



13. BF21-Schadenkongress, 25. und 26. November 2019, Marriott Hotel Köln
 ... sowie ein „Meet & Talk“ am Abend des 1. Konferenztages

Aktives Schadenmanagement

>> Mit Top-Referenten! – Top-Themen! – Kfz-, Pers.-, Sach-Schaden – Meeting & Networking!



Jochen Haug, Mitglied des Vorstandes, Allianz Versicherungs-AG



Dr. Christoph Wetzel, Vorstandsvorsitzender, HDI Versicherung AG



Horst Nussbaumer, Mitglied des Vorstandes, Zurich Gruppe Deutschland



Dr. Michael Pickel, Vorsitzender des Vorstandes, E+S Rückversicherung AG



Dr. Thomas Rodewis, Leiter Digitalisierung, Versicherungskammer



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



Silke Liedtke, Hauptabt.-Leiterin Sach Schaden, Westfälische Provinzial



Ralf Eisenhauer, Strat. Schadenmanagement, AXA Konzern AG



Markus Troche, Bereichsleiter Kraftfahrt-Schaden, Zurich Gruppe Deutschland



Steffen Guttenbacher, Direktor Schaden-Komposit, Württembergische Vers. AG



Marco Riesenbeck, Bereichsleiter Kraftfahrt Schaden, HDI Versicherung AG



Jan Meessen, Industry Manager Insurance, GOOGLE Germany (u.V.)



Dr. Carolin Gabor, Partner, FinLeap GmbH



Thomas Beermann, COO, UMI Urban Mobility Intern./ Volkswagen Konzern



Univ.-Prof. Dr.-Ing. Prof. h.c. Dr. h.c. Torsten Bertram, TU Dortmund

Alexander Grimm, Getsafe GmbH

Dr. Jürgen Weber, MHP – Porsche Konzern

Alexander Richter, UMI Urban Mobility Intern. / Volkswagen Konzern

RA Irina Vatter, Westfälische Provinzial

Robert Paintinger, BVdP

Cornelius Vogel, Tractable AI

Christoph Schuler, CG Car-Garantie Vers. AG

Björn Hinrichs, Arvato Financial Solutions

Thomas Tietje, A.T.U

Dr. Marcus Mayer, UBIMET GmbH

Dr. Stephan C. Maier, EY Innovalue Mgmt. Advisors





>> Seien Sie dabei,
wenn es um die **Zukunft der Schadenbranche** geht!

Sehr geehrte Damen und Herren,

Künstliche Intelligenz (KI) hat das Potenzial, das Schadenmanagement der Versicherer **komplett umzukrempeln!**

Das **Potenzial ist enorm**. Und die **Zeit drängt**. Denn die **neuen Wettbewerber**, die diese Technologie **perfekt beherrschen**, sind schon da. **Lemonade, Ping An, Amazon, Google** fischen bereits in den ihnen bisher fremden Gewässern und haben den europäischen, wie auch den **deutschen Markt, fest im Blick!**

Dienstag, 11. Juni 2019: **Lemonade** nimmt den **Geschäftsbetrieb in Deutschland** auf.

„**Es wird kein Stein auf dem anderen bleiben**“, prophezeit Daniel Schreiber auf der DIA Amsterdam, Chef von Lemonade – dem digitalen Versicherer, der es schafft, **aus einem einzigen Kundenkontakt mehr als hundertmal so viele Daten zu generieren**, wie ein traditioneller Anbieter.

„Bei einer **digitalen Interaktion** werden bestimmte **Informationen automatisch gesammelt**“, auch solche, die über den reinen Antrag oder **über den eigentlichen Schadenfall hinaus** gehen. Alle diese Informationen werden gesammelt, ausgewertet und genutzt. **Google, Facebook, Youtube, Twitter** – alle digitalen Kanäle werden **bedient und angezapft**. Der Underwriting-Bot Maya, der Schadenbot Jim und der interne Bot Cooper arbeiten **unerschöpflich Tag und Nacht, Hand in Hand mit der KI**, um die „**Entfremdung**“ zwischen dem Kunden und dem Versicherer zu überwinden, die Zurückhaltung gegenüber dem Produkt „**Versicherungspolice**“ zu **minimieren** und eine **echte Empathie** gegenüber dem Kunden (über digitale Kanäle) zu entfalten.

Wenig Personal, viel IT, intelligente Infrastruktur. Verständlich, **spielerisch**, persönlich, **schnell, zeitgemäß**, mit guten Preisen und **schneller Schadenregulierung**. Und mit der KI, die den **Kern des Geschäftsmodells** ausmacht, und **nicht nur als irgendein Werkzeug** angesehen wird. Einer KI, die eine **Datennutzung und Auswertung in Echtzeit** ermöglicht und die **Analyse von Kundenverhalten** und **Schäden** in Vordergrund stellt. Die Wirkung der KI „ist ziemlich dramatisch“, meint Schreiber. Und sie wird immer **besser und besser**, sie **lernt ununterbrochen immer wieder dazu**. „Die Unterschiede zu anderen (Anbietern) werden immer deutlicher“. Es gibt sehr viel zu tun!

