeschehens

- Sachschäden: ca. 42mal so häufig wie Personenschäden
- Unfälle mit Sachschäden vs. Unfälle mit Personenschäden
- Niedriger Geschwindigkeitsbereich als deutlicher Schwerpunkt
- Schadenvermeidung durch Eingriff von künftigen Systemen
- „Virtueller Airbag“ zum Schutz der Sensorik und Anbauteile
- Clusterung des Sachschadensunfallgeschehens und deren Nutzung für die Entwicklung von Assistenzsystemen
- Anreize für den Kunden, FAS als Ausstattung zu wählen
- Effekte und Auswirkungen auf das Unfallgeschehen



Dipl.-Ing. (univ.) Klaus Gschwendtner,  
Verkehrsunfallforschung,  
AUDI AG

11.15 Fragen und Diskussion

11.30 Pause mit Kaffee und Tee

### Big Data – Rohstoff des 21. Jh. und Erfolgsfaktor Nr. 1

12.00 Big Data in der Automobil-, Versicherungs- & Schadenbranche  
– Rechtsfragen zur Wertschöpfung durch Datenauslese

- Big Data – Wege in die Wertschöpfung
- Wem gehören die Fahrer- und Fahrzeugdaten?
- Vorteile durch Zugriff auf die Daten durch Autohersteller, Versicherer, Content-Anbieter, Schaden-Dienstleister...
- Das Recht des Datenbankherstellers
- Daten- und Datenbanktransaktionen



- Datenschutz: Wo beginnt und endet Anonymisierung?
- Datenschutz & Automotive – Wo steht die Diskussion?

RA Dr. Alexander Duisberg,  
Partner,  
Bird & Bird LLP

### Telematik, FAS, Autonomes Fahren, Google, Apple & Co. – Keine... oder neue Unfallszenarien?! Offene Haftungsfragen

12.30 Telematik, Fahrerassistenzsysteme, Autonomes Fahren, Connected  
Car – Wer haftet für Entscheidungen über Leben und Tod?

- Werden durch die moderne Technik Sachschäden vermieden... oder vielleicht gerade erst verursacht?
- Entscheiden jetzt Programmierer über die Schadenregulierung?
- Und nicht mehr Kfz-Haftpflicht, Kfz-Kasko, Fahrerschutz- oder Produkthaftpflicht-Versicherung?



Thomas O. Winkler,  
Chief Underwriter Kraftfahrt,  
Gothaer Allgemeine Versicherung AG

### Innovationsführerschaft vs. Ressourcen-Management

13.00 Digitalisierung und Innovationsdrang vs. Komplexität,  
Effizienz- und Kostendruck: Schadenversicherer im Zwiespalt  
der Zukunftsanforderungen und vorhandenen Ressourcen

- Wann bzw. muss man überhaupt auf jeden Zug aufspringen, Schnittstellen schaffen und/oder Fremd-Dienstleister in eigene Prozesse einbinden?
- Wo/wie/wann macht technische Entwicklung und Innovation überhaupt Sinn?
- Welche Wirkungen zeigen sich - nach außen und nach innen?



Bernd Wirtz,  
Abteilungsleiter Kraftfahrtschaden,  
Provinzial Rheinland Versicherung AG

13.30 Gemeinsames Mittagessen mit Referenten und Teilnehmern

### Kunde im Fokus! Vertrieb - Schaden - Service als Eckpfeiler

15.00 Der Kunde im Fokus! – Kooperation zwischen Vertrieb,  
Schaden und Service sowie die konsequente Ausrichtung  
an Kundenbedürfnissen als entscheidende Faktoren

- Kunde im Fokus – Warum ist diese Orientierung so wichtig?
- Eine konsequente Fokussierung auf den Kunden erfordert gute Kooperation zwischen Vertrieb, Schaden und Service
- An welchen Stellen fokussieren Unternehmen viel zu sehr auf sich selbst und wie kann hier der Fokus auf den Kunden gestärkt werden?
- Impuls – Wie kann eine enge, erfolgreiche Kooperation zwischen Vertrieb, Schaden und Service gestaltet werden?



