

Auch als Online-Konferenz mit Livestream buchbar!

Teilnahme schon ab

€ 595,- p.P. \*/\*\*

\* zum Schnellbucher-Preis

bei Anmeldung bis 15. November 2021

15. BF21-Schadenkongress, 23. und 24. November 2021, Köln Marriott Hotel

...mit Top-Referenten, Top-Themen sowie dem „Meet & Talk“ am Abend des 1. Tages!

# Aktives Schadenmanagement

>> Flutschäden 2021, Schadenregulierung, Dienstleister-Mgt., Kunden, Prozesse, Digitalisierung in Kfz & Sach



## >> Keynote-Speaker / Referenten:



**Mathias Scheuber**,  
Vorsitzender des Vorstands,  
ERGO Versicherung AG



**Christian Krams**, Mitglied  
des Vorstands, BavariaDirekt /  
Versicherungskammer



**Christopher Iwanowski**,  
Direktor, Leiter Schaden,  
Allianz Versicherungs-AG



**Ralf Eisenhauer**,  
Strat. Schadenmanagement,  
AXA Konzern AG



**Thomas Jacobi**, Bereichs-  
leiter Schaden Komposit,  
SIGNAL IDUNA Gruppe

**Florian Zeiner**,  
Senior Consultant,  
Connected  
Vehicle & Services,  
MHP – Porsche Konzern

**Alexander Grimm**,  
COO,  
Getsafe

**Dr. Alexander Bernert**,  
Advisor & Mentor,  
BestFit,  
Advisor & Mentor,  
NAX Group

**Jörg-Christian  
Deister, LL.M.**,  
Group Legal Services,  
E+S Rück

**Björn Hinrichs**,  
Geschäftsführer,  
3C Deutschland GmbH  
part of Experian Ltd.

und weitere.



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



**Marco Riesenbeck**, Bereichs-  
leiter Kraffahrt Schaden,  
HDI Versicherung AG



**Silke Liedtke**, Leiterin  
Schaden Komposit,  
Württembergische Vers. AG



**Klaus Probst**, Schadenmgt.  
und Rückversicherung,  
die Bayerische



**Sören Jucikas**, Experte  
Automotive, Claims Motor &  
Accident, Zurich Gruppe Dt.



**RA Dr. Mark Wilhelm, LL.M.**,  
Fachanwalt für Versicherungs-  
recht, Wilhelm Rechtsanwälte



**Clemens Reidel**,  
Chief Insurance Officer  
Movinx GmbH



**Stephen Voss**,  
Vorstand,  
Neodigital Versicherung AG



**Dr. Henning Dröge**,  
Associate Partner Insurance,  
Porsche Consulting GmbH



**Peter Börner**, Präsident,  
Zentralverband Karosserie-  
und Fahrzeugtechnik e. V.





>> Seien Sie dabei, persönlich **vor Ort oder online**, wenn es um die **Zukunft der Schadenbranche** geht!

Sehr geehrte Damen und Herren,

endlich ist es so weit! **Persönlich vor Ort** in Köln die Vorträge verfolgen, **Face-to-Face** mit den **namhaften Referenten/-innen** vor Ort, **Fachkollegen/-innen** beim traditionellen „Meet & Talk“ am 1. Konferenztag, beim **Erfahrungsaustausch und Networking** neue Kontakte knüpfen und bestehende vertiefen, **neue Kooperationen** zwischen den **Versicherungsunternehmen und Dienstleistern** anbahnen, sich austauschen während des Kongresses und am Rande der Tagung! Dank der **3G-Regeln** vor Ort ist das alles wieder möglich!

Daher freuen wir uns sehr, die **gesamte Schadenwelt**, die **Versicherungswirtschaft** und die **Dienstleister** wieder **persönlich in Köln** auf unserer Tagung zu begrüßen!

Seien Sie daher unbedingt auf dem, wie immer, hervorragend besetzten **15. BF21-Schadenkongress 2021** am **23. und 24. November 2021** in Köln dabei! **Persönlich Face-to-Face...** oder auch **online**.

Neben dem **Kongress vor Ort** in Köln bieten wir auch diesmal die Möglichkeit einer **Online-Teilnahme** an. So können Sie auch an Ihrem **Laptop**, Computer oder **Handy** den Kongress im Internet verfolgen und mit allen Anwesenden **in Kontakt treten**.

Dieses **TOP-Event der Schadenwelt**, das sich von einem Geheimtipp zu einem echten **Highlight im Schadenmarkt** entwickelt hat – zu einem exklusiven **Branchentreff der Schadenverantwortlichen** aus der Versicherungswirtschaft, Automobilindustrie, Assistance-Unternehmen, Kraftfahrt- und Sach-Sachverständigen, **Schadenregulierer und Dienstleister** – dürfen Sie nicht verpassen! **Seien Sie dabei!**

## >> Flutschäden 2021, Corona, Digitalisierung – Das Ausnahmejahr 2021

...denn das **Schadenmanagement** und die **Schadenregulierung** der Versicherer hat in dem **Ausnahmejahr 2021**, in Folge der **verheerenden Flutkatastrophe** durch das **Tief „Bernd“** sowie der Juni-Unwetter, eine **ganz neue Dimension** erreicht.

Auch die Diskussion über die geeigneten **Frühwarnsysteme** und die **Elementarschutzpflicht** ist wieder voll entbrannt. Wie auch ein echtes **Katastrophenmanagement**.

