

Branchensymposium

KFZ-Versicherung

Kunden, Kosten, Konkurrenz im Fokus

Chancen durch veränderte Kommunikation, Technologien und Geschäftsprozesse



Fachkonferenz: 23.-24. Februar 2000
Fachseminar: 25. Februar 2000 - getrennt buchbar -

FORUM HOTEL München

*Crash-Simulation
im Forschungs- und
Ingenieurzentrum bei
BMW - die ersten 25
Schnellentscheider
können
teilnehmen!*

Diskutieren Sie zum aktuellen Stand folgender Themen:

- ◆ Cost & Care: Interne Kosten senken bei gleichzeitiger Kundenbegeisterung?
- ◆ Prozeßoptimierung in der K-Schadenregulierung
- ◆ Schadenmanagement aus Sicht der Versicherung, der freien Sachverständigen und der Autofahrerlobby
- ◆ Chancen durch technologische Fortschritte - Telematik, Internet
- ◆ Schadenkostenreduzierung durch zeitwertgerechte Reparatur - Erfahrungen aus den USA und Schweden
- ◆ Der strategische Ansatz der KFZ-Hersteller zur Kundenbindung
- ◆ Kooperationen mit Autobanken - der Ausbau von Agenturen in Autohäusern

Fachseminar:

Vom Sachbearbeiter zum aktiven Schadenregulierer mit Servicequalitäten

-Eine Einführung in die moderne Schadenregulierungspraxis anhand von 10 Ansätzen-

In Kooperation mit: **ZEITSCHRIFT FÜR
VERSICHERUNGSWESEN**

UNABHÄNGIGES FACHORGAN
FÜR DIE VERSICHERUNGSPRAXIS

Unter Vorsitz von:
Dieter Bick, Managementberater für
die Versicherungswirtschaft

**Das Expertenforum aus folgenden
Häusern:**

- ◆ Signal Iduna Gruppe
- ◆ ASA-GmbH, die Tochtergesellschaft der DEKRA
- ◆ Europ Assistance Versicherungs-AG
- ◆ Ford Bank
- ◆ Volkswagen Versicherungsdienst GmbH
- ◆ Bundesverband der freiberuflichen und unabhängigen Sachverständigen für das KFZ-Wesen e.V. - BVSJ -
- ◆ ADAC e.V.
- ◆ Lehrstuhl für Verkehrsleitsysteme und -prozeßautomatisierung, Fakultät Verkehrswissenschaften "Friedrich List", Technische Universität Dresden
- ◆ Witte & Partner Sachverständigenbüro
- ◆ CLAIMSNET Informationsmanagement AG
- ◆ Diebold Deutschland GmbH Management- und Technologieberatung

www.iir.de

Telefon: 06196/585-460

Telefax: 06196/585-485



IIR Deutschland GmbH

... denn Wissen entscheidet



Zweiter Konferenztag Donnerstag: 24. Februar 2000

8.30 Eröffnung des zweiten Konferenztages durch den Vorsitzenden

Vorsitz: Dieter Bick, Managementberater für die Versicherungswirtschaft

Telematik und Versicherungen

8.45 **Verkehrstelematik: Neue Chancen und Herausforderungen für das Schadenmanagement**

- ◆ Die Haupttriebkraft der Telematikentwicklung: Massenhafte & Globale Verbreitung von Schlüsseltechnologien
- ◆ Systemkonzepte und Telematikdienste: Von der "Notrufsäule im Kraftfahrzeug" bis zum "IBM-Network Vehicle"
- ◆ Neue Chancen für ein effizientes Schadenmanagement?

Prof. Dr. Ing. habil. Dr.h.c. Horst Strobel, Lehrstuhl für Verkehrsleitsysteme und -prozessautomatisierung, Fakultät Verkehrswissenschaften "Friedrich List", Technische Universität Dresden, Dresden

9.45 Kaffeepause

Die Rolle des Assisteurs – erfüllte Erwartungen?

10.15 **Assistance-Dienstleistungen als Added Value für den Kunden und zur Schadenkostenoptimierung: Haben sich die Erwartungen aus den Schutzbriefleistungen erfüllt?**

- ◆ Situation in Deutschland Versicherungen/ Dienstleistungen
- ◆ Management der Notrufsäulen an den Autobahnen
- ◆ Maßnahmen zur Beschleunigung der Schadenmeldung: Telefonische Meldung, Meldung per Fax oder e-mail
- ◆ Schadenmanagement aus Sicht des Assisteurs
- ◆ Infrastruktur: Technische Voraussetzungen, Dienstleistungsnetze
- ◆ Schadensteuerung
- ◆ Ansatz zur Kostenminimierung

Karl-Heinz Krust, Vorstand, Europ Assistance Versicherungen AG, München

Erfolgsfaktor Service: Kundenwünsche, neue Technologien

11.15 **Erfolgsfaktoren für das Schadenmanagement - Dienst-Leistung statt Sach-Bearbeitung**