Denn... die **Datennutzung**, die **Prozesseffizienz** und die **Kostenquoten** werden über **Erfolg oder Misserfolg im digitalen Zeitalter** entscheiden.

Gerade der **Schadenfall** ist „**der wichtigste Teil der Interaktion mit dem Kunden**“.

Die traditionellen Gesellschaften „sind nicht darauf ausgerichtet, **Daten strukturiert zu sammeln und auszuwerten**“, meint Schreiber (Versicherungsmonitor, 25.07.2019). Hinzu kommt, dass die **traditionellen, gewaltigen Werte**, die die etablierten Versicherer über Jahre und Jahrzehnte gesammelt haben, in der digitalen Ära **verfallen** und die Neuausrichtung hemmen. „Die **vierte industrielle Revolution**, die wir gerade erleben, **verwandelt viele dieser Werte in Lasten**“. Dazu gehören die komplexen **IT-Landschaften**, die **überalterten Kernsysteme**, **traditionelle Vertriebsstrukturen**, die **althergebrachte Unternehmenskultur** und die auf das Bestehende ausgerichteten Interessen der Anteilseigner, meint Schreiber. Ein Widerspruch zu der **Vernetzung, Geschwindigkeit und Offenheit**, die uns die **heutige, digitale Zeit** abverlangt...

Genauso unabdingbar, wie der **KI-Einsatz**, ist der Aufbau **digitaler Ökosysteme**. „**User Centricity**“, „**Connected World**“, „**Artificial Intelligence**“, „**Disruptive Technologies**“ sind, laut „**Tech Radar 2019**“ der Munich Re, die **erfolgsrelevanten Trends der Zukunft** für die Branche, die es gilt, **umzusetzen!**

Auch der chinesische Versicherungsriese **Ping An** hat den deutschen Markt **genau im Blick** und kann mit **23.000 IT-Entwicklern** und einem echten **technologischen Vorsprung** glänzen! So Donald Lacey, COO des Ping An Global Voyager Fund. „Der Amerikaner sieht die **europäischen Versicherer vor einer großen Krise**“, so Versicherungsmonitor, 24.01.2019. „Es sei ein **Trugschluss zu glauben**, die **Entwicklungen der Chinesen** seien für den deutschen Markt irrelevant“.

„Wir können **manches schon morgen machen** und in **sechs Monaten alles**“ – so die **Angriffsansage!**

„Wir werden sehr wahrscheinlich eine **Zeit sinkender Profitabilität** sehen. Neue Teilnehmer der **derzeit entstehenden digitalen Ökosysteme** werden einen Teil der **Profitabilität** gewissermaßen aus den Gesellschaften „**herausaugen**“, erwartet Lacey. Ein **Horrorszenario für die Branche...**

„**Ping An** verfolgt bei Investments und Zukäufen eine klare Strategie“, so Versicherungsmonitor, 12.06.2019. „Der chinesische Versicherungsgigant **baut digitale Ökosysteme auf**, über die er **Daten sammelt** und für **Kunden passgenaue Versicherungsangebote** erstellt. Bald wird **Künstliche Intelligenz Kunden beraten**.“ Das klingt nach **Amazon und Google**, oder...?! **Underwriting, Creditscoring, Stimm- und Gesichtserkennung, digitale Schadenbearbeitung** sind erst der Anfang.

Proaktiver Ansatz bei digitalen Entwicklungen, **Prediction** und **KI-Einsatz**, um verschiedene **Kundenprofile zu bauen** und anzusprechen, **digitale Ökosystem- & Marktplatz-Modelle**, Partner und **Berater des Kunden** zu sein, auch in der **Schadenprävention** und der **Schadenregulierung**, dem **Verfall der Profitabilität** entgegenwirken – sind unerlässlich. Versicherer müssen sich jetzt **neu erfinden!**

Automatisierung von Prozessen, Implementierung **Künstlicher Intelligenz**, Einsatz von **Chatbots** und **Stimmerkennung**, kundengerechte Kombination moderner **Technologien** und **echter Mitarbeiter**, per Chat oder Telefon, Nutzung des **kontextbezogenen Wissens** und **selbstlernender Algorithmen** sind ein Muss.

Gleichzeitig lassen sich mit Hilfe von **KI, Datenanalysen** und neuen technischen Mitteln die Höhe der **Schadenzahlungen senken** – und damit **der größte Hebel der Kostenreduktion** in Bewegung setzen. Hierbei ist jedoch der **Zeitpunkt der Schadenmeldung** von ganz besonderer Bedeutung, wie auch die **KI-basierten Empfehlungen** und an **Prinzipien und Leitlinien** orientierten **Entscheidungshilfen** zu dem gegebenen Schadenfall, anstatt fester Regeln. Die Experten sehen die Branche vor einem bedeutenden **Umbruch durch KI**, der **schneller kommt**, als angenommen und die **gesamte Wertschöpfungskette** beeinflussen wird.

Künstliche Intelligenz ist im **Schadenmanagement** die **Schlüsseltechnologie**.