Über **8 Milliarden Euro Schäden**, welche die Versicherer zu **verkräften** haben, entstanden durch **gigantische Wassermassen, Dauerregen, Hagel und Sturm** in **ungeahnten Dimensionen**, weggespülte Häuser, vollgelaufene Keller, Überflutungen durch Starkregen, entwurzelte Bäume, **überschwemmte Fahrzeuge** und zahlreiche **Todesopfer** – so ist die erschreckende **Bilanz der Unwetterkatastrophe 2021**.

Es ist ein **Jahrhundertereignis** mit einer **Rekordzahl an Großschäden**. Die **Naturgewalten** fordern ihren Tribut, **Klimaanomalien** häufen sich immer mehr, die Klimaereignisse werden immer **extremer** und **von immer längerer Dauer**. Die **Sachschäden** sind enorm. Die Todesfälle erschreckend. Rettungskräfte im Dauereinsatz und die **Drähte der Versicher-Hotlines** am Glühen. Die **Großschäden** sind in Anzahl, **Schadenhöhe** und **Komplexität** absolut **einmalig**. Die Schadenregulierer arbeiten **am Limit**; die Schadenregulierung ist noch **längst nicht abgeschlossen**. Der **Wiederaufbau der Infrastruktur** wird noch Jahre dauern.

Die Arbeitsbelastung ist enorm, die **Not der Kunden** extrem groß – eine **Belastungsprobe** für die Schadenregulierung der Versicherer. Die wirklich **funktionierenden Frühwarnsysteme**, lokale Hilfsmaßnahmen und **effiziente Task-Forces** wären nötig gewesen und müssen für die zukünftigen Extremwetter-Ereignisse **neu gedacht** und vorbereitet werden! Ebenso die Zusammenarbeit mit Schadenregulierern, Hilfsorganisationen, **Dienstleistern** und **Handwerkspartnern**. Und eine **echte Kundennähe**, die wahrlich **auf die Probe** gestellt wird. **Es gibt viel zu tun!**

Diese **akuten und dringenden Aufgaben** stehen in diesem Jahr ganz oben auf der **Agenda der Versicherer** – und der unserer **diesjährigen Tagung!**

## >> Digitalisierung, Innovationskraft, Kundenfokus, Zukunftsorientierung

Aber nicht nur die **akuten Schadenereignisse**, sondern auch die dauerhaften, **langfristigen Ziele** und Aufgaben stehen auf der **To-do-Liste** der Schadenabteilungen der Versicherer und aller **Akteure im Schadenmarkt**. Es gibt viele spannende, **innovative Projekte**, die im vollen Gange sind und viele **zukunftsrelevante Themen**, die es erfordern, mit Intensität, Nachdruck und Begeisterung verfolgt zu werden.

„Schadenmanagement 2021+ – Digitalisierung, Innovationskraft, **Kundenfokussierung, Zukunftsorientierung**“ – Diese Schwerpunkte stehen heute, mehr denn je, im **Fokus unseres Schadenkongresses**, zu dem wir auch diesmal

namhafte **Top-Referenten** der Branche eingeladen haben: **Vorstände marktführender Versicherungsunternehmen**, Geschäftsführer, **Top-Manager** der Branche und ausgewiesene **Schaden-Experten**, wie auch im Markt (**Kfz, Sach, Reha**) agierende **Dienstleister**, die sich in den **Vorträgen und Diskussionsrunden** den wesentlichen, **zukunftsrelevanten Themen** der Schadenwelt widmen werden.

Die gesamte **Wertschöpfungskette „Schaden“** mit den einzelnen Elementen wie **Digitalisierung, Automatisierung, neue Technologien, KI-Einsatz** (von dem viel gesprochen wird, wo jedoch noch ganz viel Luft nach oben vorhanden ist), **IT-Effizienz, Kundenorientierung, Kosten, Prozesse** – steht zur Disposition und muss **zukunfts-tauglich** und **wettbewerbsfähig** gemacht werden!

Neue Technologien im **Kfz-, Sach- und Personenschaden-Bereich, KI-Einsatz, Robotics, Big Data / Data Mining, IT- und Prozesseffizienz**, Fusionen und Umstrukturierungen, Mitarbeiter-Qualifizierung, **neue Arbeitsformen**, Betriebsschließungen, Klima- und Umweltrisiken, Nachhaltigkeit, Cyber- und Emerging Risks wie auch die **Corona-Bewältigung** gehören auf jeden Fall dazu.

Und... wir haben alle sehr lange darauf gewartet: Bei der **Präsenz-Veranstaltung** können wir nun **alle den Blick noch vorne richten!** Endlich können wir auch die Konferenzen in Präsenz, **Face-to-Face**, persönlich **vor Ort**, durchführen. Endlich kann **Innovation** und **Zukunftsfähigkeit** mit voller Kraft voraus in den Vordergrund treten!

Die spannende Frage: **„Schadenmanagement 2021+ – Was wird uns die Zukunft abverlangen?“** gewinnt in diesem Jahr, durch die **Flutkatastrophe**, klimatische Veränderungen, **Corona-Situation**, den **Innovationswettbewerb** und den **Digitalisierungszwang**, eine **ganz neue Bedeutung**. Die **neue Dynamik** bedeutet wiederum **neue Chancen**, die es jetzt gilt, zu **ergreifen!**

**Digitalisierung und Automatisierung, Innovationskraft, KI-Einsatz** im Schaden, **IT-Anforderungen** und **Prozesseffizienz** stehen heute noch mehr denn je **im Vordergrund des strategischen Handelns!**

Am Ende sind es jedoch die **Nähe zum Kunden** (trotz, oder eben gerade **mittels digitaler Wege**), die **Schnelligkeit** und ein **echter Service** – der nicht nur als **Effizienzmaßnahme** verstanden werden darf – die Kriterien, die über den **Erfolg oder Misserfolg** der nächsten Jahre **entscheiden** werden!