Jens Hasselbacher,  
Mitglied des Vorstandes,  
AXA Konzern AG

15.45 Aktives Schadenmanagement ist keine Vermittlerdienstleistung!

- Wenn das aktive Schadenmanagement nicht zur Zufriedenheit des Kunden erfüllt wird, hat der Vermittler seine gesamte Kundenverbindung verloren...
- ... Weshalb baut sich aus Beratersicht die Branche mit dem aktiven Schadenmanagement ein sehr hohes Konfliktpotenzial auf
- Weicht die Qualität der Quantität im Schadenmanagement?

- Rabattschlacht zu Lasten der Kundenzufriedenheit dank aktivem Schadenmanagement und externer Dienstleistung?
- Konsequenz der Reparaturen von Leasingfahrzeugen
- Wer garantiert dem Kunden eine Reparatur mit Ersatzteilen in Erstausrüsterqualität?
- Schadenmanagement mit "No-Name"-Werkstätten vs. Vertrieb von Kfz-Versicherung über Autohäuser?!



**Hans-Jürgen Kaschak,**  
(Fachwirt für Finanzberatung),  
Inhaber, Veka Versicherungsmakler e. K.

## Telematik, FAS, Autonomes Fahren, eCall, Connected Car – Neue Chancen für Kfz-Vesicherer und Schadensteuerer!

### 16.15 Fahrerassistenzsysteme – Chance oder Risiko für das Schadensgeschehen in der Kfz-Versicherung?!

„Assistenzsysteme sind da und wirken auf das Schadensgeschehen.“

- Wirkungsmechanismen der FAS im Schadensfall
- Kostenerhöhende oder kostensenkende Wirkung
- Tarifierung und Risikoselektion mittels Assistenzsysteme
- Welche Assistenzsysteme sehen Sie mit der größten Wirkung auf das Schadensgeschehen?
- Wo liegen die Chancen, wo die Risiken?



**Ralf Mertes,**  
Hauptabteilungsleiter / Abteilungsdirektor Kraftfahrt,  
SV Sparkassenversicherung

### 16.45 Telematik und Telematik-Tarife aus Sicht der Itzehoer Versicherung – Stellenwert, Mehrwerte, Zielsetzung und erste Erfahrungen

„Die Digitalisierung und ihre Möglichkeiten sind nicht aufzuhalten und werden sich in den Kfz-Tarifen der Zukunft (und im Schaden) wiederfinden.“

- Chancen und Risiken von Telematik für Versicherungen
- Kundennutzen durch Telematik
- Tarifierung heute und in Zukunft
- Schadenquoten, Schadenkosten, Schadensteuerung – Mehrwerte durch Telematik?
- Probieren geht über studieren



**Christoph Meurer,**  
Prokurist, Abteilungsleiter, Produktbereich Schaden / Unfall,  
Itzehoer Versicherungen

### 17.15 Telematik – Alles auf Anfang

- Chancen und Herausforderungen: Position des ZDK
- Stand der Technik – Relevanz für die Unfallvermeidung
- Auswirkungen der Telematik-Dienstleistungen auf das Kfz-Gewerbe, Schadensteuerung, Versicherungswirtschaft



**Dipl.-Ing. (FH) Neofitos Arathymos,**  
Geschäftsführer, Abteilung Technik, Sicherheit, Umwelt,  
ZDK - Zentralverband Deutsches Kraftfahrzeuggewerbe e.V.

### 17.45 >> Podiumsdiskussion:

## Telematik, FAS, Autonomes Fahren, eCall, Connected Car – Strategien der Automobilhersteller, Google, Apple & Co. >> Die Karten im Schaden-Markt werden neu gemischt..!

- Telematik, Fahrerassistenzsysteme, Autonomes Fahren, eCall, Connected Car – Nicht aufzuhalten!
- Wo steht heute die Automobilindustrie, die Assekuranz, Mobilitäts- / Content-Anbieter, Google, Apple & Co.?
- Auswirkungen, Chancen, Risiken für die Kfz-Versicherer, den Schadenmarkt und das Schadensgeschehen
- Unmittelbare und langfristige Folgen für die Schadenquoten und Steuerungskonzepte in K
- Zugang zum Unfallschaden, Kundenbindung und Reparaturgeschäft – Die Karten werden neu verteilt
- Neue Wettbewerbsszenarien und Zukunftsoptionen
- Offene Haftungsfragen durch FAS und Autonomes Fahren – Von Kfz-Haftpflicht zur Produkthaftung?!
- Wer haftet für Entscheidungen über Leben und Tod?