Das Ziel ist es, die Prozesse **komplett zu digitalisieren** und zu **automatisieren**, die **Old Legacy Systeme** / die Kernsysteme zu **modernisieren**, Abläufe zu vereinfachen, **Schadenmeldung, -erfassung und -kalkulation** zu beschleunigen, Schweregrad der Beschädigung **zuverlässig zu ermitteln**, **Kosten zu senden, Betrug** zu identifizieren, gleichzeitig aber den **Kunden einen optimalen Service** zu bieten, den sie von den **digitalen Vorreitern** wie **Amazon** kennen. Als wesentlichen Bestandteil des **kundenorientierten Geschäftsmodells**, das die Versicherer anstreben.

Gleichzeitig aber auch **leistungsstarke, digital organisierte Partnernetzwerke** aufzubauen, zu betreiben, **kundenfreundlich** und **wirtschaftlich zu managen**. Nur so gelingt der Wandel **vom prozessgetriebenen zum datengetriebenen Schadenmanagement**. Das ist... die **Vision von morgen!**

Was kann **KI schon heute leisten**? Was muss sie in der Zukunft **abliefern**? Wird KI einen **Paradigmenwechsel im Schaden** einleiten? Wie können die relevanten **Datenquellen optimal beschaffen sein, integriert** und genutzt werden? Vor welchen regulatorischen Hürden steht **Big Data** und **BDAI**? Welche Anforderungen stellt die **Finanzaufsicht BaFin**? Welche Herausforderungen gibt es noch bei dem **Datenzugang, der Datenbeschaffenheit und -auswertung**? Welches Potenzial bieten **Drohnen, 3D-Scanner** und andere neue technische Mittel? Wann kann der Schadenbearbeiter auf die **Daten des Kunden in Realtime** zugreifen? Wie können wir die **digitale Schadenmeldung** dem Kunden schmackhaft machen? Kann der **Kunde in Echtzeit** den **Abwicklungs- und Reparaturstatus** einsehen? Wie weit sind wir noch entfernt vom **datengetriebenen Schadenmanagement** und der **Schadenregulierung in Echtzeit**?

Werden **Sensorik** und **Robotics** einen **Quantensprung** im Schadenmanagement auslösen? Wie können die **Nachwuchsprobleme** in den Kfz-Betrieben gelöst werden? Wie kann die **Wertschöpfungskette „Schaden“** mit den Aspekten **Digitalisierung – Innovationen – IT / Prozesse – Kunde – Kosten – Service** optimal ausgestaltet werden, um mit den **digitalen Vorreitern** und **Angrreifern** mithalten zu können? **Was ist noch zu tun?**

Diese und weitere Fragen stehen im **Zentrum des exklusiven 13. BF21-Schadenkongresses** am **25. und 26. November 2019** in Köln, zu dem wir Sie **herzlich einladen!**

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

Wir sehen uns am 25. und 26. November 2019 in dem Marriott Hotel Köln!

Wir freuen uns auf Sie!

Anna Bergmann, BusinessForum21

1. Konferenztag, Montag, 25. November 2019

08.30 Begrüßungsempfang, Anmeldung, Ausgabe der Tagungsunterlagen

09.00 Begrüßung durch BusinessForum21 und den Vorsitzenden



Dr. Stephan C. Maier,
Partner & Managing Director,
EY Innovalue Management Advisors GmbH

09.15 Strategisches Schadenmanagement im digitalen Zeitalter – Worauf kommt es an?

Dr. Stephan C. Maier, s.o.

Schadenmanagement der Zukunft – Digitalisierung, Innovationen, Kunden, Kosten, Prozesse

09.30 Strategische Weichenstellung im Schadenmanagement der Allianz

„Was bieten wir dem Kunden, damit er im Schadenfall schnell, kompetent und unkompliziert Hilfe erhält.“



Jochen Haug,
Mitglied des Vorstandes,
Ressort Schaden,
Allianz Versicherungs-AG

10.00 Schadenbearbeitung der Zukunft: online, smart, digital, vernetzt – und sonst?

- Technologie und ihre Grenzen – Fallbeispiele bei Zurich
- Welches Anforderungsprofil sehen wir für den „Schadenmanager“ der (nahen) Zukunft?
- Mit welchen Hindernissen müssen wir rechnen?
- Was will der Kunde?



Horst Nussbaumer,
Mitglied des Vorstandes,
Chief Claims & Operations Officer,
Zurich Gruppe Deutschland

Wetter & Klimaereignisse: Neue Risikofaktoren, neue Schadenbilder, Produktinnovationen & Strategien

10.30 Wetter als strategischer Baustein der Versicherungswirtschaft



„Durch den Klimawandel avanciert Wetter über den gesamten Versicherungszyklus zum strategischen Faktor.“

Dr. Marcus Mayer,
Vice President Global Sales,
UBIMET GmbH

11.00 Pause mit Kaffee und Tee

KI – Robotics & Sensorik – Big Data / Data Analytics im Schaden: Strategien & Erfolgsfaktoren der Zukunft!