Wie schaffen wir den **Spagat** zwischen dem **echten Kundenservice**, dem technischen **Innovationsanspruch** und den **Effizienz- & Kostenvorgaben?!**

Die **digitale Infrastruktur**, eine schnelle und **effiziente Prozessabwicklung**, schnelle, unkomplizierte **Abrechnung** und **Regulierung** sind bereits jetzt ein Teil der **neuen Realität** im Schaden. Von der digitalen Schadenmeldung, online oder via Schaden-App, über smarte, innovative Schadenaufnahme und -kalkulation, bis hin zur Verfügbarkeitsprüfung, Online-Terminvergabe, Schadentracking, der Schadenregulierung und Reparatur bzw. Ausgleich – **smarte, innovative Lösungen** und **KI-gestützte Prozesse** zwischen dem Kunden, dem Versicherer und der Werkstatt / Handwerksdienstleister / Regulierer werden eine **durchgehende Digitalisierung im Schaden** bewirken!

Die neuen Themen, wie **Robotics, Sensorik, KI, Data Mining** und **Data Analytics**, welche der Branche vielleicht vor Kurzem nicht so wirklich zugetraut wurden, stehen **im Fokus aktueller Projekte** und **Zukunftsstrategien**.

Welche **Arbeitsformen** sind heute erforderlich? Welche sind **zukunfts-tauglich**? Wie wird sich die **Zusammenarbeit** innerhalb der **Versicherungen** sowie die **Interaktion** mit dem **Kunden** und mit den **Dienstleistern** verändern?

Allen diesen Fragen muss sich die **Schadenbranche** heute stellen; sie sind heute **dringender denn je!**

Diese und weitere Themen stehen **im Fokus** des **diesjährigen Schadenkongresses** – im **Jahr 2021**, in dem **absoluten Ausnahmejahr!**

Diskutieren Sie mit den **hochkarätigen Referenten** und **Schaden-Experten** der Branche auf dem **exklusiven 15. BF21-Schadenkongress** am **23. und 24. November 2021** in Köln, zu dem wir Sie **herzlich einladen!**

...oder auch online, falls Sie unsere Tagung lieber im Internet, von Ihrem Arbeitsplatz aus, im Büro oder im Home-Office, **online** in dem **Live-Stream** verfolgen möchten.

Holen Sie sich **wertvolle Informationen, Anregungen** und **Ideen**, sowie einen echten **Wettbewerbsvorsprung** durch das **„Wissen aus erster Hand“**, das Sie vor Ort erwartet!

**Wir freuen uns auf Sie!**

**Anna Bergmann, BusinessForum21**



# 1. Konferenztag, Dienstag, 23. November 2021

08.30 Begrüßungsempfang, Anmeldung, Ausgabe der Tagungsunterlagen

09.00 Begrüßung durch BusinessForum21 und den Vorsitzenden



**Dr. Alexander Bernert,**  
Advisor & Mentor, BestFit,  
Advisor & Mentor, NAX Group

09.15 Flutkatastrophe & Klimawandel, Corona-Nachwirkungen, Inflation, Digitalisierung – Herausforderungen, Risiken und Schadenbilder, Folgen für das Schadenmanagement, Handlungsoptionen in Sach & Kraffahrt

Dr. Alexander Bernert, s.o.

## Schadenmanagement der Zukunft – Kundenzentrierung, Zukunftsfähigkeit, Digitalisierung der Schadenprozesse, Innovationen, Kosten, Produkt- & Prozessgestaltung

09.30 Konsequente Kundenorientierung – Strategische Neuausrichtung der ERGO Versicherung AG in Schaden/Unfall

„Für Mathias Scheuber, Vorstandsvorsitzenden der ERGO Versicherung AG, ist konsequente Kundenorientierung bei der Produkt- und Prozessgestaltung maßgebend. Großes Potenzial sieht er in der Digitalisierung der Schadenprozesse.“

- Konsequente Kundenorientierung
- Optimierung der Wertschöpfungskette
- Digitale Schadenbearbeitung



**Mathias Scheuber,**  
Vorstandsvorsitzender,  
ERGO Versicherung AG

10.00 Strategisches Schadenmanagement im digitalen Zeitalter – Innovation, Digitalisierung und der Mensch als Kümmerer

„Die Schadenbearbeitung wird sich in den nächsten Jahren deutlich ändern und wird sich bereits in etwa fünf Jahren vom heutigen Vorgehen signifikant unterscheiden. Neben der fortschreitenden Digitalisierung von Prozessschritten werden sich immer mehr next-best-action Ansätze etablieren, die auf Basis ausgefeilter Data Analytics und künstlicher Intelligenz völlig neue Ansätze liefern.“

Der Schaden und die Erfahrung, die der Kunde im Schadenfall macht, wird für die Versicherer ein noch wichtigeres Differenzierungsmerkmal im Wettbewerb werden. Gleichzeitig wird sowohl der Druck auf die Regulierungskosten als auch die Schadenaufwände zunehmen.