**Dipl.-Ing. (univ.)  
Klaus  
Gschwendtner,**  
AUDI AG



**Christoph  
Meurer,**  
Itzehoer  
Versicherungen



**Ralf  
Mertes,**  
SV Sparkassen  
Versicherung



**Dipl.-Ing. (FH)  
Neofitos  
Arathymos,**  
ZDK

### 18.15 Ende der Vortragsreihe des 1. Kongresstages



**Ab 19.30 Uhr**

**Get-Together im „Mederrano“ – Genuss im stilvollen Ambiente!**

**BusinessForum21** lädt alle Referenten, Teilnehmer und Aussteller zu einer gemeinsamen Abendveranstaltung im „Mederrano“ ein. Nutzen Sie diesen informellen Rahmen für Kontaktpflege, Erfahrungsaustausch und vertiefende Gespräche!

**Wir freuen uns auf einen anregenden Abend mit Ihnen!**



## 2. Kongresstag, Dienstag, 10. November 2015

09.00 Eröffnung des 2. Kongresstages durch den Vorsitzenden



**Thomas Bieber,**  
Senior Manager,  
zeb/rolfes.schierenbeck.associates gmbh

### Sach-Schadenmanagement als Wettbewerbsvorteil! – Neue Steuerungskonzepte in Sach, Netzwerkaufbau, Effizientes Handwerker- & Dienstleister-Management

09.15 Wettbewerbsdifferenzierung durch Sach-Schadenmanagement

- Kundenerwartung
- Ganzheitliche Prozessgestaltung
- Herausforderung Netzwerkaufbau
- Was erwartet der Versicherungsnehmer bei einem Gebäudeschaden von seinem Versicherer?
- Optimierung des Regulierungsprozesses – Welcher Handwerkertyp eignet sich am besten für die Schadenbeseitigung/-abwicklung?
- Welchen Mehrwert bringt ein professionelles Sach-Schadenmanagement?
- Welche Kernprozesse bilden die Grundlage für ein erfolgreiches Sach-Schadenmanagement



**Thomas Geck,**  
Leiter Abteilung Schaden Prozessmanagement,  
HUK-COBURG

### Digitalisierung, Vernetzung, Innovationsfähigkeit rund ums Haus & Gebäude – Das „Vernetzte Leben“ im Sach-Bereich

10.00 Intelligentes Schadenmanagement und Serviceangebote rund ums Haus: „Smart Home“ – Das „Vernetzte Leben“!

- Smart Home – Das „Vernetzte Leben“: Potenziale für zukunftsorientiertes, effizientes Schadenmanagement
- Mehrwerte für die Versicherer, Dienstleister und die Kunden
- Potenziale für die Notfall-Prävention / Schaden-Vorbeugung
- Senkung der Kosten im Schadenfall durch intelligente, vernetzte Systeme und moderne IT
- Weiterführende Dienstleistungen und Services rund ums Gebäude und Zuhause
- Smart Home, Connected Car, Connected Life, Vernetzte Welten – Zukunftspotenziale und weitere Entwicklungen auf der Technik- und Anwendungsseite



**Bernhard Ribbrock,** CPO Telekom Smart Home,  
Deutsche Telekom AG

10.45 Pause mit Kaffee und Tee

### Hagel, Sturm, Starkregen... – Notruf-Hotlines am Limit?! Akute Unwetterereignisse stressfrei managen! Aber wie?

11.15 Herausforderung bei Unwetterereignissen –  
Sturm und Hagel stressfrei gestalten!



- Kunden- & Mitarbeiterzufriedenheit in Krisenzeiten hochhalten
- Erreichbarkeit auch in Ausnahmesituationen auf über 80% hieven! Ist das wirklich möglich??? JA!
- Digitalisierung erlebbar machen – Handy als Schadenhelfer

**Matthew Whittall,** Geschäftsführer,  
Claim Bees GmbH

## Schadensteuerungskonzepte und Assistance in Sach

>> **Aktuelle Marktstudie:  
Mehrwerte durch Assistance-Leistungen in Sach**

11.45 **Alles aus einer Hand – Warum Kunden Assistancen lieben**



- Bei Notfall am Gebäude dominiert der Wunsch nach Hilfe und Entlastung
- Akzeptanz und Nutzung von Assistancen rund ums Wohnen
- Zusatzleistungen als erlebbarer Mehrwert für Kunden
- Hürden und Motivatoren für Kaufbereitschaft von Assistancen
- Kundenerwartungen an Abwickler und Services im Rahmen von Regulierungen durch Assisteure