11.30 Digitale Kundenkommunikation der nächsten Generation – Zukunftskonzepte im digitalen Zeitalter, Erfolgsfaktoren und Anregungen für den Schadenbereich

„Unser Kunde wählt die Art und Weise, wie er mit uns kommuniziert. Dabei ist es wichtig, sein Anliegen bestmöglich automatisiert zu erkennen und zu bearbeiten. Unsere Reaktion sollte aus Kundenperspektive individualisiert sein, aus Unternehmensperspektive gleichzeitig standardisiert.“

- Der Kunde bestimmt den Kommunikationskanal – Sprache wird immer wichtiger
- Konkrete Praxisbeispiele in der Anwendung
- Kundenportale und Apps
- Analyse der Kundenkorrespondenz mit IBM Watson
- ChatBots in Text und Sprache – Alexa & Co.
- Personalisierte, interaktive Kundenkorrespondenz
- Vorgehensmodell der Versicherungskammer bzgl. Digitalisierung und Innovation



- Welche Kommunikationskanäle sollten wir unseren Kunden anbieten?
- Welche Technologien spielen dabei eine Rolle?

Dr. Thomas Rodewis,
Leiter Digitalisierung / Digitale Innovation,
Versicherungskammer

12.00 Prozessoptimierung mit KI in der Sachverständigenorganisation: Von der Auftragssteuerung bis zur Gutachtenprüfung



- Zusatznutzen durch externe Daten
- KI-Modelle zur ganzheitlichen Optimierung der Steuerung
- BigData im SV-Prozess

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



Björn Hinrichs,
Senior Vice President Insurance / Health,
Arvato Financial Solutions

Wertschöpfungskette Schaden: Kunde – Service – Prozesse – Digitalisierung – Innovationen – Technologien

12.30 >> Impulsvortrag:

Wertschöpfungskette Schaden: Kunde - Service - Digitalisierung! Innovationen / Technologien, Werkstattmarkt & Datenzugang als Herausforderungen und Treiber!



Thomas Geck,
Abteilungsleiter Schaden Prozessmanagement,
HUK-COBURG

12.40 >> Podiumsdiskussion:

KI, Big Data, Digitalisierung, Innovationen, Kunden, Kosten, Prozesse – Neue Wege im Schadenmanagement



Jochen Haug,
Allianz
Versicherungs-AG



Ralf Eisenhauer,
AXA
Konzern AG



Dr. Thomas Rodewis, Versi-
cherungskammer



Silke Liedtke,
Westfälische
Provinzial



Thomas Geck,
HUK-COBURG



Dr. Carolin Gabor,
FinLeap GmbH



Alexander Grimm,
Getsafe GmbH



Dr. Stephan C. Maier,
EY Innovalue

13.00 Gemeinsames Mittagessen mit Referenten und Teilnehmern

Schadensteuerung – Automatisierung – Digitalisierung

14.30 Herausforderungen der Schadensteuerung über verschiedene Standorte

- Grundlagen schaffen bei überregional tätigen Unternehmen
- Vereinheitlichung der Arbeitsmethoden
- Einheitliche Grundlagen für Automatisierung und Digitalisierung



Silke Liedtke,
Hauptabteilungsleiterin Sach Schaden / Stabsabteilungen,
Westfälische Provinzial Versicherung AG

Lemonade, Ping An, Amazon: Angreifer oder Vorbilder...?!

15.00 Mitten drin in der digitalen Transformation – Was können die klassischen Versicherer von Ping An und datengetriebenen Unternehmen lernen?



Dr. Carolin Gabor,
CEO eines neuen finleap-Unternehmens und finleap-Partner,
FinLeap GmbH

KI-Einsatz im Schaden – Mythen, Fakten & Visionen

15.30 Zwischen Robo-Beratern und Chatbots? Wie sieht das Schadenmanagement der Zukunft aus?

„Die meisten Versicherer sind von Künstlicher Intelligenz (KI) noch meilenweit entfernt. Mit Hilfe von Daten und KI verbessern wir sämtliche interne Prozesse – vor allem bei der Schadensbearbeitung sind die Möglichkeiten immens. Die Digitalisierung und smarte Systeme werden das Schadenmanagement revolutionieren.“

- Warum tun sich Versicherer mit der Digitalisierung so schwer?
- Wie verändern Chatbots und andere Tech-Innovationen die Beziehung zum Kunden?
- Wie helfen smarte Algorithmen dabei, das Schadenmanagement zu beschleunigen und was hat der Kunde davon?