- ◆ Kundenerwartungen im Schadenfall
- ◆ Kainsmal Betrugsverdacht: Auswirkungen auf das operative Schadenmanagement
- ◆ Konzeptionelle Grundlagen eines effektiven Schadenmanagement
- ◆ Highlevel nur durch Hightec und Highspeed?
- ◆ Kooperation mit Dienstleistern statt Operationen ohne Dienst-Leistung
- ◆ Win-win-Konzepte: Banalitäten mit Effizienz

Rechtsanwalt Andreas Slizyk, Projektleiter "Schadenmanagement" der ASA-GmbH, Stuttgart

12.45 Gemeinsames Mittagessen

14.00 **Der Einsatz von digitalen Medien für den KFZ-Bereich - Strategische Positionierung und organisatorische Vorteile-**

- ◆ Marktentwicklungen im KFZ-Versicherungsbereich
- ◆ Technologietrends
- ◆ Wertschöpfungskette KFZ
- ◆ Chancen und Konsequenzen
- ◆ Lösungsansätze

Hans-Günter Hagen, Manager Business Unit Versicherungen, Diebold Deutschland GmbH Management – und Technologieberatung, Eschborn

15.00 Kaffeepause

Das Werben um den Autokunden – die Sicht der KFZ-Hersteller

15.30 **Schadensteuerung durch herstelleregebundene Versicherungsdienstleister**

- ◆ Der KFZ-Handel ist Dienstleister in Sachen Automobilität
- ◆ KFZ-Gewerbe und Versicherungswirtschaft stehen in einem Zielkonflikt
- ◆ Versicherungsdienstleistung als Mittel der Kundenbindung für das KFZ-Gewerbe

Reinhard F. Krause, Leiter Marketing, Volkswagen Versicherungsdienst GmbH, Wolfsburg

Versicherungsagenturen in Autohäusern – die Zusammenarbeit mit Autobanken

16.30 **Das Versicherungsgeschäft als neues Geschäftsfeld für Autobanken – Erwartungen an und Ausgestaltung einer Zusammenarbeit**

Raymund Damerow, Direktor Finanzwesen und Flottengeschäfte, Ford Bank, Köln

17.30 Zusammenfassung durch den Vorsitzenden

17.45 Ende des zweiten Konferenztages

Seminartag Freitag: 25. Februar 2000

Vom Sachbearbeiter zum aktiven Schadenregulierer mit Servicequalitäten - Eine Einführung in die moderne Schadenregulierungspraxis anhand von 10 Ansätzen -

Seminarleiter:

Andreas Slizyk, Selbständiger Rechtsanwalt, Projektleiter "Schadenmanagement" der ASA-GmbH, Stuttgart

Das Fachseminar richtet sich an Schadenregulierer und Gruppenleiter/Teamleiter. Es werden die Ansätze für eine moderne Schadenregulierung herausgearbeitet, die das operative Geschäft unterstützen sollen.

Beginn: 9.00 Uhr

1. Ansatz: Den Kunden (er)kennen; auch Anspruchsteller können Kunden werden
2. Ansatz: Den Schaden (be)werten; mit der Brille des Fachmannes (resp. Fachfrau) durch die Brille des Kunden sehen.
3. Ansatz: "Wir senden Ihnen dann eine Schadenmeldung..." und andere Schiebeverfügungen. Über Kosten und (Nicht)nutzen solcher "Aktivitäten".
4. Ansatz: Wenn die neue EDV kommt, wird alles besser... oder über die vermeintliche Unbesiegbarkeit des inneren Schweinehundes.
5. Ansatz: Selektive Schadenbearbeitung statt "Rundum"-Schläge.
6. Ansatz: Das modernste IT-Instrument wurde 1861 von Philipp Reis erfunden... und wartet noch heute auf seinen perfekten Einsatz.
7. Ansatz: Kommunikation; von der (Un)beherrschbarkeit der Rechtssprache.
8. Ansatz: Außenregulierung: Ein Blick sagt mehr als tausend Worte...
9. Ansatz: (Ver)änderung der inneren Einstellung: *Unser Kunde* statt *meine Akte*
10. Ansatz: Vertrieb, Betrieb & Schaden: Team statt Theater

Tagesablauf:

9.00 Beginn des Seminars
12.30-14.00 Gemeinsames Mittagessen
16.00 Ende des Seminars

Unser Kooperationspartner

Zeitschrift für Versicherungswesen

Zeitschrift für Versicherungswesen - Seit 50 Jahren

zweimal im Monat unabhängige Informationen aus

der Praxis für die Praxis: Vertrieb, Betriebsorganisa-

tion, Recht, EDV, neue Produkte. Ranglisten/Marktübersichten

Schadenversicherung, Rückversicherung, PKV-Report.

Zeitschrift für Versicherungswesen - keine Verbandszugehörigkeit, keine Scheuklappen,

sondern das offene Forum für den kritischen Meinungsaustausch in der Versicherungs-

wirtschaft.

Information und Probeabonnement:

Allgemeiner Fachverlag Dr. Rolf Mathern GmbH,

Agneststraße 1, 22301 Hamburg, Telefon: 040/473500, Telefax: 040/4605870

ZEITSCHRIFT FÜR
VERSICHERUNGSWESEN

UNABHÄNGIGE FACHZEITSCHRIFT
FÜR DIE VERSICHERUNGSPRAXIS