

Innovatives SchadenManagement 2018

- **Digitalisieren** - Vernetzen - Kooperieren - Organisieren -

Das Kongress-Highlight für den Schadenmarkt!

28. und 29. November 2018 in Köln

- Neue rechtliche und regulatorische Rahmenbedingungen
- Strategische Komponenten im SchadenManagement
- Die Zukunft des Kfz-SchadenManagements
*Abkehr vom Kerngeschäft – Mobility im Mittelpunkt? • Diversifizierungsstrategien im Automobilsegment
– Auswirkungen auf die K-Sparte • Eigenregulierung – Ein Modell auch für den deutschen Schadenmarkt?*
- Innovatives SchadenManagement hautnah
*Intelligente Einbindung und Steuerung von externen Dienstleistern • Aktives Schnittstellenmanagement
zwischen Vertriebs- und Schadenfunktionen • Einsatz von SixSigma und Lean Management: Vorgehen, Erfolge, Grenzen*
- Wie digital kann/darf SchadenManagement sein?
Artificial Intelligence (AI)/Machine Learning • Big Data Analytics • Robotics • Predictive Future • Internet of Things
- Cyber-Risks for Critical Infrastructures
– VU zwischen Profiteur und Betroffene
- Innovative IT-Optionen im SchadenManagement
- Individual- versus Massengeschäft:
Spannungsfeld zwischen Effizienz und Servicequalität

Mit freundlicher Unterstützung von:

Moderation:



Peter Philipp
Abteilungsdir., Haftpflicht-/Unfall-/Sachschaden, SV Sparkassenversicherung; Stv. Vors. der Kommission Sach-Schaden des GDV



Referenten/Innen:



Dr. Peter Albrecht
Claims Manager Germany, Chubb European Group SE



Rainer Bartzsch
Regional Head of Claims Central and Eastern Europe, Allianz Global Corporate & Specialty SE



Janette Bohne
Geschäftsführerin, Sprint Sanierung GmbH



Tasso Daletzki
Sales Director Finance & Insurance, Expert System GmbH



Jörg Dethloff
Leiter Pre-Sales DACH, Keylane GmbH



Thomas Geck
Leiter Abteilung Schaden Prozessmanagement, HUK-COBURG



Steffen Guttenbacher
Direktor Schaden Komposit, Württembergische Versicherung



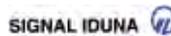
Björn Hinrichs
Vice President Insurance/Health, informa Solutions GmbH



Markus Hofer
Geschäftsführer, Generali Deutschland Schadenmanagement GmbH



Thomas H. Jacobi
Bereichsleiter Komposit Mengen-schaden, SIGNAL IDUNA-Gruppe



Frank Manekeller
Leiter Haftpflicht-Unfall-Sach-Schaden, HDI Kundenservice AG



Christian Mayer
Prokurist & Abteilungsleiter Vertrieb und Marketing, PolygonVatro GmbH



Dr. Jörg Meyer
Bereichsleiter Technik, Sprint Sanierung GmbH



Karl Pfeifer
Hauptabteilungsleiter Schaden Spezial, Westfälische Provinzial Versicherung AG



Thomas Renner
Institutsdirektor, Leiter Bereich Digital Business, Fraunhofer IAO



Marco Riesenbeck
Leiter Kraffahrt Schaden, HDI Versicherung AG



Michael Rodenberg
Geschäftsführer, Eucon Digital GmbH



Martin Schachtschneider
Business Development Manager, BELFOR Deutschland GmbH



Dr. Detlef Speer
Hauptabteilungsleiter Schadenservice, Helvetia Versicherung



Dr. Jochen Tenbieg
Head of Global Insurance Processes, Allianz SE



Markus Troche
Bereichsleiter Kraftfahrtschaden, Zurich Gruppe Deutschland



Dr. Tobias Warweg
Mitglied des Vorstandes, HDI Vertriebs AG



Mike Weitzel
Fachanwalt für Versicherungsrecht, RA – Local Partner, Friedrich Graf von Westphalen & Partner mbB



Dr. Klaus Zehner
Stv. Vorsitzender des Vorstands, SV Sparkassenversicherung



GRUSSWÖRTE

Sehr geehrte Damen und Herren,



die **DSGVO** ist seit 25. Mai in Kraft. Im Vorfeld war fraglich, ob überhaupt noch ein **geordneter Rechtsverkehr** möglich ist. Zum Glück haben sich diese Befürchtungen – zumindest für die Schadenabwicklung – nicht bestätigt. Betrachtet man die Auswirkungen insgesamt auf die Versicherungswirtschaft, so hat sich doch einiges relativiert.

Die anhaltende **Hitzeperiode** zeigt, wie fragil unser Klima geworden ist. Ein Ende ist nicht absehbar und die Befürchtung besteht, dass eine Analogie zu 2013 bei ähnlicher Wetterlage auftreten könnte. Hier hilft nur hoffen. Insgesamt begann das Schadenjahr mit den Stürmen „Burglind“ und „Friederike“ schon heftig, wurde jedoch durch die regionalen Unwetterereignisse im Juni und Juli getoppt. Der Ruf nach **Ernteausfallversicherungen** wird in Deutschland immer lauter. Mal sehen, was die Versicherungswirtschaft sich hier zu einfallen lässt.

Nicht nur **Nachhaltigkeit** in VU bei **Kapitalanlagen** sondern auch in der **Produktgestaltung** wird immer wichtiger. Welche Ansätze aus den Versicherungsbedingungen werden hier zu Herausforderungen in der Schadenabwicklung? Standard ist schon, dass man auf den **CO2-Ausstoß** der Kfz-Flotten achtet, wie auch auf den Einsatz von **umweltverträglichen Reinigungsmitteln** in der Schadensanierung. Durch die Sensibilisierung der Bevölkerung werden diese Ansätze künftig nicht nur wichtiger, sondern werden auch zu Wettbewerbsunterschieden führen.