Alexander Grimm,
COO, Getsafe GmbH

16.00 Pause mit Kaffee und Tee

16.30 Die Macht des Bildes – KI-basierte Bilderkennung revolutioniert den Kfz-Schadenprozess bereits heute

- Was KI auf Schadenbildern erkennen kann (und was noch nicht)
- Wie globale Versicherer die Technologie für sich nutzen
- Welchen Mehrwert Versicherungen und ihre Kunden erwarten können



Cornelius Vogel, Leiter Geschäftsentwicklung DACH,
Tractable AI

Innovationsdruck, Effizienzsteigerung, Kostenoptimierung, Nachwuchssorgen – Sicht der Partnerbetriebe

17.00 Aktuelle Themen und Herausforderungen im Schaden aus Sicht der Partnerbetriebe – Neue Anforderungen, neue Konzepte und Lösungsansätze für die Zukunft



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

Connected Car & Mobilität 2.0 – Vernetzte Fahrzeuge, autonomes Fahren, intelligente Roboter... sind schon da

17.30 Automatisiertes Fahren – heute, morgen und die Bedeutung der künstlichen Intelligenz

- Automatisierung der Fahrfunktion
- Automatisierung des Fahrers
- Möglichkeiten der künstlichen Intelligenz
- Anwendungsbeispiele



Univ.-Prof. Dr.-Ing. Prof. h.c. Dr. h.c. Torsten Bertram,
Institut für Roboterforschung, LS Regelungssystemtechnik,
Fakultät für Elektrotechnik und Informationstechnik,
Technische Universität Dortmund

18.00 Fragen und Diskussion

18.10 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. Konferenztag, Dienstag, 26. November 2019

08.30 Empfang mit Kaffee und Tee

09.00 Begrüßung zu Beginn des 2. Konferenztages

Dr. Stephan C. Maier, s.o.

Schadenradar Krafftahrt – Von Naturgefahren bis Reparaturkosten: Neue Risiken, Schäden, Kosten, Ideen

09.15 Schadenradar Krafftahrtversicherung – Von Naturgefahren bis Reparaturkosten

- Belastung durch Hagelschäden in der Krafftahrtversicherung
- Verteuerung durch steigende Reparaturkosten
- Bedeutung des Personenschadens



Dr. Michael Pickel,
Vorsitzender des Vorstandes,
E+S Rückversicherung AG

Digitalisierung, Kunden- & Service-Orientierung, innovatives Dienstleister- und Prozessmanagement

09.45 Innovationsmanagement bei HDI Schaden

- Digital Sounding Board innerhalb der HDI Gruppe



- Best Practice lab und Digi-Pitch-Prozess
- Beispiele aus HDI-Schaden
- Bilderkennung im Kfz-Schadenprozess
- Textmining und Robotics
- Erfolgsfaktoren im Konzernumfeld

Dr. Christoph Wetzel,
Vorstandsvorsitzender,
HDI Versicherung AG



Marco Riesenbeck,
Leiter Kraftfahrt Schaden,
HDI Versicherung AG

Schadenmanagement, Prozesseffizienz, Digitalisierung, Kunden- & Serviceorientierung: Ein Widerspruch?!

10.15 Kundenorientierung, Schadenmanagement & Prozessoptimierungen End-to-End – Erfolgsfaktoren und Herausforderungen im Wettbewerb

- Schadenmanagement – konsequent vom Kunden her gedacht
- End2End-Prozessanalysen aus allen relevanten Perspektiven
- Die Rolle der Digitalisierung



Steffen Guttenbacher,
Direktor Schaden-Komposit,
Württembergische Versicherung AG

10.45 Pause mit Kaffee und Tee

Amazon, Google & Co. – Zukunftskonzepte der Internetgiganten & Tech-Unternehmen

11.15 Digitalisierung der Versicherungsindustrie – Die Milliarden-Chance! Anregungen und Impulse für die Kundenkommunikation, Service-Orientierung und den Schaden-Bereich

„Wir gehen nicht mehr online – wir leben online. Diese Entwicklung hat auch die Versicherungsindustrie längst erreicht und stellt sie vor große Herausforderungen. Aber nicht wer die Technologie versteht, wird einen Wettbewerbsvorteil haben, sondern wer den Kunden im Blick hat.“

- Was erwarten Kunden heute von Versicherungen?
- Wie bekomme ich eine holistische Sicht auf den Kunden?
- Wie digitalisiere ich die gesamte Wertschöpfungskette?
- Welche Strukturen und Fähigkeiten brauche ich dafür?
- Anregungen und Impulse für den Schadenbereich



Jan Meessen,
Industry Leader Insurance,
GOOGLE Germany GmbH (u.V.)

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

11.45 Connected Car Next Step: Aktuelle Herausforderungen und Potenziale im Schaden- und Risikomanagement-Bereich



Thomas Beermann,
COO,
UMI Urban Mobility International GmbH,
Volkswagen Konzern



Alexander Richter,
Insurance & Claims Manager,
UMI Urban Mobility International GmbH,
Volkswagen Konzern

12.15 Erfolgspotentiale bei Telematik-basierten Versicherungsprodukten



- Versicherungen
- Digitaler Schadenprozess
- Connected Car

Thomas Tietje, Leitung Geschäftskunden,
A.T.U Auto-Teile-Unger GmbH & Co. KG

12.45 >> Podiumsdiskussion:

Was können wir von Lemonade, Ping An, GOOGLE & Amazon lernen? – Innovationswettbewerb, digitale Ökosysteme, Effizienzsteigerung, Prozess-, Kunden- & Kostenoptimierung als Erfolgsfaktoren & Zielvorgaben



Dr. Christoph Wetzel,
HDI Vers. AG



Marco Riesenbeck,
HDI Vers. AG



Steffen Guttenbacher,
Württembergische



Markus Troche,
Zurich Gruppe
Deutschland



Jan Meessen,
GOOGLE



Thomas Beermann, UMI /
VW Konzern



Alexander Richter, UMI /
VW Konzern



Dr. Jürgen Weber, MHP –
Porsche Konzern

13.15 Gemeinsames Mittagessen mit Referenten und Teilnehmern

Brennpunkt Reparaturkosten! – Teure Ersatzteile, Designschutz, Reparaturkosten: Ein Bermudadreieck?!

