

dieses inhaltlich freigegeben wird. „Qualitativ hochwertige und kundenorientierte Dokumente sind bei uns Chefsache und die Basis für eine gute Kundenkommunikation“, betont Dr. Ralph Seitz, Fachbereichsleiter bei der Allianz Leben.

Im letzten Schritt erfolgt die technische Umsetzung des abgestimmten Dokuments. Der Verantwortliche testet diese in allen Varianten sorgfältig, bevor er die Produktion endgültig freigibt. Eine weitere Herausforderung des neuen Prozesses ist in dieser Hinsicht, laut Torsten Bruhn, die Umsetzung des abgestimmten Layouts. „Das derzeitige Textprogramm lässt zwar noch einige Wünsche offen. Wir sind aber zuversichtlich, dass wir hier bald ein optimiertes Erscheinungsbild darstellen können.“

Den neuen Kundenbriefprozess durchlaufen insbesondere die volumenstärksten Kundenbriefe einmal im Jahr. Der textlich klare und übersichtliche Aufbau der Unterlagen trägt wesentlich zu einer besseren Lesbarkeit bei. Die wichtigen Informationen sind strukturiert gestaltet und durch Schriftart und Hervorhebungen grafisch aufbereitet.

Der erste in diesem Verfahren vollständig überarbeitete Kundenbrief, die „Riester-Zulageinformation 2007“, brachte den ersten Platz bei einem Kundenbrief-Ranking, das die Zeitschrift *Finanztest* unter 28 Riester-Anbietern im Mai 2008 durchführte. „Dass unser neuer Prozess so einen Erfolg gebracht hat, freut uns natürlich sehr“, so Torsten Bruhn, „dieses Ergebnis zeigt uns, dass wir auf dem richtigen Weg sind und spornen an, die Kommunikation mit unseren Kunden ständig weiterzuentwickeln.“

— Anzeige —

Bearbeitungshilfe Betrieb & Schaden

Wir unterstützen Sie mit kompetentem und erfahrenem Fachpersonal in den Sparten HUKS, in Ihrem Haus oder Übernahme der Arbeit in unser Verwaltungszentrum.



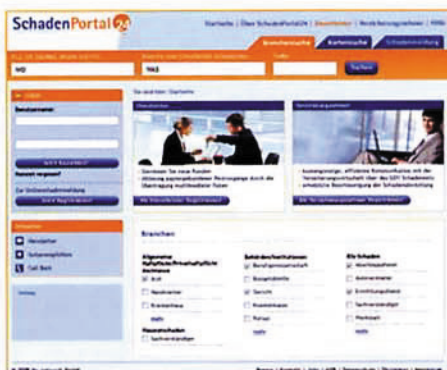
Info: 0171 3314039, H. May
www.assekuranz-service-schweizer.de

Vernetzte Schadenabwicklung

Schadenmanager automatisiert Geschäftsprozesse

Um Versicherern die Abwicklung von Schadenfällen zu erleichtern, bietet die Internet-Seite „SchadenPortal24“ Zugang zu einem spartenübergreifenden Dienstleisternetzwerk. Es soll alle Prozesse rund um das Schadenmanagement medienbruchfrei, schnell und sicher abwickeln.

Nach großen Schadenereignissen ist das Schadenmanagement gefordert: Der Schadenhergang muss ermittelt, Sachverständige und Reparaturen in Auftrag gegeben und deren Rechnungen geprüft werden. Auffälligkeiten sind auf Betrugsverdacht zu überprüfen und ggf. ist ein Fachmann einzuschalten. Briefe, Fax und e-Mails kommen und gehen, Kunden- und Schadendaten müssen teilweise noch manuell in unternehmensinterne Systeme übertragen werden. Der ad-hoc hereinbrechende Arbeitsaufwand zwingt zu Überstunden oder verursacht Kosten durch Fehlentscheidungen. Um allen Beteiligten eines Schadensfalls, seien es Kunden, Versicherungsunternehmen, Vermittler oder Dienstleister, eine gemeinsame Auftrags- und Kommunikationsplattform zu bieten, haben der Leipziger Versicherungs-



40 000 Dienstleister: Branchensuche über das SchadenPortal24.

(Foto: Portal 24)

dienstleister IHS Network GmbH und die Soft-Project GmbH aus Ettlingen das SchadenPortal24 entwickelt.

40 000 Dienstleisteradressen, von Kfz-Werkstätten über Glasereien bis hin zum Möbeltischler stehen nach Unternehmensangaben in der Datenbank zur Verfügung. Für die Suche muss der Anwender Schadenort, Straße sowie das Auswahlkriterium wie zum Beispiel Maler oder Dachdecker eingeben. Da-

rauf erhält er eine Liste geeigneter Anbieter, die er telefonisch kontaktieren oder auch online beauftragen kann. Der Vorteil für Versicherungsunternehmen besteht darin, dass sie ihre eigenen Dienstleister in das Portal aufnehmen lassen und ihre Kunden im Schadensfall an eine Auswahl von Dienstleistern weiterleiten können.

GDV-Datensätze ermöglichen Dunkelverarbeitung

Das Schadenportal bündelt Dienstleistungs- und Geschäftsprozesse in den Sparten Kraft-, Haftpflicht-, Sach- und Rechtsschutzschaden und verspricht ein beschleunigtes Schadenmanagement über alle Sparten- und Branchengrenzen hinweg. „Hauptakteur“ im Hintergrund ist der integrierte Schadenmanager. Er bietet spartenspezifische Dialoge, Aufträge und Formulare für den Austausch strukturierter Daten. Grundlage für die elektronische Kommunikation sind die GDV-Datensätze, die jedem registrierten Kunden des Schadenportals zur Verfügung stehen. Damit ist auch eine Dunkelverarbeitung möglich, d.h. die Schadenanlage und nachgelagerte Prüfprozesse können automatisch generiert und kontrolliert werden. Dazu gehören zum Beispiel die Überprüfung von Kostenvorschlägen, Gutachten und Rechnungen sowie die Integration eines eigens entwickelten Regelwerks zur Betrugserkennung.

Spezifische Systeme bilden das Design der Unternehmen ab

Als Service ist der Aufbau unternehmensspezifischer Systeme für Versicherer und ihre Partnerfirmen möglich. Das Unternehmen betreibt das Schadenportal auf seinem eigenen Server und kann es damit einfach in seinen bestehenden Online-Auftritt und das Corporate Design integrieren. Kunden erhalten so einen individuellen Service, inklusive der Angebote der Vertragsdienstleister. Im eigenen Schadenportal können unternehmensspezifische Prozessabläufe modelliert und damit deren Effizienz erhöht werden. Doris Jessen, Hamburg

BUCHTIPP

Jahrbuch 2008

Die deutsche Versicherungswirtschaft

Herausgegeben v. Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. (GDV)

2008, 132 S., 8,60 €

ISSN 0722-1118

www.vvvw.de