Dies alles wird zu ganz neuen Operating Modellen für Versicherer – speziell im Schaden – führen.“



**Christian Krams,**  
Mitglied des Vorstands, BavariaDirekt,  
Leiter Konzern Schaden, Versicherungskammer

10.30 Fragen und Diskussion

10.45 Pause mit Kaffee und Tee

## Digitales Prozess- & Schadenmanagement – Innovationsfähigkeit und Kundenfokus im Einklang?!

11.15 Digitales Schadenmanagement – Einzelne Assets müssen sich zu einem Schadenerlebnis verbinden

„Wie kommen wir von einzelnen digitalen Assets zu einem gesamthaften Schadenerlebnis für unsere Kunden?“

- Kommt aus dem Anspruch der Digitalisierung, haben wir mehr und mehr digitale Assets hergestellt und in unsere bestehenden Prozesse eingebunden
- Jetzt ist es an der Zeit zurückzutreten und zu verstehen, wie sich diese Assets zu einem gesamten Schadenerlebnis verbinden sollten
- Was ist dafür nötig, damit sich ein gesamthaftes, durchgängiges Schadenerlebnis bildet?
- Wie kann man messen, ob das tatsächlich passiert?



**Christopher Iwanowski,**  
Direktor, Leiter Schaden,  
Allianz Versicherungs-AG

## Das Katastrophenjahr 2021 / Wetter – Unwetter – Klima: Neue Risiken, neue Schadenbilder, Kostenumfang, Frühwarnsysteme, Deckungskonzepte, Schadenregulierung

11.45 Kumuljahr '21 – Fazit aus Sicht des Schadenaußendienstes

- So haben sich die Konzepte im Schadenaußendienst für
  - Automatisierung
  - OnDesk-Besichtigungen
  - Teamarbeit
  - Kumul-Bearbeitung im Ernstfall „Bernd“ bewährt
- Was ging gut, was ging gar nicht?



**Ralf Eisenhauer,** Leiter Schadenaußendienst,  
Strategisches Schadenmanagement,  
AXA Konzern AG

12.15 Nationale Schadentrends in einem internationalen Umfeld – Herausforderungen und Perspektiven aus Rückversicherer-Sicht

- Betroffene Sparten (Sach, Kumulereignisse, Haftpflicht, Motor)
- Pandemien (zukünftige Versicherbarkeit)
- Ausblick (u.a. Serviceaspekte der Rückversicherer im Schadenmanagement)



**Jörg-Christian Deister, LL.M.,**  
Group Legal Services,  
E+S Rück

12.45 >> Podiumsdiskussion:

## Strategisches Schadenmanagement der Zukunft: Innovationen, Digitalisierung, Prozesseffizienz, IT / KI, Kundennähe und Serviceorientierung im Einklang?!



**Mathias Scheuber,**  
ERGO Versicherung AG



**Christian Krams,**  
Versicherungskammer



**Christopher Iwanowski,**  
Allianz Versicherungs-AG



**Ralf Eisenhauer,**  
AXA Konzern AG



**Silke Liedtke,**  
Württembergische Versicherung AG



**Jörg-Christian Deister, LL.M.,**  
E+S Rück

Dr. Alexander Bernert, BestFit / NAX Group (Moderation)

### 13.15 Gemeinsames Mittagessen mit Referenten und Teilnehmern

## Kundenfokussierung und Serviceorientierung im Schaden vs. Innovationen, Kosten, Prozesseffizienz, Digitalisierung

### 14.45 Customer Journey, Kundenfokussierung und Serviceorientierung im Schaden vs. Innovationen, Digitalisierung, neue Technologien und Prozesseffizienz – Spagat zwischen Anspruch und Realität? – Wie bringt man diese Erfolgsfaktoren in Einklang?!



**Silke Liedtke,**  
Leiterin  
Schaden Komposit,  
Württembergische Versicherung AG

## KI im Schaden – Robotics & Sensorik – Big Data / Data Analytics: Auf dem Weg zum datenbasierten Unternehmen!

### 15.15 Vom Faxgerät zum Autopiloten: Wie Daten das Schadenmanagement verändern

Schäden schnell und transparent zu bearbeiten zählt zu den Königsdisziplinen einer guten Versicherung. Im Schadensfall braucht der Kunde seine Versicherung am meisten und urteilt am ehesten über sie. Für Versicherungen heißt das: Sie können mit Schadensfällen entweder gewinnen oder verlieren.

In Zukunft werden Kunden ihre Schadenfälle 24 Stunden am Tag bequem vom Sofa aus einreichen – wenige Minuten später wird der Schaden voll automatisiert reguliert sein. Die Basis dafür bilden selbstlernende Algorithmen: Intelligente Maschinen vereinfachen und beschleunigen die Schadensmeldung und entlasten den Kundenservice. Voraussetzung dafür sind bessere statistische Vorhersagen, welche Kunden vertrauenswürdig sind und welche nicht. Dafür wiederum brauchen Versicherer mehr Daten über ihre Kunden. Der Vortrag skizziert, wie künstliche Intelligenz in Verbindung mit Daten das Schadenmanagement revolutionieren können.



**Alexander Grimm,**  
COO,  
Getsafe GmbH

### 15.45 Fragen und Diskussion

### 16.00 Pause mit Kaffee und Tee

### 16.30 Automatisierung von Frequenzschäden in der Allgemeinen Haftpflichtversicherung

„Ist es wirtschaftlich sinnvoll, ein maschinelles Prüfverfahren für Frequenzschäden mit geringen Schadenhöhen zu implementieren?“

- Projekt: Aufgabenstellung und Zielsetzung
- Timeline
- Darstellung des Gesamtprozesses
- Reaktionen der Mitarbeiter / Vertriebspartner
- Ergebnisse
- Thesen / Fragen / Ausblick
- Kann man die Entscheidung, ob und in welcher Höhe ein Schaden reguliert wird, auf einen externen Partner verlagern?
- Ist es wirtschaftlich sinnvoller, Kleinschäden bis zu einer bestimmten Höhe ohne Prüfung direkt zum Zeitwert zu zahlen?