Bei der **Cyber-Versicherung** gewinnt man so langsam den Eindruck, dass ihr ein ähnliches Schicksal wie der **Terror-Versicherung** droht. Am Anfang ein großer Hype und danach? Liegt es an den Produkten, an der Sensibilisierung oder dem mangelnden Problembewusstsein? Angeblich besteht ein Potenzial von einem **zweistelligen Milliardenbetrag** prämientechnisch, von dem ein Bruchteil in den Büchern angekommen

Sehr geehrte Damen und Herren, liebe MCC-Teilnehmerinnen und -Teilnehmer,



auf **Innovatives SchadenManagement²⁰¹⁸** stehen Ihnen dieses Jahr **24(!)** Top-Referenten(Innen) aus renommierten VU, der Consultative und Serviceprovidern zur Verfügung.

Der Name ist Programm: Auch in diesem November werden wir uns wieder mit zahlreichen **interessanten**

Neuerungen im Schadenmarkt beschäftigen. Hierzu haben Sie Gelegenheit, den zahlreichen Vorträgen und Podiumsdiskussionsrunden beizuwohnen und selbstverständlich auch wieder **aktiv** bei unserer letztjährig so erfolgreichen **Open-Space-Schaden-Range (OSSR)** mitzumachen.

Die **begleitende Fachausstellung** erlaubt Ihnen wiederum einen hervorragenden Über- und Einblick in das Leistungsportfolio vieler Serviceanbieter.

ist. Die bisher bekannten Schäden sind kaum der Rede wert und zeigen auch, dass die Absicherung insgesamt gar nicht so schlecht ist, wie bisher vermutet.

Das bestimmenden Themen der letzten Jahre sind **Digitalisierung, Service** und **kundenorientierte Schadenabwicklung**.

Erste Zusammenschlüsse zwischen Versicherern und neuen Anbietern zeigen auch, dass das eine ohne das andere nicht geht und auch weiterhin der **Mensch im Mittelpunkt** stehen wird. Die alles entscheidende Frage bleibt weiterhin, wo ist der **Mehrwert**?

Insoweit haben wir auch dieses Jahr wieder ein **interessantes, umfangreiches** und **abwechslungsreiches** Programm für Sie zusammengestellt. Nutzen Sie die Gelegenheit, mit den Experten zu diskutieren und im Rahmen der **Round-Tables** und der **Fach-Ausstellung** die einzelnen Themen zu vertiefen.

Ich freue mich, Sie auch 2018 wieder durch das Programm führen zu können und garantiere für eine spannende Veranstaltung.

Wir sehen uns in Köln!

Beste Grüße



Peter Philipp

Abteilungsdir., Haftpflicht-/Unfall-/Sachschaden, SV Sparkassenversicherung; Stv. Vors. der Kommission Sach-Schaden des GDV

Die optimale **Kommunikations- und Kennenlernatmosphäre** findet man dann auf unserer legendären Schadenparty – der Connectivity-Level klettert hier regelmäßig auf nie dagewesene Höhen ☺

Sichern Sie sich also Ihren Wissensvorsprung. Melden Sie sich für den **28. und 29. November 2018** umgehend an. Wir versprechen Ihnen zwei intensive, spannende und inhaltsreiche Tage. (So denn...)

Beste Grüße und bis bald in Köln Ihr



Hartmut Löw

Geschäftsf. Partner, MCC



Eucon ist ein global aufgestellter Systemanbieter von Marktinformationen und datenbasierten Lösungen für Fahrzeughersteller und Automobilzulieferer im Automotive Aftermarket. Als führender Digitalisierungspartner für Versicherungen unterstützt Eucon diese mithilfe moderner Technologien bei der intelligenten Automatisierung des Schadenmanagements. Im Real Estate Management digitalisiert Eucon Prozesse und verhilft Unternehmen zu einem automatisierten und effizienten Dokumenten-Workflow. An Standorten in Münster, Atlanta und Shanghai arbeiten rund 400 Mitarbeiter für 250 Kunden in 40 Ländern. Eucon hat mit einem Digitalisierungsprojekt für Versicherer den Digital Leader Award 2018 gewonnen. Die Lösung „Smart Claims“ nutzt Künstliche Intelligenz und unterstützt Versicherer dabei, das Schadenmanagement deutlich kostensparender, effizienter und kundenorientierter zu gestalten.

8:30h **Check-In der Teilnehmer, Quick-Breakfast und „Meet & Greet“**

9:20h **Kundenorientierung, Schadenmanagement und Digitalisierung**



Peter Philipp, Abteilungsdir., Haftpflicht-/Unfall-/Sachschaden, SV Sparkassenversicherung; Stv. Vors. der Kommission Sach-Schaden des GDVd

- Ausgangslage – Was will der Kunde?
- Kundenorientierung – Wo ist der Mehrwert?
- Schadenmanagement – Den Kunden in den Mittelpunkt stellen
- Digitalisierung – Praxisbeispiele
- Next Step – IoT/ Big Data – Future

Die Zukunft des Kfz-SchadenManagements

9:45h **Die Zukunft des Kfz-SchadenManagements**



Markus Troche, Bereichsleiter Kraftfahrtschaden, Zurich Gruppe Deutschland

- Der Kunde im Mittelpunkt
- Telematik-Lösungen in Kfz-Schaden – Wie Crashdaten das Schadenmanagement revolutionieren
- Veränderte Anforderungen an Mensch und Maschine
- Use-Cases aus der Praxis... und es funktioniert nicht nur in der Theorie

10:10h **Mobilität im Umbruch – Erfolgsfaktor Schaden**



Thomas Geck, Leiter Abteilung Schaden Prozessmanagement, HUK-COBURG

10:35h DISKUSSIONSRUNDE: WANDEL IM KFZ-SCHADENMANAGEMENT?