14.15 Aktuelle Schadentrends: Komplexe Technik – Steigende Kosten – Effektive Abwicklung im B2B-Bereich

- Worin liegen die Ursachen für steigende Reparaturkosten?
- Was sind die Besonderheiten der Leistungserbringung im B2B-Bereich?
- Macht das Streben nach hundertprozentiger Automatisierung Sinn?



Christoph Schuler,
Head of Claims Department – External Markets Europe,
CG Car-Garantie Versicherungs-AG

14.35 KI, Data Analytics, Connected Car, digitale Ökosysteme – Was bringt die Zukunft? Handlungsfelder, Optimierungspotenziale, Zukunftsoptionen aus Sicht der OEMs



Dr. Jürgen Weber,
Partner,
MHP – Porsche Konzern

14.55 Pause mit Kaffee und Tee

Personenschaden- & Reha-Management: Unterschätzte Potenziale heben!

15.25 DREIklang – Innovative Heilverfahrenssteuerung für Schwerverletzte

„Für eine erfolgreiche Heilverfahrenssteuerung der schwerverletzten Unfallpatienten/-innen mit bestmöglichem gesundheitlichen Outcome ist ihre frühstmögliche Identifikation nötig. Dies erfolgt idealerweise in den Akutkliniken und wird im Rahmen eines erweiterten Entlassmanagements durch eine etablierte Vor-Rehaphase zur Schließung der bestehenden Rehalücke zur Zufriedenheit des Patienten/-innen komplettiert.“

- Etablierung einer standardisierten Heilverfahrenssteuerung für schwerverletzte Unfallpatienten/-innen
- Frühstmögliche Identifikation von Schwerverletzten
- Schließung der „Rehalücke“
- Einführung einer Vor-Reha-Phase
- Der Koordinator: Ansprechpartner im Heilverfahrensprozess
- Win-Win-Situation für alle Beteiligten
- Einbindung der Angehörigen und ihrer Interessenvertreter
- Ausblick: Vernetzung mit dem GDV- Identifikationsprozess



Irina Vatter, Abteilungsleiterin, RA (Syndikusrechtsanwältin), Kraftfahrt / Haftpflicht Personenschaden Spezial, Westfälische Provinzial Versicherung AG

KI & Sensorik als Sprungbrett in die digitale Zukunft?! Was können klassische Versicherer von Lemonade, Ping An, GOOGLE & Amazon lernen? Wo stehen wir heute? Was müssen wir leisten?

15.45 Bewehrte Prozesse, alte IT vs. datengetriebene Geschäftsmodelle... Bewirkt die KI und Sensorik einen Quantensprung im Schaden?



- Was können klassische Versicherer von Lemonade, Ping An, GOOGLE & Amazon wirklich lernen?
- Strategische Weichenstellung und Erfolgsfaktoren der Zukunft

Dr. Stephan C. Maier, Partner & Managing Director, EY Innovalue Management Advisors GmbH

16.05 Fragen und Diskussion

16.30 Ausklang mit Kaffee & Tee, Prosecco & Kölsch im Lobbybereich des Hotels

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 ****.

>> 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
- Aktuarial, 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 / Handwerkerketze
- Facility Management-Unternehmen und Gutachter

sowie:

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

Termin und Ort

25. und 26. November 2019

Marriott Hotel Köln
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!

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 - 751

PER FAX: 0049 (0) 231 / 95 00 - 752

PER E-MAIL: info@bf21.com
anmeldung@bf21.com

Social Networks:   

www.bf21.com

TEILNAHMEBEDINGUNGEN

Die in dem Anmeldeformular angegebene Teilnahmegebühr für diese Konferenz inkl. Tagungsunterlagen, Mittagessen, Erfrischungsgetränken und Abendveranstaltung ist direkt nach Erhalt der Rechnung fällig. Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie von uns eine Anmeldebestätigung und Rechnung. Bei Stornierungen bis zu 35 Tagen vor Veranstaltungsbeginn erheben wir eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von € 200,- 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. Für Druckfehler wird vom Veranstalter keine Haftung übernommen. Der Veranstalter behält sich das Recht vor, die gesamte Veranstaltung oder einzelne Teile räumlich und/oder zeitlich zu verlegen, zu ändern oder auch kurzfristig abzusagen sowie, aus dringenden Anlässen, etwaige Programmänderungen vorzunehmen.