**Klaus Probst,**  
Leiter Schadenmanagement und Rückversicherung,  
die Bayerische

## Betriebsschließungsversicherung & Flutschäden 2021: Streitthemen 2021 – Status Quo, Update und Zwischenfazit

### 17.00 Betriebsschließungsversicherung: Update und Zwischenfazit nach 18 Monaten Streit

- Aktueller Stand der Rechtsprechung
- Ausblick auf die weitere Schadenregulierung
- AVB-Gestaltung: Aus den Fehlern gelernt?
- Flutschäden 2021: Das nächste Streitthema?



**RA Dr. Mark Wilhelm, LL.M.,**  
Fachanwalt für Versicherungsrecht,  
Wilhelm Partnerschaft von Rechtsanwälten mbB

### 17.30 >> Podiumsdiskussion:

## Betriebsschließung, Lieferketten, Pandemierisiken, Flutschäden, Prozesseffizienz, Nachhaltigkeit, neue Risiken vs. Versicherbarkeit, Kundennähe & Innovationsfähigkeit



**Silke Liedtke,**  
Württembergische  
Versicherung AG



**Jörg-Christian  
Deister, LL.M.,**  
E&S Rück



**Alexander  
Grimm,**  
Getsafe GmbH



**RA Dr. Mark  
Wilhelm, LL.M.,**  
Wilhelm  
Rechtsanwälte

**Klaus Probst,** die Bayerische

**Dr. Alexander Bernert,** BestFit / NAX Group (Moderation)

### 18.00 Ende des 1. Konferenztages

## >> Ab 19.30 Uhr

## Get-Together!

### Kulinarisches Erlebnis & Zeit für Networking und vertiefende Gespräche!

BusinessForum21 lädt alle Referenten, Teilnehmer und Aussteller zu einer gemeinsamen Abendveranstaltung in eine traditionelle Kölner Location ein. Nutzen Sie diesen informellen Rahmen für Kontaktpflege, Erfahrungsaustausch und vertiefende Gespräche!



>> Wir freuen uns auf einen angenehmen Abend mit Ihnen

## 2. Kongresstag, Mittwoch, 24. November 2021

08.30 Empfang mit Kaffee und Tee

09.00 Begrüßung zu Beginn des 2. Konferenztages

Dr. Alexander Bernert, s.o.

### Schadenmanagement, Prozesseffizienz, Digitalisierung, KI, Innovationen in der Schadensteuerung als Erfolgsfaktoren

09.15 Schadenmanagement@scale – Wie gelingen Agilisierung und Digitalisierung im Moment der Wahrheit?

- Entwicklungen im Marktumfeld
- Anforderungen an und Ausprägungen der Agilisierung von Schadeneinheiten
- Digitalisierung im Schadenprozess



**Thomas Jacobi,**  
Bereichsleiter  
Schaden Komposit,  
SIGNAL IDUNA Gruppe

09.45 Digitale Schadensteuerung

- Triagierung von Schäden durch KI
- Bearbeitung der Schäden nach intelligenter Kategorisierung
- Identifikation von Schnellschäden bis hin zur Dunkelauszahlung
- Steuerung der Schäden in digitale 3C Prozesse



**Björn Hinrichs,**  
Geschäftsführer,  
3C Deutschland GmbH part of Experian Ltd.

10.15 Fragen und Diskussion

10.30 Pause mit Kaffee und Tee

### Schadenmanagement als Dienstleistung – Erfolgskriterien, Kundenwünsche, Anforderungen an Schadendienstleister

11.00 Schadenmanagement als Dienstleistung – Optionen für einen Kfz-Versicherer

- Status Quo – Schadenmanagement im Kfz-Versicherungsmarkt
- Kundenerwartungen & Herausforderungen als Versicherer
- Schadenregulierung als Dienstleistung am Beispiel „FlottenSchadenService“
- HDI Versicherung als Schadendienstleister – Zielmodell & erste Umsetzung im WoW
- Wohin entwickelt sich das Schadenmanagement in Kfz im Retail- und Flottensegment?
- Welche Rolle spielen hier Dienstleistungen im Rahmen des Schadenmanagements?
- Welche Voraussetzungen und Erfolgskriterien gibt es, um Schadendienstleister zu werden?



**Marco Riesenbeck,**  
Bereichsleiter Kraftfahrt Schaden,  
HDI Versicherung AG

### Corona, Digitalisierung, Innovationen, Reparaturkosten, Partnerwerkstätten, Fahrzeugtechnik – Sicht der Betriebe

11.30 Schadenmanagement aus Sicht der Kfz-Betriebe

- Corona-Folgen und die Digitalisierungsoffensive
- Kunde – Service – Fahrzeugtechnik
- Kostensteigerung, Margensenkung, Material- & Ersatzteilpreise



- Fachkräftemangel und Datenzugang als Problemfelder
  - Lage der Kfz-Betriebe, Herausforderungen & Forderungen
- Peter Börner,**  
Präsident,  
Zentralverband Karosserie- und Fahrzeugtechnik e. V. (ZKF)

### Wertschöpfungskette Schaden: Digitalisierung, Kundenfokus & Dienstleistermanagement auf dem Prüfstand

12.00 Digitale Schadenprozesse

- Herausforderung für digitale Meldewege
- Anbindung von Dienstleistungspartnern
- Was erwartet der Kunde von digitalen Schadenprozessen?
- Welche Zielsetzung verfolgen Versicherer?