Moderation:
Peter Philipp



Markus Troche



Thomas Geck



Karl Pfeifer

Hauptabteilungsleiter Schaden Spezial,
Westfälische Provinzial Versicherung AG

hdmay-consulting
„Best of Claims-Management“

Dienstleistungsagentur, tätig für:
Ansprechpartner: Hans Dieter May
0171 3314039

ASSEKURANZ
ARNOLD GMBH

Schadenregulierungshilfe
Schadenoutsourcing
Regressbearbeitung
www.assekuranz-arnold.de

UBIMET WEATHER MATTERS

Wetterinformationen aller Art für das
Schadenmanagement, Unwetter-
warnungen
www.ubimet.com

BELFOR
Brand- und Wasserschadensanierung

BELFOR ist mit +300 Niederlassungen in 28 Ländern weltweit Marktführer für die Beseitigung von Schäden nach Brand-, Wasser- und Elementarereignissen.

Über ein bundesweites Niederlassungsnetz erbringt BELFOR in Deutschland Leistungen aus einer Hand. Gebäude-, Inventar-, Vorrätesanierung. Maschinensanierung/Instandsetzung. Elektroniksanieung/Datenrettung. Mess-/Trocknungstechnik. Warenverwertung. Schimmelpilzbeseitigung. RED ALERT® Notfallreaktionskonzept.

BELFOR Deutschland GmbH · Keniastraße 24 · 47269 Duisburg · Ansprechpartner: Martin Schachtschneider · Tel. +49 4105 5551-113 · E-Mail: martin.schachtschneider@de.belfor.com · www.belfor.de
24-Stunden-Notruf: 0180 1234566 (Festnetzpreis 3,9 ct/min., Mobilfunkpreise max. 42 ct/min.)

10:55h **Gemeinsame Kaffeepause und Ausstellungsbesuch**



Aktives Schnittstellenmanagement zwischen Vertriebs- und Schadenfunktion

11:25h

Innovatives Schadenmanagement im Zusammenspiel Vertrieb & Schaden – Mehrwerte für den Makler durch Best Practice & Co. in Schaden



Frank Manekeller, Leiter Haftpflicht-Unfall-Sach-Schaden, HDI Kundenservice AG
und



Dr. Tobias Warweg, Mitglied des Vorstandes, HDI Vertriebs AG

- Schadenfunktion Maklermarkt: Endkunde u. Makler als Ansprechpartner
- Anforderungen des Maklers an Transparenz im Schaden: Schadenportale, -tracking, Kommunikationswege
- Best Practice für Best Advice: Leistungsfähige Schadenprozesse erleichtern guten Rat
- Service Story, Six Sigma und Lean Management: Neues Erfolgsdreieck in der Schadenfunktion?
- Mehrwerte aus Schadenregulierung und -prophylaxe
- Zusammenspiel Vertrieb und Schaden im Maklermarkt: Offensive gemeinsame Positionierung

11:50h

Zwei entscheidende Hebel im innovativen Schadenmanagement: Dienstleister und Vertrieb



Thomas H. Jacobi, Bereichsleiter Komposit Mengenschaden, SIGNAL IDUNA-Gruppe

- Ausgangssituation
- Anforderungen an Schnittstellen
- Erwartungen des Kunden und der Beteiligten
- Wertschöpfungsbeiträge und Hindernisse
- Integriertes Geschäftsmodell

12:15h DISKUSSIONSRUNDE: WIE VIEL „VERTRIEB“ SOLLTE SCHADEN UND WIE VIEL „SCHADEN“ DARF VERTRIEB?

Moderation:
Peter Philipp



Frank Manekeller



Dr. Tobias Warweg



Thomas H. Jacobi



Keylane ist ein führender europäischer Anbieter einer hochmodernen, kundenorientierten, SaaS-basierten Software für Versicherungsunternehmen und Rentenversicherungen. Mit unseren Lösungen und tiefem Branchen-Know-how unterstützen wir unsere Kunden, ihre Geschäftsabläufe so zu verändern, dass sie den heutigen Anforderungen entsprechen. Die Implementierung unserer Versicherungslösungen ermöglicht es unseren Kunden, ihre Kosten zu senken, neue und innovative Produkte schneller auf den Markt zu bringen und gleichzeitig die Kundenzufriedenheit zu steigern. Keylane, mit Hauptsitz in Utrecht in den Niederlanden, beschäftigt über 750 Mitarbeiter und erbringt Dienstleistungen für mehr als 100 Versicherungsgesellschaften und Rentenversicherungen in Belgien, Dänemark, Deutschland, Finnland, Großbritannien, der Karibik, den Niederlanden, Norwegen, Schweden und der Schweiz. Erfahren Sie mehr unter: www.keylane.com

Keylane GmbH | Weidestr. 132 | 22082 Hamburg | Deutschland | T +49 40 27 89 20 | info.dach@keylane.com | www.keylane.com



Sprint Sanierung GmbH

Mit 90.000 Projekten pro Jahr ist Sprint Deutschlands führender Komplettanbieter für Sanierungsdienstleistungen nach Brand-, Wasser- und Unwetterschäden. Rund 1.300 Mitarbeiter an 36 Standorten leisten professionelle Hilfe – 24 Stunden am Tag, 365 Tage im Jahr. Mit immer neuen Technologien und Verfahren treibt das Unternehmen den Standard für Sanierungsleistungen aktiv voran. Innovationen wie die digitale Projekttakte SESAM, die Messtechnik-App, die SESAT-App und SESAT.Privat, die Sprint-Drohne oder das bewährte Kumulschadenkonzept setzen seit Jahren Zeichen im Wettbewerb.

12:30h Open-Space-Schaden-Range

**Sanierung von Windkraftanlagen
– Herausforderungen und
Lösungsansätze**



Christian Mayer



**Crashdaten – Das neue Gold
in der Schadenregulierung**



Markus Troche



**Digitalisierung in Claims
– Ein Überblick**



Dr. Peter Albrecht
CHUBB®

**Key-Account aus Schaden: Neues
Zusammenspiel Vertrieb-Schaden**



Frank Manekeller



Liebe MCC-Teilnehmerinnen und -Teilnehmer,
Innovatives SchadenManagement ist noch direkter und intensiver! 30 Min. ungebremster Austausch!