>> Sponsoren & Aussteller:

arvato BERTELSMANN

Financial Solutions

Arvato Financial Solutions bietet professionelle Finanzdienstleistungen sowohl für international agierende als auch für renommierte, lokale Unternehmen, damit diese ihr Credit Management einem Spezialisten überlassen und sich selbst stärker auf ihr Kerngeschäft fokussieren können.

Die angebotenen Dienstleistungen rund um Zahlungsströme betreffen alle Phasen des Kundenlebenszyklus: von Identitäts- und Betrugspräventionslösungen über Kreditrisikomanagement bis hin zu Zahlungs- und Finanzierungsdienstleistungen sowie Forderungsmanagement.

Das Team von Arvato Financial Solutions besteht aus ausgewiesenen und zuverlässigen Spezialisten in rund 20 Ländern, darunter 7.500 IT-, Analyse-, Prozess- und Rechtsexperten, die sich der Nutzung der Vorteile von Predictive Analytics, hochentwickelten Plattformen und Big Data verschrieben haben. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vereint ein Ziel: Unternehmen ein reibungsloses und effizientes Credit Management für ihr bestmögliches finanzielles Ergebnis zu ermöglichen.

Arvato Financial Solutions
Kreuzberger Ring 68
65205 Wiesbaden
finance.arvato.com
E-Mail: bjoern.hinrichs@arvato.com

Ihr Ansprechpartner:
Björn Hinrichs,
Senior Vice President Insurance / Health
Tel.: 06 11 / 97 85 - 47
Fax: 06 11 / 97 85 - 39



A.T.U. – Ihr kompetenter Partner für Glas-Service und Parkschadenreparatur mit A.T.U Smart-Repair

A.T.U. betreibt ein Kfz-Meisterwerkstätten-Netz mit integrierten Autofahrerfachmärkten an 577 Standorten in Deutschland, 25 in Österreich und 6 in der Schweiz.

Mit ca. **1.500 speziell ausgebildeten Glasmonteuren** ist A.T.U. einer der größten Autoglaser Deutschlands.

Das bietet A.T.U. Autoglas:

- 10 Jahre Garantie auf Scheibentausch und 30 Jahre Garantie bei einer Scheibenreparatur
- Scheiben in Erstausrüsterqualität von den führenden Herstellern Saint Gobain und Pilkington
- Kalibrierung von Fahrerassistenzsystemen mit modernster Werkstattaufrüstung
- AU (Abgasuntersuchung) berechtigtes Unternehmen. Damit ist A.T.U. befugt, die Feinstaubplakette zu erstellen.
- Informationen über die kostenlose A.T.U.-Glas-Hotline Tel. 0800 288 4527 oder unter www.atu.de/autoglas

A.T.U. ist auch der Partner für Parkschadenreparatur. Mit der Dienstleistung Smart-Repair ist A.T.U. als kompetenter und innovativer Partner der Versicherungswirtschaft positioniert.

Das bietet A.T.U. Smart-Repair:

- Entfernung kleiner Lackschäden (z.B. Steinschläge oder Parkschrammen an Türen)
- Instandsetzung von Schrammen und Kratzer im Kunststoff, z.B. beschädigter Stoßfänger
- Entfernung von Dellen ohne Lackieren, z.B. Dellen im Kotflügel
- Entfernung von Hagelschäden

Abwicklung sämtlicher Karosserie- / Unfallschäden über den A.T.U.-Schadenmanager:

- Komplette Abwicklungssteuerung sämtlicher Karosserie- und Unfallschäden
- Zusammenarbeit mit einer unabhängigen Sachverständigenorganisation
- Detaillierte Kostenkalkulation inkl. Schadengutachten
- Einheitliche Abwicklungsprozesse
- Deutschlandweite Kooperation mit professionellen Karosseriebetrieben

A.T.U. Auto-Teile-Unger GmbH & Co. KG

Dr.-Kilian-Str. 11
92637 Weiden i.d. Opf.

Tel.: 09 61 / 63 18 66 66
E-Mail: versicherungskooperation@de.atu.eu
Web: www.atu.de/flotte



Assekuranz Arnold hilft bei Engpässen in der Schadenregulierung und bei der Regressbearbeitung. Seit Jahrzehnten Partner namhafter Versicherer, Captives und Flotten.

www.assekuranz-arnold.de
E-Mail: dieter.may@assekuranz-arnold.de

Ihr Ansprechpartner:
Hans Dieter May Tel.: 0171 33 14 03 9



Mit **Xactware** kalkulieren Sachverständige, Regulierer und Sanierer Gebäudeschäden schnell, einfach und zuverlässig vollständig digital. Die elektronische Schadenakte ermöglicht die Steuerung von Dienstleister-Netzwerken.

www.xactware.com/de-de/
E-Mail: dieter.may@verisk.com



UBIMET ist ein führender privater Anbieter meteorologischer Prognosesysteme, Auskünfte und Unwetterwarnungen und der erste globale digitale Wetterdienst.

Das internationale Unternehmen mit Sitz in Wien und Niederlassungen in Karlsruhe, München, Melbourne, New York und Zürich beschäftigt 200 MitarbeiterInnen aus 25 Ländern.

