

30.05.2007 - 09:35 Uhr

## Accenture-Studie: Nur ein Drittel der Versicherungen in Europa nutzen modernste Schadenmanagement-Systeme

Zürich (ots) -

Weniger als ein Drittel der europäischen Versicherer setzen im Bereich Schadenmanagement auf innovative Instrumente, wie etwa IT-Systeme zur spezifischen Segmentierung von Schadensfällen oder zur Betrugserkennung. Dies ist ein Ergebnis einer Umfrage des Managementberatungs-, Technologie- und Outsourcing-Dienstleister Accenture unter mehr als 50 Führungskräften von Sach- und Unfallversicherern in Europa zu den Prozessen bei der Schadensabwicklung.

Nur rund ein Viertel (27 Prozent) der Befragten nutzen bereits "Best-Practice"- Segmentierungsmethoden bei der Bearbeitung von Schadensfällen. Dabei werden die von den Versicherten erhobenen Ansprüche nach Kriterien wie Komplexität, Kundenhistorie und Kundenprofil kategorisiert. Weniger als ein Fünftel (18 Prozent) der Führungskräfte setzen auf moderne Betrugserkennungssysteme, wie beispielsweise Data-Mining-Tools zur Errechnung von Betrugswahrscheinlichkeiten.

"Um in einem schwächer werdenden Markt erfolgreich zu sein, müssen europäische Versicherer ihr Augenmerk darauf richten, Effizienz im Schadenmanagement durch hoch entwickelte Prozesse und Systeme zu erzielen", sagt Stefan Knipp, Geschäftsführer im Bereich Versicherungen bei Accenture und für das Thema Schadenabwicklung in Europa zuständig.

Einer der Gründe für eine mangelnde Effizienz in der Schadensregulierung ist die fehlende technologischen Integration der IT-Systeme: Fast zwei Drittel (60 Prozent) der Befragten gaben an, dass ihre Systeme für das Schadenmanagement nicht mit anderen wichtigen IT-Anwendungen, wie beispielsweise Policenverwaltung, Produktkataloge oder zentralen Kundendatenbanken, verbunden sind. Diese geringe Integration führt zu unvollständigen Datenbeständen und erschwert für die Bearbeiter die entsprechenden Zugriffe auf die Systeme während des Bearbeitungsprozesses, was wiederum zu verspäteten Schadenszahlungen und eine höhere Anfälligkeit für Fehler in der Abwicklung führen kann.

Die Verbesserung der IT-Infrastruktur ist daher auch eines der Hauptziele der europäischen Versicherer. Hohe Priorität hat bei mehr als ein Drittel der Befragten (34 Prozent) die Erneuerung der Schadenmanagement Systeme. Das wichtigste Ziel, das 44 Prozent der Führungskräfte genannt haben, ist die Einführung von "once and done"- oder "straight through"-Prozessen für die Schadensregulierung.

Die Studie zeigt auch erhebliche regionale Unterschiede bei der Abwicklung von Prozessen zur Schadensregulierung in Europa. In Grossbritannien sind zum Beispiel Versicherer in der Anwendung von Best Practices für die Optimierung des Schadenmanagements weiter als ihre Kollegen in Kontinentaleuropa: Innovative Schadensegmentierung wird in Grossbritannien doppelt so oft genutzt wie in Kontinentaleuropa (41 Prozent gegenüber 21 Prozent). Beim Einsatz von hoch entwickelten Systemen zur Erkennung von Versicherungsbetrug ist der Unterschied ähnlich gross (29 Prozent Grossbritannien, 13 Prozent Kontinentaleuropa).

Fast zweimal so viele der Befragten britischen Führungskräfte sagen, dass sie Kern- und Nebenfunktionen im Schadenmanagement an

externe Dienstleister auslagern (71 Prozent gegenüber 37 Prozent).

"Basierend auf unseren Erfahrungen sehen wir, dass britische Versicherer eher dazu bereit sind, innovative Schadenmanagement-Technologien einzusetzen. Daher ist es nicht überraschend, dass sie viel eher dazu bereit sind Best-Practice in Segmentierung, Outsourcing und Betrugserkennung zu implementieren", fügt Knipp hinzu.

Zur Studie

Die Studie basiert auf Telefoninterviews mit 55 Führungskräften von Sach- und Unfall-Versicherungsunternehmen, die Entscheider im Schadensgeschäft sind. 74 Prozent der befragten Unternehmen haben ein Prämienaufkommen von mehr als 1 Milliarde Dollar; 26 Prozent haben ein Volumen zwischen 500 Millionen und 1 Milliarde Dollar. Die Umfrage wurde zwischen August und November 2006 in Frankreich, Deutschland, Italien, Niederlande, Skandinavien, Schweiz und Grossbritannien, durchgeführt.

Über Accenture:

Accenture ist ein weltweit agierender Managementberatungs-, Technologie- und Outsourcing-Dienstleister. Mit dem Ziel, Innovationen umzusetzen, hilft das Unternehmen seinen Kunden durch die gemeinsame Arbeit leistungsfähiger zu werden. Umfangreiches Branchenwissen, Geschäftsprozess-Know-how, internationale Teams und hohe Umsetzungskompetenz versetzen Accenture in die Lage, die richtigen Mitarbeiter, Fähigkeiten und Technologien bereitzustellen, um so die Leistung seiner Kunden zu verbessern. Mit über 152.000 Mitarbeitern in 49 Ländern erwirtschaftete das Unternehmen im vergangenen Fiskaljahr (zum 31. August 2006) einen Nettoumsatz von 16,65 Milliarden US-Dollar. Die Internet-Adresse lautet [www.accenture.ch](http://www.accenture.ch)

Kontakt:

Accenture  
Fraumünsterstrasse 16  
8001 Zürich  
Internet: [www.accenture.ch](http://www.accenture.ch)  
E-mail: Jacqueline Leichsering  
Tel.: +41/44/219'55'28  
Fax: +41/44/219'45'28  
E-Mail: [j.leichsering@accenture.com](mailto:j.leichsering@accenture.com)

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100008862/100534622> abgerufen werden.