Im letzten Jahr war die der **Open-Space-Schaden-Range (OSSR)** ein voller Erfolg. Fast alle Teilnehmer nutzten den „hautnahen“ Austausch mit den anwesenden Experten.

Diesmal bieten wir Ihnen **8 Round-Table-Discussions** mit brandheißen Themen an.

Blicken Sie „Ihrem“ Experten ganz tief in die Augen und sagen Sie Ihre geschätzte Meinung!

Treffen Sie Ihre Wahl: Bleiben Sie an einem Tisch oder rochieren Sie – Wie Sie wollen!

Die **Open-Space-Schaden-Range** findet innerhalb der Fachausstellung statt und geht fließend ins gemeinsame Mittagessen über (im letzten Jahr hat das wunderbar geklappt).

Außerdem haben Sie mehr Zeit, neue Kontakte zu generieren und bestehende zu entwickeln bzw. zu vertiefen.

Vor Ort erhalten nochmals weitere Infos zu Inhalten und Ablauf. Sollten Sie darüber hinaus noch Fragen haben, beantworten wir Ihnen diese gerne!

**Imageverbesserung bei der
deutschen Assekuranz
– Was muss sich ändern?**



Peter Philipp



**Lesen oder Lesen lassen?
Cognitive Computing als Instrument
für jährliche Einsparungen
in Millionenhöhe (Praxisbezug)**



Tasso Daletzki
Sales Director Finance
& Insurance, Expert
System GmbH



**Wie digital kann/darf
Schaden werden?**



Dr. Jochen Tenbieg



**Mobilität im Umbruch
– Erfolgsfaktor Schaden**



Thomas Geck



13:00h Gemeinsame Mittagspause und Ausstellungsbesuch



Wie digital kann/darf SchadenManagement sein?

14:15h

Wie digital kann/darf SchadenManagement sein? Zwischen Anspruch, Machbarkeit und Beherrschbarkeit – Der Versuch einer Annäherung



Jörg Dethloff, Leiter Pre-Sales DACH, Keylane GmbH

- Heutige Möglichkeit – Begehrlichkeit – Konsequenzen
- Praxisbeispiel – Wo geht die Reise hin? Wer geht mit?
- Wer beherrscht wen? Wer entscheidet?

14:40h

Einzigartige und integrierte Möglichkeiten der digitalen Schadensteuerung



Björn Hinrichs, Vice President Insurance/Health, informa Solutions GmbH

- End-to-End-Digitalisierung durch die Kombination von Arvato und 3C
- Optimierung des Schadenprozesses durch intelligente Steuerung

15:05h

Digitalisierung der technischen Gebäudetrocknung – Potenziale und Grenzen



Janette Bohne, Geschäftsführerin, Sprint Sanierung GmbH

und



Dr. Jörg Meyer, Bereichsleiter Technik, Sprint Sanierung GmbH

15:30h GROÙE DISKUSSIONSRUNDE: SCHADENMANAGEMENT ZWISCHEN DIGITAL UND ANALOG

Moderation:
Peter Philipp



Jörg Dethloff



Björn Hinrichs



Janette Bohne



Dr. Jörg Meyer

15:50h Gemeinsame Kaffeepause und Ausstellungsbesuch



Strategische Komponenten im SchadenManagement

16:20h

Schadenmanagement – Quo vadis?! „Drücken Sie die 4, wenn Ihr Sofa an Ihnen vorbeischwimmt.“



Dr. Klaus Zehner, Stv. Vorsitzender des Vorstands, SV Sparkassenversicherung

16:45h

Digitalisierung. Und nun?



Dr. Jochen Tenbrieg, Head of Global Insurance Processes, Allianz SE

- Digitalisierungsstrategie vs. Geschäftsstrategie
- Two-Speed-Veränderungszyklen
- Strategische Positionierung in einem dynamischen Umfeld

17:10h

**Kunden- und vertriebsorientiertes Schadenmanagement
– Herausforderungen und Erfolgsfaktoren in der digitalisierten Welt**



Steffen Guttenbacher, Direktor Schaden Komposit, Württembergische Versicherung

17:35h **DISKUSSIONSRUNDE: SCHADENMANAGEMENT – WELCHE POTENZIALE LASSEN SICH NOCH HEBEN?**

**Moderation:
Peter Philipp**



Dr. Klaus Zehner



Dr. Jochen Tenbrieg



Steffen Guttenbacher

18:00h **Ende des ersten Kongresstages**

Ab 19:15h



lädt ein zur legendären „Schaden-Party“ im Hühnerstall

**Fiesta Fantastica
– Die Schadenparty**

HÜHNERSTALL

Bei spanischen Köstlichkeiten und frischem Kölsch können Sie entspannt „netzwerken“ und neue Kontakte knüpfen. Lassen Sie sich von der kölsch-spanischen Leichtigkeit mitziehen und den Abend entspannt ausklingen.

Wir freuen uns auf einen anregenden Abend mit Ihnen!



LOCATEC ist der marktführende Spezialist für schnellen **SchadenERSTservice** bei allen Feuchte- und Leitungswasserschäden. Als erster Experte am Schadenort übernehmen wir alle Maßnahmen der Ersthilfe: zerstörungsm minimale technische Ortung der Schadenursache, Notfall-Reparatur, digitalisierungsfähige Schadendokumentation direkt vom Schadenort (just in time mit LOCATEC SmartReport®) und unterstützen das Schnittstellenmanagement zu Nachgewerken. Dadurch entlasten wir die Ressourcen der Gebäudeversicherer in der zeitkritischen Phase der Schadenbearbeitung und liefern die Grundlagen für einen zügigen und effizienten Prozess der Schadenbeseitigung. Mit über 150 Einsatzfahrzeugen und mehr als 60 Standorten in D + A sind wir überall schnell vor Ort verfügbar.