Als Markt- und Innovationsführer versorgt UBIMET seit 15 Jahren weltweit über 170 Kunden der Versicherungswirtschaft mit hochpräzisen Wetterdaten. Schadenprävention, Operational Readiness, Schadenmanagement, die Steigerung des NPS, eine verbesserte Schaden-Kosten-Quote sowie positive Touchpoints durch mehr Kundenkontakt stehen dabei im Fokus.

UBIMET GmbH Schönfeldstraße 8 D-76131 Karlsruhe www.ubimet.com	Ihre Ansprechpartner: Mareike Leehring Key Account Manager E-Mail: mleehring@ubimet.com Tel.: +49 175 9 99 07 87	Hans Dieter May Key Account Manager E-Mail: hdmay@ubimet.com Tel.: +49 171 33 14 03 9
--	--	--



Professionelles Netzwerk für Caravan & Camper Acoat Selected & carSN Schadenmanagement GmbH

Der Bereich Caravan & Camper ist ein stark wachsendes Marktsegment. **Acoat Selected**, als größtes Werkstattnetzwerk für Karosserie- und Lackierfachbetriebe, arbeitet in enger partnerschaftlicher Zusammenarbeit mit der **carSN Schadenmanagement GmbH** daran, das erste deutsche Netzwerk für professionelle Caravan & Camper-Reparaturen stetig weiter auszubauen. Die Firma carSN, als Experte für Assekuranz und Schadenmanagement, ist auf einen einfachen, transparenten und sicheren Abwicklungsprozess aus einer Hand spezialisiert.

Das Gesamtkonzept des branchenweit herausragenden Caravan Repair Network beinhaltet Standards bei Reparatur, Kalkulation und Abwicklung. Da die Prozesse klar strukturiert und durchgängig digitalisiert sind, profitieren alle Beteiligten von einem minimalen administrativen Aufwand.

carSN richtet sein Angebot an die Versicherungswirtschaft, die Hersteller, Privatkunden sowie Werkstätten. Eine zukünftige Erweiterung des Netzwerks ist auch für die Schweiz und für Österreich geplant.

Akzo Nobel Coatings GmbH
Kruppstraße 30
70469 Stuttgart

Ihr Ansprechpartner:
Ralf Peters
Mobil: 0172 21 95 07 0
E-Mail: ralf.peters@akzonobel.com



Tractable – Künstliche Intelligenz für Ihre Kfz-Schadenbearbeitung

Tractable transferiert Durchbrüche im Bereich der Künstlichen Intelligenz in reale Lösungen zur Optimierung des Kfz-Schadenprozesses.

Unsere Bilderkennungstechnologie ist auf über 100 Millionen Schadenbildern trainiert und erkennt Kfz-Schäden und optimale Reparaturmethoden wie ein menschlicher Schadenexperte – innerhalb von Sekunden.

Versicherer können automatisch und kostengünstig alle eingehenden Schäden überprüfen, Schadenexperten können sich auf komplexe Schäden fokussieren, und Kunden profitieren von erheblich schnelleren Bearbeitungszeiten. Unsere Lösungen funktionieren auf allen Kontinenten und für alle PKW-Modelle und wurden bereits millionenfach von Versicherungen angewandt.

Mit Hauptsitz in London, einem Team von >100 Experten in den Bereichen KI-Forschung und Kfz-Schaden, und lokalen Büros arbeiten wir bereits mit zehn der global größten 40 Kfz-Versicherungen in Nordamerika, Asien, und Europa. Kommen Sie auf uns zu und überzeugen Sie sich selbst bei einer live-demo von unserer Technologie!

Tractable Limited
The Bower c/o WeWork
207 Old St
London EC1V 9NR
United Kingdom

Ihr Ansprechpartner:
Cornelius Vogel,
Leiter Geschäftsentwicklung DACH
E-Mail: cornelius.vogel@tractable.ai

>> 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

Aktives Schadenmanagement

am 25. und 26. November 2019, MARRIOTT Hotel Köln

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

BusinessForum21 - Hohle Eiche 4 - D-44229 Dortmund



Anmeldung per QR-Code:



Akkreditierungsnummer:
GB-BDL-20150316-30375

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 Frühbucherpreis* für Versicherungsunternehmen** (bis 30.09.2019),
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 Frühbucherpreis* für Nicht-Versicherungsunternehmen / Dienstleister**
 1-er Ticket für € 1.595,- p. P. zzgl. MwSt. (bis 30.09.2019)
 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!**

- Ich kann leider nicht teilnehmen, bestelle jedoch die **Tagungsunterlagen** zum Preis von € 299,- zzgl. MwSt.
 Ich bin an den **Ausstellungs- und Sponsoring-Möglichkeiten – schon ab € 2.500,- zzgl. MwSt.!** – interessiert.

- zum Preis für Versicherungsunternehmen** (ab 30.09.2019),
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 30.09.2019)
 Pay 2 - Get 3! ** – Ja, ich/wir melde(n) 3 Personen aus unserem
Unternehmen an / inkl. eine **Teilnehmerkarte gratis!**

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

Der schnellste Weg zu uns
per Fax an: 02 31/9500-752