**Dr. Oliver Gaedeke,** Vorstand,  
YouGov Deutschland AG



**Peter Becker,** Geschäftsführer,  
Repair Concepts Becker & Anft GmbH

12.15 **Podiumsdiskussion:**

### Schadensteuerungskonzepte & Dienstleistermanagement in Kfz und Sach – Innovationen, Optimierungspotenziale und Handlungsoptionen heute und für die Zukunft

- Dienstleistersteuerung in Kfz und Sach – Eine ewige Herausforderung?
- Aktuelle Schadenbilder und Schadenszenarien
- Resultierende Anforderungen an die Dienstleistersteuerung und verfügbare Instrumente
- Effizienzsteigerung, Beherrschung der Komplexität, Netzwerkaufbau und Koordination als zentrale Aspekte
- Schadencontrolling, Performance- und Effizienzmessung
- Digitalisierung im Schaden – Was ist zu tun?
- Optimierung der Ablauf- und Aufbauorganisation



**Thomas Geck,**  
HUK-COBURG



**Dr. Klaus Weichtmann,**  
ZKF e. V.



**Robert Paintinger,**  
BVdP e. V.



**Matthew Whittall,**  
Claim Bees GmbH



**Dr. Ulrich Staab,**  
R+V  
Allgemeine  
Vers. AG



**Bernd Wirtz,**  
Provinzial  
Rheinland



**Ralf Mertes,**  
SV  
Sparkassen  
Versicherung



**Frank Manekeller,**  
HDI  
Kunden-  
service AG

13.00 **Gemeinsames Mittagessen mit Referenten und Teilnehmern**

### Spannungsfeld Unfallschäden – „Schadenswerkstatt 2025“

14.00 **„Schadenswerkstatt 2025“ – Eingetretene, erkennbare und absehbare Entwicklungen im Unfallreparaturmarkt**

- „Schadenswerkstatt 2025“ – Technische Anforderungen und marktwirtschaftliche Entwicklungen



- Globalplayer Versicherungswirtschaft und Automobilhersteller im heftigen Wettbewerb – Konsequenzen für die Unfallreparaturbetriebe
- Aktuelle „Sonderthemen“ wie z. B. die VW-Initiative „Original-Lack“
- Reparaturbörsen (z. B. Autobutler, SchadenLaden, fairgarage) werden das Verbraucherverhalten beeinflussen
- Aktuelle Herausforderungen, Aufgaben, Zukunftsausblick



**Dr. Klaus Weichtmann,**  
Hauptgeschäftsführer,  
ZKF - Zentralverband Karosserie- und Fahrzeugtechnik e. V.

#### 14.30 Spannungsfeld Schadenmanagement! Herausforderung und Zukunftsperspektiven im Partnermanagement

- Aktuelle Projekte und Entwicklungen im Schadenbereich – Konsequenzen für die Partnerbetriebe
- Ein Jahr QualiCar – Die Initiative des BVdP zur Prozessverbesserung im Schadenmanagement, Resümee und Ausblick für Versicherer, Steuerer und Werkstätten
- Weitere relevante Entwicklungen und Trends auf der strategischen Ebene, auf der Technik- und Prozessseite
- Anforderungen und Handlungsoptionen für die Zukunft



**Robert Paintinger,**  
Geschäftsführer,  
Bundesverband der Partnerwerkstätten e. V., BVdP

#### 15.00 Fragen und Diskussion

#### 15.15 Pause mit Kaffee und Tee

### >> Personenschaden- und Reha-Management im Fokus

#### 15.45 Personenschaden- und Reha-Management im Fokus – Aktuelle Herausforderungen und Handlungsoptionen für die Zukunft

- Kosten für Rehabilitation insb. für intensivpflegebedürftige Patienten hat sich in den letzten 15 Jahre verzehnfacht
- Reha-Management in der Versicherung ist notwendig, damit Policen bezahlbar bleiben
- Kann erfolgreiches Reha-Management die Kosten der Versicherungswirtschaft senken und das „Outcome“ des Patienten verbessern?
- Wie ist die Qualität in Bezug auf Patientenversorgung, Kosten, Endergebnis im Vergleich mit Berufsgenossenschaft?