Locatec Ortungstechnik GmbH • Max-Eyth-Str. 12 • 73479 Ellwangen • Telefon: 07951 297999-0 • 24-Stunden-Hotline 0800 56 22 832 • Telefax: 07951 297999-55 • E-Mail: info@locatec.de • Internet: www.locatec.com

Pure Freude
an Wasser



GROHE SENSE: Intelligenter Schutz vor Wasserschäden

54% aller Haushalte hatten bereits Wasserschäden in ihrem Trinkwassersystem. Diese sind nicht nur ärgerlich, sie können auch hohe Kosten verursachen bis hin zum Verlust persönlicher Dinge. Mit dem Wassersicherheitssystem von GROHE, dem weltweit führenden Anbieter von Sanitärarmaturen, wurde eine intelligente, über eine App steuerbare Lösung entwickelt, die Kosten im Schadenfall für die Versicherung minimiert und die Kundenzufriedenheit erhöht.

8:30h Check-In der Teilnehmer und „Meet & Greet“

9:00h Begrüßung durch den Vorsitzenden Peter Philipp

Neue rechtliche und regulatorische Rahmenbedingungen

9:15h **Deckungsbestätigung und vorweggenommene Rechnungsklage – Neuere Rechtsprechung**



Mike Weitzel, Fachanwalt für Versicherungsrecht, RA – Local Partner, Friedrich Graf von Westphalen & Partner mbB

9:40h Fragen an den Referenten

Innovatives SchadenManagement hautnah

9:45h **Schadenregulierung simple und smart**



Markus Hofer, Geschäftsführer, Generali Deutschland Schadenmanagement GmbH

- Entwicklung von Kundenerwartungen an eine simple und smarte Schadenregulierung
- Praxisbeispiele für eine simple und smarte Schadenregulierung

Individual- versus Massengeschäft: Spannungsfeld zwischen Effizienz und Servicequalität

10:10h **Vernetzung von Versicherung und Dienstleister im Sinne einer höchstmöglichen Kundenzufriedenheit Teil 2 – Ergebnisse und Erfahrungen aus der operativen Umsetzung**



Christian Mayer, Prokurist & Abteilungsleiter Vertrieb und Marketing, PolygonVatro GmbH und



Marco Riesenbeck, Leiter Kraftfahrt Schaden, HDI Versicherung AG

- Status Quo aus Sicht der POLYGONVATRO GmbH
- Status Quo aus Sicht von HDI und Versicherungsnehmern
- HDI/POLYGONVATRO – Ergebnisse und Ausblick

10:35h **Individual- versus Massengeschäft: Stresstest Naturgefahren**



Martin Schachtschneider, Business Development Manager, BELFOR Deutschland GmbH

- Naturgefahren, von Massenschäden und Großschäden
- Digitaler Anspruch und analoge Wirklichkeit?
- Schadenbeispiele
- Ausblicke und Lösungen

11:00h DISKUSSIONSRUNDE: HOW TO IMPROVE COOPERATION!

Moderation:
Peter Philipp



Markus Hofer



Christian Mayer



Marco Riesenbeck



Martin Schachtschneider

11:20h **Gemeinsame Kaffeepause und Ausstellungsbesuch** 

Innovative IT-Optionen im Schaden-Management

11:50h **Was ist künstliche Intelligenz überhaupt?**



Thomas Renner, Institutsdirektor, Leiter Bereich Digital Business, Fraunhofer IAO

12:05h **Künstliche Intelligenz in der Schadensregulierung
– Reicht menschliche Intelligenz nicht aus?**



Dr. Detlef Speer, Hauptabteilungsleiter Schadenservice, Helvetia Versicherung

- Wie viel AI braucht der Mensch? – Wie viel Mensch braucht eine AI?
- Stolpersteine bei der Transformation von AI-Anwendungen der Industrie 4.0 in die Schadensregulierung 2018
- Welchen Mehrwert generiert AI für Kundenbeziehungen in der Assekuranz?

12:30h **Automatisierte Dokumentenverarbeitung und Gut-Fall-Erkennung im Schadenmgmt. mit Hilfe domänenspezifisch trainierter künstl. Intelligenz**



Michael Rodenberg, Geschäftsführer, Eucon Digital GmbH

- Claims Prediction: KI-basierte Vorhersagemodelle im Schadenmanagement
- Smart Inbox: Intelligente Dokumentenklassifikation: Die KI-basierte Lösung für die automatisierte Klassifikation

12:55h **Digitalisierung in Claims – Ein Überblick**



Dr. Peter Albrecht, Claims Manager Germany, Chubb European Group SE

- KI – Ein Treiber auch für die Versicherungswirtschaft
- Entwicklungspotenziale in Claims

Cyber-Risks for Critical Infrastructures – VU zwischen Profiteur und Betroffene

13:20h **Innovatives Schadenmanagement bei Cyber Risks**



Rainer Bartzsch, Regional Head of Claims CEE, Allianz Global Corporate & Specialty SE

- Mögliche Gefährdungsszenarien
- Auswirkungen und Folgen
- Innovative Bearbeitung der Schäden

13:45h **GROÙE DISKUSSIONSRUNDE: WAS KANN „KI“ IM SCHADENMANAGEMENT WIRKLICH LEISTEN?**

**Moderation:
Peter Philipp**



Thomas Renner



Dr. Detlef Speer



Michael Rodenberg



Dr. Peter Albrecht



Rainer Bartzsch

14:00h **Gemeinsames Mittagessen und Ausstellungsbesuch** 

15:00h **Ende des Kongresses**

KOOPERATIONSPARTNER

POLYGONVATRO = ein starker Partner im Bereich Sanierung nach Brand- und Wasserschaden