**Thomas Geck,**  
Abteilungsleiter Schaden Prozessmanagement,  
HUK-COBURG

12.15 >> Podiumsdiskussion:

### Digitale Ökosysteme, Innovationen, Kundennähe, Kosten, IT, Prozesse – Was können wir im Schaden & Mobilitätsmarkt von Tesla, Amazon, Google & Tech-Giganten lernen?!



**Thomas Jacobi,**  
SIGNAL IDUNA  
Gruppe



**Marco Riesenbeck,**  
HDI Versicherung



**Thomas Geck,**  
HUK-COBURG



**Peter Börner,**  
ZKF e. V.



**Dr. Henning Dröge,**  
Porsche Consulting



**Sören Jucikas,**  
Zurich Gruppe  
Deutschland



**Florian Zeiner,**  
MHP –  
Porsche Konzern



**Dr. Alexander Bernert**  
(Moderation)

12.45 Gemeinsames Mittagessen mit Referenten und Teilnehmern

### Mobilitäts- und After Sales-Konzepte der OEMs – Digitale Ökosysteme, innovative Lösungen & Services

14.00 Innovationen im Mobilitäts- und Automotive-Bereich

- Innovationen im Mobilitäts- und Automotive-Bereich
- Neue Kooperationsformen, neue Geschäftsmodelle
- Neue Technologien
- Telematik, autonomes Fahren
- Ökosystem Mobilität
- Neue Mobilitäts- und Schadenmanagement-Konzepte



**Clemens Reidel,**  
Chief Insurance Officer,  
Movinx GmbH

(Online-Vortrag)



## Connected Car – Kooperationen der Versicherer & OEMs, Innovationen & neue Wege im Schadenmanagement

### 14.30 Connected Car & Versicherung: Anwendungsbeispiele im Schadenmanagement



**Dr. Henning Dröge,**  
Associate Partner Insurance,  
Porsche Consulting GmbH



**Sören Jucikas,**  
Claims Motor & Accident, Experte Automotive,  
Zurich Gruppe Deutschland

### 15.00 Auf dem Weg in die neue Mobilität – Innovationen, Umbrüche, Chancen und Herausforderungen der Zukunft



**Florian Zeiner,**  
Senior Consultant, Connected Vehicle & Services,  
MHP – Porsche Konzern

### 15.30 KI im Schadenmanagement - Möglichkeiten und Grenzen, Einsatz in der Praxis, resultierende Mehrwerte, Zukunftschancen und noch nicht ausgeschöpfte Potenziale



**Stephen Voss,**  
Vorstand,  
Neodigital Versicherung AG

## Was lernen wir aus dem Schadenjahr 2021?! Kundennähe, Serviceversprechen, Effizienzsteigerung, KI / Data Mining, IT- & Prozesseffizienz: Innovationsstärke auf dem Prüfstand

### 16.00 Schaden-Kundenservice – Echter Service oder reine Prozessoptimierung?!

- Was können wir und müssen wir aus dem Schadenjahr 2021 lernen?!
- Wie steht es um die echte Kundennähe und das Serviceversprechen im Schadenfall?
- Wie weit sind wir bei Effizienzsteigerung, IT- & Prozesseffizienz?
- Innovationsfähigkeit auf dem Prüfstand: Wo stehen wir heute?
- AI und Customer Experience im Schadenfall – Worauf kommt es eigentlich an?



**Dr. Alexander Bernert,**  
Advisor & Mentor, BestFit,  
Advisor & Mentor, NAX Group

### 16.15 >> Podiumsdiskussion:

## Kundennähe, AI & Customer Experience – Quo Vadis? Was müssen wir leisten? Wege in die digitale Zukunft!



**Clemes Reidel,**  
Movinx GmbH



**Dr. Henning Dröge,**  
Porsche Consulting



**Sören Jucikas,**  
Zurich Gruppe Deutschland



**Florian Zeiner,**  
MHP – Porsche Konzern



**Stephen Voss,**  
Neodigital

**Dr. Alexander Bernert** (Moderation)

### 16.30 Ausklang mit Kaffee & Tee, Prosecco & Kölsch im Lobbybereich

### 17.00 Ende der Konferenz

## >> 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 \*\* (für die Konferenz vor Ort).

## >> 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 / Handwerkeretze
- Facility Management-Unternehmen und Gutachter

sowie:

- Hard- und Softwareunternehmen,
- IT-Dienstleister
- Unternehmensberater

>> Aussteller & teilnehmende Dienstleister (Auszug) / Vor Ort dabei:



ControlExpert



## >> Aussteller:



Die **3C Deutschland GmbH** ist der führende Anbieter zur Automatisierung von Schadenprozessen.

Viele Versicherer vertrauen auf unsere Kompetenz und setzen konsequent auf 3C-Lösungen. Das Produktportfolio orientiert sich dabei an den Schadenprozessen in den Sparten K-Schaden und Sach-Schaden. Die Angebote von 3C reichen von Systemen zur Disposition von Aufträgen bis hin zu integrierten Prüf- und Controllingverfahren.

Der Einsatz modernster Portaltechnologie vereint ein Höchstmaß an Sicherheit, mit umfassenden und modularen Funktionen sowie einfacher Handhabung.

3C ist Garant für die zuverlässige und sichere Anbindung aller Kommunikationswege – GDV, Audanet, DATNet, Webservices oder Email.

Alle gängigen Datenformate werden ausgelesen und in ein einheitliches und standardisiertes Datenformat integriert - das 3C-XML. Daten aus Dokumenten werden in einem vorgelagerten OCR/ICR-Prozess aufbereitet und ebenfalls in das 3C-XML eingebunden.

