



**UPDATED VERSION**

# Innovatives SchadenManagement 2019

- *Digitalisieren* - Vernetzen - Kooperieren - Organisieren -

*Das Kongress-Highlight für den Schadenmarkt!*

27. und 28. November 2019 in Köln

Mit freundlicher Unterstützung von:



**Moderation:**



**Peter Philipp**

Direktor Hauptabteilung Haftpflicht-/ Unfall-/Sachschaden, SV Sparkassen-Versicherung, Stv. Vors. der Kommission Sach-Schaden, GDV



## THEMEN

- **Das „Ökosystem Schaden“:  
Aufbruch in die „Schöne Neue Welt“?**

*Schadenmarkt heute und 2030 •• Wie verändert sich die Schadenfunktion? •• Wer sind die neuen Player?*

- **Schadenstrategien auf dem Prüfstand – Wachstum und Ertrag: Wie geht die Quadratur des Kreises?**

- **Neue rechtliche und regulatorische Rahmenbedingungen**

- **Innovative IT-Optionen im SchadenManagement**

- **Artificial Intelligence (AI)/Machine Learning – Neue Optionen im SchadenManagement**

*Selbstlernende Algorithmen •• Chatbots •• Robotic Process Automation •• Natural Language Processing •• Big Data Analytics •• Predictive Future •• Internet of Things •• Fraud-Management •• Emotional Mining*

- **Emerging Risks – Ist die Cyber-World noch zu retten?**

- **Intelligente Einbindung und Steuerung von externen Dienstleistern**

- **Customer Centricity/Customer Journey – Wie kann der Kunde dem VU helfen?**

**Moderation: Referenten/Innen:**



**Peter Philipp**  
 Direktor Hauptabteilung Haftpflicht-/Unfall-/Sachschaden, SV Sparkassenversicherung, Stv. Vors. der Kommission Sach-Schaden, GDV



**Marcel Bieber**  
 Regulierer, InsurSolutions GmbH



**Christian Brüseke**  
 Sales Director, Celonis



**Tasso Daletzki**  
 Sales Director Finance & Insurance, Expert System GmbH



**Birgit Kaufmann**  
 Presales Manager, Keylane Axon GmbH



**Thomas Geck**  
 Leiter Abteilung Schaden Prozessmanagement, HUK-COBURG



**Steffen Guttenbacher**  
 Direktor, Württembergische Versicherung AG



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



**Thomas Hubert Jacobi**  
 Bereichsleiter Komposit Mengen-schaden, SIGNAL IDUNA-Gruppe



**Dr. Jörg Janello**  
 Executive Director Claims Strategy and technical Functions, AXA Konzern AG



**Christian Krams**  
 Mitglied des Vorstands Bavaria-Direkt, Leiter Konzern Schaden, Versicherungskammer



**Britta Kruse**  
 Expertein Firmenschaden, HDI Versicherung AG



**Frank Manekeller**  
 Ltr. Haftpflicht-, Unfall-, Sach-Schaden, HDI Versicherung AG



**Dr. Edgar Martin**  
 Holdingvorstand, R+V Versicherung AG



**Jan Meessen**  
 Industry Leader Insurance, Google Germany GmbH



**Bo Soevsoe Nielsen**  
 Head of Global Offerings, Shift Technology



**Horst Nussbaumer**  
 Chief Claims & Operations Officer, Zurich Gruppe Deutschland



**Sebastian Pitzler**  
 Geschäftsführer, InsurLab Germany e.V.



**Dr. Matthias Quaisser**  
 Business Development Executive Insurance Solutions DACH, IBM Deutschland GmbH



**Martin Schachtschneider**  
 Head of Business Development, BELFOR Deutschland GmbH



**Christoph Schäffer**  
 Schwerpunktregulierer, InsurSolutions GmbH



**Dr. Gerhard Schmid**  
 Referent Risiko- und Innovationsmanagement, Munich Re



**Dr. Jochen Tenbiew**  
 RA, ehem. Senior Executive Consultant, Allianz SE



**Hermann-Josef Tenhagen**  
 Chefredakteur, FINANZTIP



**Dr. Jörn Winterberg**  
 Industry Manager Insurance, Google Germany GmbH



**Nicolas Witte**  
 Geschäftsführer, ControlExpert GmbH



**Jürgen Wulf**  
 Partner, hnw consulting GmbH



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



## Sehr geehrte Damen und Herren, wehrte Teilnehmerinnen und Teilnehmer,



drei **Hitzeperioden** haben unser Land in diesem Jahr schwer getroffen. Nicht nur die klimatechnischen Herausforderungen sind erheblich, sondern auch die Auswirkungen auf die Assekuranz.

Die schadentechnischen Problemstellungen waren teilweise durch Hagel, Sturm und Überschwemmung erheblich und zeigten wieder die vielfältigen Anforderungen für ein aktives und **kundenorientiertes Schadenmanagement**. Aber auch die meist nicht versicherten **Ernteauffälle** stellen uns volkswirtschaftlich und fiskalisch vor neue Probleme.