Die 1992 gegründete VATRO ist durch Fusion mit der Polygon Deutschland GmbH zur POLYGONVATRO GmbH verschmolzen. Als Marktführer in der Sanierungsbranche in Europa kennen wir unsere Verantwortung gegenüber unseren Kunden und Partnern. Als Komplettanbieter im Schadengeschäft blickt POLYGONVATRO auf mehr als 30 Jahre Erfahrung zurück – sowohl im Bereich private Gebäude- und Hausratschäden sowie im Bereich Gewerbe- und Industrieschäden. Das Dienstleistungspaket umfasst u.a. die zerstörungsfreie Leckageortung, alle Formen der Trocknungstechniken, Gebäude- und Hausratsanierung sowie die Renovierung bzw. Wiederherstellung. Durch das Technische Zentrum mitten in Europa wird auch die Sanierung an technischen Systemen nach einem Brand- oder Wasserschaden professionell abgewickelt. Mit unseren innovativen und effizienten Trocknungs- und Sanierungstechniken, der 24stündigen Erreichbarkeit, dem Einsatz ausgereifter IT-Systeme, der hohen Flexibilität, einem starken Anspruch an die eigene Dienstleistung und einer hohen Kundenzufriedenheit ist POLYGONVATRO ein kompetenter und zuverlässiger Partner. Mit innovativer und effizienter Sanierungstechnik stellen wir uns weiterhin den zukünftigen Herausforderungen. Wir machen das für Sie.

POLYGONVATRO GmbH • Raiffeisenstraße 25 • 57462 Olpe • Tel.-Nr. +49 2761 93810 • Fax-Nr.: +49 2761 938140 • service@polygonvatro.de • www.polygonvatro.de



Die Herrmann GmbH bietet alle Leistungen der Ortungstechnik, Trocknungstechnik, der Wasserschadenbeseitigung, Sanierung, Dichtheitsprüfung, Schimmelpilzbehandlung und Diagnostik im gesamten Ruhrgebiet, dem Bergischen Land und dem Rheinland an.

Wasserschäden können vielfältigste Gründe haben. In jedem Fall stellen sie eine enorme Gefahr für Immobilien- und Sachwerte dar. Die Ursachen in Schadensfällen sicher zu identifizieren und nachhaltig zu beseitigen ist daher oberstes Gebot.

Seit vielen Jahren sind solche Wasserschäden eine stete Herausforderung für unser Unternehmen gewesen. Wir haben uns ihnen erfolgreich gestellt und unseren Kunden damit Sicherheit und ein gutes Gefühl zurückgeben können.

Dienstleistungen

- Ortung
- Diagnostik
- Technische Trocknung
- Prüfung
- Schimmelbeseitigung
- Wiederherstellung

Herrmann GmbH • Deusener Str. 100 • 44369 Dortmund • Tel.: 0231-793030 0 • Fax: +49 231793030-22 • E-Mail: info@herrmann.de • Web: www.herrmann-j.de



Expert System ist Anbieter von Cognitive Computing Software. Im Fokus steht die Analyse von Textinhalten (unstrukturierte und strukturierte Daten). Die patentierte Technologie namens Cogito simuliert die menschliche, kognitive Fähigkeit des Textverstehens (Semantik). Dazu werden Verfahren der Künstlichen Intelligenz kombiniert, u.a. Natural Language Processing und Maschinelles Lernen (Deep Learning).

Mit Hauptsitz in Modena, Italien, und zahlreichen Niederlassungen in Europa, den USA und Kanada unterstützt Expert System weltweit Kunden, wie Banken und Versicherungen, Life-Sciences- und Pharmaindustrie, Energie- und Medienwirtschaft sowie staatliche Organisationen.

Ansprechpartner: Tasso Daletzki • Sales Director Finance & Insurance • Expert System Deutschland GmbH • Blumenstr 15 • 69115 Heidelberg
• Phone: +49 6221 13 75 313 • tdaletzki@expertsystem.com • www.expertsystem.com/de



Die MIBAG-Gruppe gehört mit rd. 500 Mitarbeitern und 24 Standorten europaweit zu den marktführenden Baudienstleistern im Schadenmanagement in Deutschland und Österreich. Unsere Auftraggeber aus Industrie-, Gewerbe- und Privatbereichen vertrauen seit mehr als 30 Jahren auf unsere Erfahrung und Professionalität bei der Beseitigung von Schäden nach Brand-, Wasser- und Elementarereignissen. Wir sind gefragter Partner der deutschen Sach-Versicherungen. Unsere Sanierungsexperten erbringen einen Rundum-Service von den Erstmaßnahmen zur Schadenminimierung bis zu den Wiederherstellungsarbeiten an Gebäuden, technischen Einrichtungen und Maschinen.

Mibag Schadenservice GmbH • Dortmunder Str. 4 a • 57234 Wilnsdorf • Tel.: 02739 47883-0 • Ansprechpartner: Markus Acker • E-Mail: m.acker@mibag.de • Web: www.mibag.de



STP begutachtet bundesweit **Sach- und Haftpflichtschäden:**

- **Elektronik und IT** – Geräte, Anlagen, Installationen und Systeme
- **Gebäude** einschl. Gebäudetechnik - Einzelbegutachtung und Task-Force-Einsätze (Kumul)
- **Photovoltaik** – Einzelne Komponenten und Gesamtanlagen

STP Sachverständigen GmbH • Löhstraße 87 a/b • 56068 Koblenz
Tel.: (0261) 973677-0 • www.stp-sv.de • Ansprechpartner: Claudia Noll



Vogel Business Media GmbH & Co.KG
Frau Anna Menzel
Max-Planck-Str. 7/9
97082 Würzburg

Bereits seit einigen Jahren durchlebt der Schadenmarkt in Deutschland einen tiefgreifenden Wandel. Kfz-Betriebe sind gefordert, ihre Prozesse ständig zu optimieren, um die Vorgaben der Schadensteuerer einhalten zu können. Zudem wird der administrative Aufwand in der Schadenabwicklung für Betriebe immer komplexer. Der »Kfz-Schadenmanager« hat sich zum Ziel gesetzt, die Kfz-Betriebe fit für die Zukunft zu machen. Deshalb geht es in dem neuen Fachtitel inhaltlich vor allem darum, wie die Kfz-Betriebe mit der Schadensteuerung der Versicherer oder sonstiger Unfallschadensteuerungsunternehmen umgehen. Darüber hinaus will das sechsmal pro Jahr erscheinende Magazin auch die Schadensteuerer für die Probleme sensibilisieren, die die Kfz-Betriebe mit der Schadensteuerung haben. Hinter dem Titel stecken die Macher von »Fahrzeug+Karosserie«, weshalb die Printausgabe online unter www.fahrzeug-karosserie.de fortgesetzt und monatlich durch einen Newsletter ergänzt wird. Die Leser/User von »Kfz-Schadenmanager« sind Führungskräfte und Entscheider in Kfz-Betrieben, Karosserie- und Lackprofis, Sachverständige, Rechtsanwälte, Versicherer.