Für unsere Kunden leiten sich daraus vielfältige Vorteile ab:

- Die Automatisierung der Prozesse schafft Kosten- und Qualitätsvorteile
- Durchgängige Prozesse eliminieren vorhandene Medienbrüche
- One touch Sachbearbeitung – optimierte Verfahren garantieren einen schnellen, transparenten und lückenlosen Prozessablauf
- Optimierte Auslastung der eigenen Organisation bzw. des eigenen Werkstattnetzes
- Umfassende Transparenz in den Prozessen und Prüfregeln
- Umfangreiches Monitoring und Reporting

### 3C Deutschland GmbH

Edisonstraße 19  
74076 Heilbronn

E-Mail: [bjoern.hinrichs@arvato.com](mailto:bjoern.hinrichs@arvato.com)

Ihr Ansprechpartner:

Björn Hinrichs,  
Geschäftsführer

Tel.: 06 11 / 97 85 - 47

Fax: 06 11 / 97 85 - 39



## Steinbeis-Beratungszentrum Werte.Risiken.Schäden.

Steinbeis ist weltweit im unternehmerischen Wissens- und Technologietransfer aktiv. Zum Steinbeis-Verband gehören derzeit mehr als 1.000 Unternehmen. Das Dienstleistungsportfolio der fachlich spezialisierten Steinbeis-Unternehmen im Verbund umfasst Forschung und Entwicklung, Beratung und Expertisen sowie Aus- und Weiterbildung für alle Technologie- und Managementfelder. Rund 6.000 Experten tragen zum praxisnahen Transfer zwischen Wissenschaft und Wirtschaft bei. Dach des Steinbeis-Verbandes ist die 1971 ins Leben gerufene Steinbeis-Stiftung, die ihren Sitz in Stuttgart hat.

### Werte.Risiken.Schäden.

Das Steinbeis-Unternehmen ist interdisziplinär organisiert und dadurch in der Lage, komplexe Forschungsvorhaben und technisch-wissenschaftliche Gutachten zu erstellen. Die Aufgaben und Ziele werden von unserem technisch-wissenschaftlichen Beirat begleitet. Ein Schwerpunkt der Tätigkeit ist die Ausbildung, Prüfung und Zertifizierung von Sachverständigen.

### Kooperation Hochschulen

Der Transfer-Grundgedanke von Steinbeis wird hier aufgenommen: wir unterstützen Abschlussarbeiten in den Fachgebieten Versicherungswerte, Risikobewertungen und Sachschadenbewertungen, indem wir kostenlos eine begrenzte Anzahl Teilnehmplätze in unserem [www.MontagsSeminar.de](http://www.MontagsSeminar.de) vorhalten.



## Steinbeis SchadenSeminar

### Steinbeis Werte.Risiken.Schäden.

Rausendorffweg 2  
13503 Berlin

+49 30 6297 0711

+49 30 2218 7613

Ihr Ansprechpartner:

Norbert Reimann,  
Steinbeis Transferunternehmer

E-Mail: [norbert.reimann@steinbeis.de](mailto:norbert.reimann@steinbeis.de)

[www.schadenforum.de](http://www.schadenforum.de)

## >> Schneller am Ziel! Mit Sponsoring!

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, Branchenexperten, Top-Entscheidern und Führungskräften in Kontakt treten.

Tel.: 02 31 / 95 00 - 7 51

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



### Termin und Ort

**23. und 24. November 2021**

**Köln Marriott Hotel**

Johannisstr. 76-80  
D-50668 Köln

Telefon: 02 21 / 94 22 - 10

...sowie ein „Meet & Talk“ am Abend des 1. Konferenztags in einer exklusiven Kölner-Location!

### TEILNAHMEBEDINGUNGEN

Die in dem Anmeldeformular angegebene Teilnahmegebühr für diese Konferenz (als Präsenzveranstaltung vor Ort) inkl. Tagungsunterlagen, Mittagessen, Erfrischungsgetränken und Abendveranstaltung ist direkt nach Erhalt der Rechnung fällig. Bei einer Online-Konferenz ist die Verfolgung der Konferenz online, mit Live-Stream an einem PC oder über mobile Geräte möglich. Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie von uns eine Anmeldebestätigung und Rechnung. Eine **kostenlose Stornierung** der Teilnahme ist **bis zu 35 Tagen vor dem Konferenztermin** möglich. Bei Stornierungen bis zu dieser Frist werden **keine Storno- bzw. Bearbeitungsgebühren** erhoben. 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. Auch bei Stornierung nach der o.g. Frist oder bei der Nichtteilnahme aufgrund von Corona-, Erkältungs-Symptomen oder Quarantäne-vorschriften ist die gesamte Teilnahmegebühr fällig. Die Stornierung bedarf der Textform. Gerne können Sie uns kostenlos einen Ersatzteilnehmer benennen. Bei der Stornierung der Anmeldung zur Präsenz-Veranstaltung nach der o.g. Stornofrist bieten wir auch eine kostenlose Umwandlung in eine Online-Teilnahme an, wobei nach Ablauf dieser Frist die Preisdifferenz nicht erstattet wird. Der Veranstalter behält sich das Recht vor, wegen höherer Gewalt, wie z. B. Pandemien, aus wirtschaftlichen Gründen oder anderen dringenden Anlässen, die gesamte Veranstaltung oder einzelne Teile räumlich und/oder zeitlich zu verlegen, zu ändern oder auch kurzfristig abzusagen sowie etwaige Programmänderungen vorzunehmen. Ein Rechtsanspruch gegenüber dem Veranstalter besteht in diesem Fall nicht. Im Falle der Stornierung der gesamten Konferenz durch den Veranstalter werden alle Konferenzgebühren in voller Höhe erstattet. Ein Rechtsanspruch bzgl. anderweitiger Kosten, insb. der Reise- und Übernachtungskosten, besteht nicht. Für Druckfehler wird vom Veranstalter keine Haftung übernommen.