**Klaus Weber,**  
Leiter Personenschadenmanagement,  
Generali Deutschland Schadenmanagement GmbH

### Kooperation oder... knallharter Wettbewerb?! – Wer steuert wohin und zu wessen Gunsten in Kfz, Sach, Rechtsschutz?

#### 16.15 Steuerungskonzepte in der Rechtsschutz- & Schadenversicherung – Aktuelle Entwicklungen, Kundenresonanz, Steuerungsquoten, Best Practices / Analogien & Optimierungspotenziale

- Steuerungskonzepte in der Rechtsschutzversicherung
- Aktuelle Entwicklungen und Herausforderungen
- Kundenresonanz, Steuerungsquoten, Best Practices
- Analogien und Optimierungspotenziale



**Katharina Stecher,**  
Leitung Leistung,  
ROLAND Rechtsschutz-Versicherungs-AG

#### 16.45 Abschließende Fragen

#### 17.00 Ende des Kongresses

## >> Schon gesehen?! „Pay 2 – Get 3!“

### Nutzen Sie unser „Pay 2 – Get 3“-Angebot! \*\*\*

Bei Anmeldung von drei Personen aus Ihrem Unternehmen erhalten Sie für die **dritte Person eine Teilnehmerkarte gratis** \*\*\*.

## >> Treffen Sie auf diesem Kongress:

Mitglieder der Vorstände, der Geschäftsführung sowie Leiter und leitende Mitarbeiter aus der Versicherungswirtschaft und kooperierenden Branchen, der Automobilindustrie, Automobilhandel, Kfz-/Sach-Schadenzentren, Assisteure und Kfz-/ Sach-/ Reha-Dienstleister, insb. Mitarbeiter aus den Bereichen:

- Kfz-Versicherung / Kraftfahrt-Schaden / Kraftfahrt-Betrieb
- Sachversicherung / Sach-Schadenmanagement
- Schaden- und Unfallversicherung
- Schadenmanagement, -bearbeitung und -regulierung
- Netzwerkmanagement / Partnermanagement / Dienstleistersteuerung
- Kooperationen & strategische Partnerschaften
- Haftpflichtversicherung
- REHA-/ Personenschadenmanagement
- Großschadenmanagement
- Strategie, Unternehmensplanung, Business Development
- Organisation und IT / Kundenservice, Call Center / Controlling
- Privat- und Firmenkundengeschäft / Rückversicherung
- Flottenmanagement und Leasing
- Vertrieb und Außendienst
- Aktuariat, Tarifentwicklung / Produktentwicklung und -management

aus dem Kfz-/Unfall-/Personenschadenmanagement:

- Automobilhersteller, Automobilhandel
- Kfz-Werkstätten / Schaden-Dienstleister / Assistanceunternehmen
- Fuhrparkmanager und Leasinggesellschaften
- Schadensachverständige, Schadenzentren
- Reha-Dienste / Reha-Einrichtungen

aus dem Sach-Bereich:

- Sachschaden-Regulierer / Handwerksunternehmen / Handwerker netze
- Facility Management-Unternehmen und Gutachter

sowie:

- Hard- und Softwareunternehmen
- IT-Dienstleister
- Unternehmensberater

## >> Sponsoring und Ausstellung:

Im Rahmen dieser Konferenz bieten wir Ihnen die Möglichkeit an, dem exklusiven Fachpublikum Ihr Unternehmen vorzustellen, sowie Ihre Expertise, Dienstleistungen oder Produkte zu präsentieren. So können Sie direkt vor Ort mit Entscheidungsträgern und Führungskräften in Kontakt treten.

Kontaktieren Sie uns bezüglich möglicher Sponsoring- und Ausstellungsaktivitäten, der adressierten Zielgruppe sowie der Entwicklung eines individuellen, auf die Bedürfnisse Ihres Unternehmens zugeschnittenen Sponsoring-Konzeptes.