Arvato Financial Solutions – Convenience in every transaction

Arvato Financial Solutions ist ein global tätiger Finanzdienstleister und als Tochterunternehmen der arvato AG zur Bertelsmann SE & Co. KGaA zugehörig.

Das Unternehmen ist der führende Anbieter von Bonitätsinformationen für die deutsche Versicherungswirtschaft. Seit 2011 betreibt die Informa HIS GmbH, ein Unternehmen von arvato Financial Solutions, das exklusive Hinweise- und Informationssystem für die Versicherungswirtschaft im Auftrag des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft. Zusammen mit der INFORM GmbH hat das Unternehmen eine intelligente Betrugserkennungs- und präventions-Software entwickelt (RiskShield 360°) und ist auch in diesem Bereich der führende Anbieter der Versicherer.

Werden Sie **KooperationsPartner...**

...und sichern Sie sich hervorragende Kontakte zu Ihren Zielgruppen durch Präsenz vor, während und nach dem Kongress.

Innovatives SchadenManagement²⁰¹⁸ bietet den Akteuren der Versicherungswirtschaft und ihren assoziierten Branchen eine gehobene, etablierte Plattform für den professionellen Erfahrungsaustausch von Experten sowie zur Diskussion.

Seit 19 Jahren konzipieren und organisieren wir diesen strategisch ausgerichteten, jährlich stattfindenden Kongress für die Assekuranz. An der Veranstaltung nahmen im letzten Jahr über **250 Experten** aus der Branche teil.

Peter Philipp, SV Sparkassen Versicherung AG, wird Sie wieder kompetent durch das Programm führen.

Wir freuen uns sehr, Ihnen hochkarätige Top-Experten aus namenhaften Häusern präsentieren zu können.

Erleben Sie zwei inhaltsreiche Tage und nutzen Sie außerdem die Chance, Ihr persönliches Netzwerk auf Top-Executive Ebene auszubauen.

Innovatives SchadenManagement²⁰¹⁸ wird im Vorfeld massiv beworben und hat eine starke Medienwirkung, von der auch unsere Kooperationspartner profitieren.

Die im Vorfeld von MCC durchgeführten umfangreichen Direct-Mailings tragen zu einer breiten Kommunikationswirkung bei. MCC informiert den anvisierten Teilnehmerkreis branchenweit in Deutschland, Schweiz, Österreich und Luxemburg. Darüber hinaus werden zahlreiche Email- und Faxnewsletter an die Zielgruppen des Kongresses verschickt. Neben diversen Anzeigen gibt es außerdem Beilagen und Newsletter in verschiedenen Fachzeitschriften sowie eine aktive Kommunikation über XING und Google.

Als aktiver Kooperationspartner/Sponsor von **Innovatives SchadenManagement²⁰¹⁸** haben Sie die Möglichkeit, neue Kontakte zu generieren und bestehende Geschäftsbeziehungen in einem professionellen Umfeld zu vertiefen. Die intensive Vorbereitung garantiert Ihnen eine nachhaltige Kommunikation mit Ihrer Zielgruppe über verschiedene Kommunikationskanäle.

Treffen Sie Ihre Experten und Meinungsführer am „**Point of Action**“ und gestalten Sie mit, wenn es um die Zukunft des Schadenmarktes geht.



Informationen für Kooperationspartner

Die Level 1 – Partnerschaft

€ 3.900,-

Starke Leistungen:

- Ausstellungsfläche 6 m² + Unternehmenskurzdarstellung und Ihr Logo im Internet
- + Präsenz des Logos während der Pausen.

Ihr Unternehmen ist präsent:

2 Freikarten für Mitarbeiter Ihres Hauses (Standpersonal), die nicht zur Teilnahme am Kongress berechtigt sind, inkl. aller Unterlagen für den zweitägigen Kongress

Die Level 2 – Partnerschaft

€ 5.900,-

Starke Leistungen:

- Level 1** + Werbefläche in der Kongressbroschüre
- + Auslegen von Broschüren

Ihr Unternehmen ist präsent:

- Level 1** + bis zu 2 Freikarten für Ihre Kunden

Die Level 3 – Partnerschaft

Preis auf Anfrage

Starke Leistungen:

- Level 2** + Benennung eines Referenten aus Ihrem Unternehmen für ein Panel (Speakerslot)
- + Logo auf der Titelseite der Broschüre und somit Präsenz in allen Anzeigen der Medienpartner

Ihr Unternehmen ist präsent:

- Level 2** + bis zu 6 Freikarten für Ihre Kunden oder Ihre Mitarbeiter

Nutzen Sie Ihre Chance!

Wir stellen Ihnen gerne ein individuelles Angebot zusammen.