### CORONA-REGELN VOR ORT

Aufgrund der aktuellen Corona-Situation weisen wir Sie auf die 3G-Regeln hin (Geimpft, Genesen oder Getestet), die derzeit vor Ort im Tagungshotel und bei der Abendveranstaltung gelten und höchstwahrscheinlich zum Zeitpunkt des Kongresses gelten werden. Die Teilnahme an der Präsenzveranstaltung und an der Abendveranstaltung wird daher nur unter Einhaltung der 3G-Regeln möglich sein, die wir beim Einlass zur Konferenz abfragen werden. Bitte führen Sie daher Ihren Nachweis über eine der 3G-Regeln mit sich.

### 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.

### So erreichen Sie uns

TELEFONISCH: 0049 (0) 231 / 95 00 - 7 51

PER FAX: 0049 (0) 231 / 95 00 - 7 52

PER E-MAIL: [info@bf21.com](mailto:info@bf21.com)  
[anmeldung@bf21.com](mailto:anmeldung@bf21.com)

Social Networks:



[www.bf21.com](http://www.bf21.com)



# Aktives Schadenmanagement

am 23. und 24. November 2021, Köln Marriott Hotel

>> ... mit einem „Meet & Talk“ am Abend des 1. Konferenztages

BusinessForum21 - Hohle Eiche 4 - D-44229 Dortmund

**Auch als Online-Konferenz  
mit Livestream  
buchbar!**



Anmeldung per QR-Code:



Akkreditierungsnummer:  
GB-BDL-20200810-30375

## So erreichen Sie uns

**TELEFONISCH:** 00 49 (0) 2 31 / 95 00 - 7 51  
**PER FAX:** 00 49 (0) 2 31 / 95 00 - 7 52  
**PER E-MAIL:** info@bf21.com  
anmeldung@bf21.com  
**SCHRIFTLICH:** BusinessForum21  
Hohle Eiche 4 – D-44229 Dortmund  
**WEB:** www.bf21.com

## >> Ja, ich/wir nehme(n) teil:

- zum Schnellbucher-Preis\*** für Versicherungsunternehmen (bis 15.11.2021),  
freie Kfz-Werkstätten, inhabergef. Autohäuser,  
kleine SV-/Gutachter-Büros
- 3-er Ticket für nur € 663,33 p. P. zzgl. MwSt. (Sonderpreis)  
 2-er Ticket für nur € 995,- p. P. zzgl. MwSt.  
 1-er Ticket für € 1.295,- p. P. zzgl. MwSt.

>> Ja, ich/wir nehme(n) auch an dem „Meet & Talk“ am Abend des 1. Tages teil!

- zum Schnellbucher-Preis\*** für Nicht-Versicherungsunternehmen / Dienstleister
- 1-er Ticket für € 1.595,- p. P. zzgl. MwSt. (bis 15.11.2021)  
 **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!**

- zum Preis für Versicherungsunternehmen** (ab 15.11.2021),  
freie Kfz-Werkstätten, inhabergef. Autohäuser,  
kleine SV-/Gutachter-Büros
- 3-er Ticket für € 1.063,33 p. P. zzgl. MwSt. (Sonderpreis)  
 2-er Ticket für € 1.295,- p. P. zzgl. MwSt.  
 1-er Ticket für € 1.595,- p. P. zzgl. MwSt.

>> Ja, ich/wir nehme(n) auch an dem „Meet & Talk“ am 1. Tag teil!

- zum Preis für Nicht-Versicherungsunternehmen / Dienstleister**
- 1-er Ticket für € 1.895,- p. P. zzgl. MwSt. (ab 15.11.2021)  
 **Pay 2 - Get 3! \*\*** – Ja, ich/wir melde(n) 3 Personen aus unserem  
Unternehmen an / inkl. eine **Teilnehmerkarte gratis!**

**Oder aber online...!** >> Ich melde mich / wir melden uns zu einer **Online-Konferenz mit Livestream** an zum Preis von € 595,- p.P.

Ich kann leider nicht teilnehmen, bestelle jedoch die **Tagungsunterlagen** zum Preis von € 299,- zzgl. MwSt.

Ich bin an den **Ausstellungs- und Sponsoring-Möglichkeiten** interessiert – **schon ab € 2.500,- zzgl. MwSt. !**

### 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 beteiligten Partnerunternehmen meine Daten zur Organisation der Veranstaltung, dazugehöriger Dienstleistungen und zu Networkingzwecken verwenden und veröffentlichen. 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). Ebenso erkläre ich mich mit der Anfertigung und Veröffentlichung der vor Ort gemachten Fotos und Videos einverstanden. Die uns von Ihnen erteilte Einwilligung kann jederzeit widerrufen werden über info@bf21.com.

>> Teilnahmebedingungen sowie Informationen zum Tagungshotel, Termin und Ort – s. Innenseite der Konferenzbroschüre

#### WER ENTSCHIEDET ÜBER IHRE TEILNAHME?

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

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

Social Networks: [www.bf21.com](http://www.bf21.com)

**Der schnellste Weg zu uns  
per Fax an: 02 31 / 95 00 - 7 52  
Email: [anmeldung@bf21.com](mailto:anmeldung@bf21.com)**