Tel.: 02 31 / 95 00 - 7 51

E-Mail: [sponsoring@bf21.com](mailto:sponsoring@bf21.com)

## > Aussteller:



Die **Repair Concepts Gruppe** verfügt mit Ihren bundesweiten Netzwerken von mehr als 500 Gutachtern und Fachhandwerkern über das handwerkliche Knowhow, um eine Vielzahl von Sach- und Haftpflichtschäden vor Ort beim Geschädigten instand zu setzen. Repair Concepts hat die versicherungsfachliche Kompetenz, um profunde Gutachten zu erstellen und Reparaturmöglichkeiten einzuschätzen. Die Repair Concepts Gruppe garantiert eine Dienstleistung mit hoher Qualität, Schnelligkeit, Transparenz und deutlichen Kostensenkungspotenzialen. Von diesen Leistungen profitieren bereits seit 10 Jahren mehr als 120 Versicherer mit denen jährlich über 50.000 Schäden abgewickelt werden – mit steigender Tendenz.

**Repair Concepts Becker & Anft GmbH:** Schäden an der Wohnungsinneinrichtung (Möbel, Bodenbeläge, Sanitärkeramik, Autointerieur).

**Repair Concepts Glas GmbH:** Schäden an Gebäudeverglasungen, Möbiliarglas, Ceran-Glaskochfeldern.

**Repair Concepts Türen und Fenster GmbH:** Schäden an Kunststoff-, Aluminium- und Holzelementen, Dachfenster.

**Repair Concepts  
Becker & Anft GmbH**  
Marie-Curie-Str. 9  
53359 Rheinbach  
www.repair-concepts.de  
E-Mail: p.becker@repair-concepts.de

Ihr Ansprechpartner:  
Peter Becker,  
Geschäftsführer  
Mobil: 01 71/4 57 95 20  
Tel.: 0 22 26/1 69 88-0  
Fax: 0 18 05/01 02 37 16

### Best of Claims-Management



Schadenregulierungshilfe  
Schadenoutsourcing  
www.assekuranz-arnold.de

Gebäudeschadensanierungen  
Gebäudeschadenmanagement  
www.bsv-handwerkerservice.de

Wetterinformationen aller Art  
für das Schadenmanagement  
www.weather-consult.com

## > Weitere teilnehmende Dienstleister:



und viele weitere...

**Versicherungs  
wirtschaft**

**BusinessForum 21**

**SAVE THE DATE**

13. BF21-Jahrestagung, 24. bis 26. Februar 2016, Lindner City Plaza, Köln

# Mobilität & Kfz-Versicherung im Fokus

>> Digitalisierung, Innovationskraft, Online-/Offline-Fähigkeit als strategische Vorgaben!



# Aktives Schadenmanagement

am 09. und 10. November 2015, Maritim Hotel, Köln



BusinessForum21 - Hohle Eiche 4 - D-44229 Dortmund

Anmeldung per QR-Code:



## So erreichen Sie uns

**TELEFONISCH:** 00 49 (0) 231 / 95 00 - 7 51  
**PER FAX:** 00 49 (0) 231 / 95 00 - 7 52  
**PER E-MAIL:** info@bf21.com  
anmeldung@bf21.com  
**SCHRIFTLICH:** BusinessForum21  
Hohle Eiche 4  
D-44229 Dortmund

Social Networks:



## >> Ja, ich/wir nehme(n) teil am 09. und 10. November 2015

- zum Preis von € 1.295,- \*\*/\*\* p. P. (**Sonderpreis**) zzgl. MwSt. als Mitarbeiter aus **Versicherungsunternehmen**, Autohäusern, Kfz-Werkstätten, Sachverständigen-/Gutachter-Büros  
\* Abzgl. € 300,- Frühbucherbonus p. P. bei Anmeldung bis zum 31. Juli 2015.  
\*\* Bei Anmeldung von mindestens **zwei Personen** aus dem Unternehmen (sonst € 1.895,-\* p. P., ggf. abzgl. Frühbucherbonus).
- zum Preis von € 1.895,- \* p. P. zzgl. MwSt. als Mitarbeiter aus **Nicht-Versicherungsunternehmen**, Dienstleister, IT-/Software-Anbieter, Unternehmensberater  
\* Abzgl. € 300,- Frühbucherbonus p. P. bei Anmeldung bis zum 31. Juli 2015.
- Pay 2 - Get 3! \*\*\*** – Ja, ich/wir melde(n) 3 Personen aus unserem Unternehmen an und erhalte(n) für die dritte Person eine **Teilnehmerkarte gratis\*\*\***.  
\*\*\* „Pay 2 - Get 3“ ist nur bedingt kombinierbar mit dem Sonderpreis /Sonderpreis + Frühbucherbonus. In diesem Fall gilt anteiliger Betrag (je nach Grundpreis), jedoch mind. € 995,- p. P. zzgl. MwSt.
- Ich kann leider nicht teilnehmen, bestelle jedoch die **Tagungsunterlagen** zum Preis von € 299,- zzgl. MwSt.
- Ich bin an den **Ausstellungs- und Sponsoringmöglichkeiten** interessiert.