Bitte senden Sie mir zu den Kooperationsformen weitere Informationen:

Name: _____ Vorname: _____

Funktion: _____ Bereich: _____

Firma: _____

Adresse: _____

PLZ / Ort: _____

Telefon: _____ Fax: _____ E-Mail: _____

Innovatives SchadenManagement 2018

Fax-Nr. +49 (0)2421 12177-27

Anmeldung zum 19. MCC-Kongress

- Ja, ich/wir nehme(n), zum Preis von € 1.995,- am 28. und 29. November 2018 an diesem Kongress teil.**
- Buy 2 - Get 3!** Ja, ich/wir melde(n) drei Personen aus einem Unternehmen an und erhalte(n) für die dritte Person eine Gratiskarte.
- Ja, ich/wir nehme(n) zum *Sonderpreis von € 1.195,- für freie Sachverständige, die nicht organisatorisch gebunden sind, teil.**
- Ja, ich/wir möchte(n) die Rechnung und Anmeldebestätigung im PDF-Format per E-Mail erhalten.**
- Ich kann an obiger Veranstaltung leider nicht teilnehmen, aber ich möchte die Dokumentationsunterlagen zum Preis von € 395,- (zzgl. gesetzl. USt. u. Versand) bestellen. (Vorträge, sofern durch die Referenten freigegeben.)

Titel, Name	Vorname
Position	Abteilung
Titel, Name	Vorname
Position	Abteilung
Titel, Name	Vorname
Position	Abteilung
Firma	
Adresse	
PLZ, Ort, Land	
Telefon	Fax
E-Mail	
Datum	Unterschrift u. Firmenstempel

Weitere Informationen und Anmeldung unter:

Veranstalter: MCC - The Communication Company
Scharnhorststraße 67a, 52351 Düren

Telefon: +49 (0)2421 12177-0

Telefax: +49 (0)2421 12177-27

E-Mail: mcc@mcc-seminare.de

Internet: www.mcc-seminare.de



Find us on Facebook!
www.facebook.de/MCCSeminare

Follow us on Twitter!
MCCSeminare

Der Veranstalter behält sich inhaltliche, zeitliche und räumliche Programmänderungen aus dringendem Anlass vor. Für Druckfehler übernehmen wir keine Haftung!

Warum Sie unbedingt teilnehmen sollten:

- Erfahren Sie neue Trends und Entwicklungen sowie Strategien der Big-Player
- Informieren Sie sich über neue Prozesse und Strukturen im Schadenmanagement
- Hören Sie, wie Kostensenkung und Kundenbindung gleichsam verwirklicht werden können
- Diskutieren Sie mit Experten über innovative Entwicklungen

MELDEN SIE SICH JETZT AN!

Teilnahmegebühr: (alle Preise zzgl. gesetzl. USt.)

Die Teilnahmegebühr für den zweitägigen Kongress inkl. Tagungsunterlagen, Einladung zum Abendessen, Mittagessen, Pausengetränken und kleinen Snacks beträgt:
Danach € 1.995,-.

***€ 1.195,- Sonderpreis** für freie Sachverständige, die nicht organisatorisch gebunden sind.

Teilnahmebedingungen:

Bitte füllen Sie einfach die Anmeldung aus und faxen oder schicken Sie diese baldmöglichst an MCC zurück. Sie können sich auch über E-Mail anmelden (mcc@mcc-seminare.de). Ihre schriftliche Anmeldung ist verbindlich. Nach Eingang Ihres ausgefüllten Anmeldebogens bei MCC erhalten Sie - sofern noch Plätze vorhanden sind - umgehend eine Bestätigung und eine Rechnung. Anderenfalls informieren wir Sie sofort. Sie können die Kongressgebühr entweder auf das in der Rechnung angegebene Konto überweisen oder uns einen Verrechnungsscheck zusenden.

Buy 2 - Get 3! Bei Anmeldung von drei Personen aus Ihrem Unternehmen erhalten Sie für die dritte Person eine Gratiskarte.

Bitte beachten Sie: Sie können am Kongress nur teilnehmen, wenn die Teilnahmegebühr bereits gezahlt ist oder auf dem Kongress gezahlt wird. Auch bei einer Nichtteilnahme wird die Tagungsgebühr nach Ablauf der Stornierungsfrist in vollem Umfang fällig. Gerichtsstand ist Düren. Eine Stornierung Ihrer Anmeldung muss schriftlich erfolgen. Sollten Sie Ihre Anmeldung stornieren, so erheben wir bis einschließlich 28. Oktober 2018 lediglich eine einmalige Bearbeitungsgebühr in Höhe von € 150,- zzgl. gesetzl. USt. Ihre bereits gezahlte Teilnahmegebühr wird Ihnen abzüglich der Bearbeitungsgebühr voll erstattet. Sollten Sie Ihre Anmeldung nach dem 28. Oktober 2018 stornieren, kann die Teilnahmegebühr nicht mehr erstattet werden. Eine Vertretung des Teilnehmers durch eine andere Person ist aber selbstverständlich möglich. Bitte teilen Sie uns den Namen des Ersatzteilnehmers mindestens drei Tage vor der Veranstaltung mit. Es gelten unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die Sie auf Anfrage erhalten.

Termin und Veranstaltungsort:

Der Kongress findet statt am 28. und 29. November 2018 im **Maritim Hotel Köln**

Heumarkt 20 · 50667 Köln

Tel.: +49 (0)221 2027-849 · Fax: +49 (0)221 2027-828

E-Mail: info.kol@maritim.de

Zimmerpreis: € 149,- zzgl. Kulturförderabgabe der Stadt Köln (€ 7,71) im Einzelzimmer inkl. Frühstück

Zimmerreservierung: Für den Kongress steht unter dem Stichwort „MCC“ ein begrenztes Zimmerkontingent im Veranstaltungshotel zu Sonderkonditionen zur Verfügung. Bitte buchen Sie daher rechtzeitig Ihr Zimmer.

Datenschutz:

Detaillierte Informationen zum Datenschutz und zum Umgang mit personenbezogenen Daten finden Sie in der allgemeinen Datenschutzerklärung auf unserer Webseite <https://www.innovatives-schadenmanagement.de/datenschutz/>.



Akkreditierungsnummer:
GB-BDL-20141105-30299

Weitere Infos und Anmeldung mit QR-Code und Smartphone aufrufen.



Bitte reichen Sie diese Einladung auch an interessierte Kollegen/Innen weiter.