## Termin und Ort

**09. und 10. November 2015**

MARITIM Hotel Köln  
Heumarkt 20  
D-50667 Köln

Telefon: 02 21 / 20 27 - 0

## Hotel + Zimmerreservierung

Im Tagungshotel steht für Sie ein begrenztes Hotelzimmerkontingent zu ermäßigten Preisen zur Verfügung. Bitte nehmen Sie Ihre **Zimmerreservierung** im Hotel unter dem Stichwort BusinessForum21 rechtzeitig, möglichst **direkt nach Ihrer Anmeldung** zur Konferenz vor.

### TEILNEHMER 1

Name: \_\_\_\_\_

Funktion: \_\_\_\_\_

Abteilung: \_\_\_\_\_

E-Mail: \_\_\_\_\_

Tel./Fax: \_\_\_\_\_

### ANSCHRIFT

Firma: \_\_\_\_\_

Adresse: \_\_\_\_\_

### ANSPRECHPARTNER IM SEKRETARIAT

Name, Tel./Fax: \_\_\_\_\_

Adresse: \_\_\_\_\_

### TEILNEHMER 2 / TEILNEHMER 3

Name: \_\_\_\_\_

Funktion: \_\_\_\_\_

Abteilung: \_\_\_\_\_

E-Mail: \_\_\_\_\_

Tel./Fax: \_\_\_\_\_

### RECHNUNG AN

Name, Tel./Fax: \_\_\_\_\_

Adresse: \_\_\_\_\_

### VERBINDLICHE ANMELDUNG

#### Datum / Unterschrift:

Ich bin damit einverstanden, dass BusinessForum21, die kooperierenden Medienpartner und die an der Konferenz beteiligten Partnerunternehmen meine Daten zur Organisation der Veranstaltung und der damit zusammenhängenden Dienstleistungen verwenden. Mit meiner Unterschrift willige ich ein, dass ich in der Zukunft über geplante BF21-Veranstaltungen und die damit zusammenhängenden Angebote per Post, Fax, E-Mail sowie telefonisch informiert werde (wenn Sie nicht einwilligen, streichen Sie bitte entsprechende Satzteile). Die uns von Ihnen erteilte Einwilligung kann jederzeit widerrufen werden über info@bf21.com.

### WER ENTSCHEIDET ÜBER IHRE TEILNAHME?

Ich selbst (oder)  Name/Position: \_\_\_\_\_

### TEILNAHMEBEDINGUNGEN

Die in dem Anmeldeformular angegebene Teilnahmegebühr für diese Konferenz inklusive Tagungsunterlagen, Mittagessen, Erfrischungsgetränken und Abendveranstaltung ist direkt nach Erhalt der Rechnung fällig. Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie von uns eine Anmeldebestätigung sowie die Rechnung. Bei Stornierungen bis zu 35 Tagen vor Veranstaltungsbeginn erheben wir eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von € 200,00 zzgl. MwSt. Bis zu 28 Tagen vor Veranstaltungstermin wird die Hälfte der Teilnahmegebühr erhoben. Bei Stornierung, die später erfolgt oder bei Nichterscheinen auf der Konferenz ist die gesamte Teilnahmegebühr fällig. Die Stornierung bedarf der Schriftform. Gerne können Sie uns einen Ersatzteilnehmer benennen, dem wir ohne zusätzliche Kosten Ihren Teilnehmerplatz zur Verfügung stellen. Etwaige Programmänderungen aus dringendem Anlass behält sich der Veranstalter vor.

Reichen Sie diese Broschüre bitte auch an Ihre interessierten Kollegen/-innen weiter!

**Der schnellste Weg zu uns  
per Fax an: 0231/9500-752**