Die Landwirtschaft und die Politik ruft nach Lösungen für die Ernteauffälle. Eine teilweise bürgerfinanzierte Ernteauffallversicherung befindet sich in der Diskussion. Dies ist genauso kritisch zu beurteilen wie die immer wieder aufflammende Diskussion nach einer staatlich organisierten **Naturgefahrenversicherung**. Bayern und Baden-Württemberg haben den bisher obligatorischen Zuschüssen einen vernünftigen Entscheidungskorridor vorgeschaltet. Hier bekommt nur noch der staatliche Hilfe, der nachweisen kann, dass er sich um Versicherungsschutz bemüht hat, diesen aber nicht erhalten konnte. Dies dürfte aber im Hinblick auf die Aussagen des GDV, dass 99,5 % aller Gebäude ohne zusätzliche Auflagen über ZÜRS versicherbar sind, eine absolute Ausnahme darstellen.

In der **Kfz-Versicherung** scheint sich eine neue Welle des **Verdrängungswettbewerbs** abzuzeichnen. Der berühmte „Schweinezyklus“ ist auch hier wieder am Horizont zu sehen. Sobald die CR einmal in vernünftige Bahnen gelenkt wird, beginnt wieder der gesamte Wettbewerb von vorne.

Obwohl in Deutschland zum Glück bisher in der **Cyber-Versicherung** große zielgerichtete Angriffe ausgeblieben sind, ist dieses Thema weiterhin latent und nicht zu unterschätzen. Nach den bisherigen veröffentlichten Zahlen scheinen aber ganze Branchen die „Si-

cherheit“ ihrer IT Systeme zu überschätzen. **Silent Cyber** ist heute schon in den Produkten mitversichert; die Schaden Auswirkungen sind weitgehend unbekannt. Ist es der richtige Weg hier einen Ausschluss vorzunehmen und die Versicherbarkeit über Klauseln und Entschädigungsgrenzen darzustellen?

Herausforderungen und Probleme sind vielfältig. Insgesamt habe ich allerdings den Eindruck, dass das Schadenmanagement in der deutschen Assekuranz auf einem guten Weg ist, wenn es auch noch viel zu tun gibt.

Die **Digitalisierung** hat erkannt, dass sie kein Mittel zum Selbstzweck ist, sondern die Mehrwert Diskussion ist voll entbrannt. Merger und Kooperationen beherrschen das Bild.

Wie Sie sehen haben wir umfangreiche Themen, die wir in unserem Jubiläumskongress betrachten und bearbeiten werden. Ich freue mich wieder, Ihr Moderator sein zu dürfen und werde Ihnen -wie immer- Gelegenheit geben sich auch in die Themen einzubringen.

**Auch darf ich Ihnen wieder interessante Diskussionsmöglichkeiten in unserer Open-Space-Schaden-Range ankündigen.**

Wir haben für Sie ein spannendes, informatives und kurzweiliges Programm vorbereitet.

Wir sehen uns in Köln!  
Beste Grüße



**Peter Philipp**

Direktor Hauptabteilung Haftpflicht-/Unfall-/Sachschaden, SV Sparkassenversicherung, Stv. Vors. der Kommission Sach-Schaden, GDV

## Meine sehr verehrten Damen und Herren, liebe Teilnehmerinnen und Teilnehmer von Innovatives SchadenManagement,



am 27. und 28. November 2019 jährt sich zum **20. Mal** unser erfolgreiches Kongresskonzept **Innovatives SchadenManagement**.

**Der Name ist Programm!**

Grund genug, gewaltig stolz zu sein und **Danke** zu sagen:

- ...den vielen Referenten und Referentinnen
- ...dem Moderator, Peter Philipp, der seit 2007 die Veranstaltung fachkundig, stringent und mit Esprit souverän leitet
- ...den vielen Teilnehmerinnen und Teilnehmern für ihr Vertrauen
- ...den vielen Kooperationspartnern für ihre Unterstützung
- ...den MCC-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeitern für ihren Einsatz und ihre Geduld
- ...unseren vielen Dienstleistern für die Erfüllung mancher Sonderwünsche und das Höchstmaß an Professionalität.

Auch in diesem Jahr haben wir für Sie Top-Experten und hochaktuelle, interessante Themen zusammengetragen.

Ist die Schadenwelt noch in Ordnung? Das kann man natürlich „so“ oder „so“ sehen. Meines Erachtens nach haben viele Protagonisten und Entscheidungsträger im gesamten Bereich des **SchadenManagements** die Zeichen der Zeit noch nicht erkannt. Das **SchadenManagement** generell steht derzeit im **Spannungsfeld zwischen „antiker“ und „digitaler“ Welt**.

Neue Optionen im **SchadenManagement** wie Selbstlernende Algorithmen, Chatbots, Robotic Process Automation, Natural Language Processing, Big Data Analytics, Predictive Future, Internet of Things oder Emotional Mining stellen Versicherer wie auch Dienstleister vor vollständig neue Herausforderungen – gilt es doch gleichsam den **Unternehmens- und Kundennutzen** zu steigern.

Die **Quadratur des Kreises** wird uns bekanntlich nicht gelingen, jedoch zeigen wir äußerst interessante und umsetzungsrelevante **Optimierungspotenziale** auf.

Für den diesjährigen Kongress ist bitte ausreichend Kondition mitzubringen. Aufgrund unseres 20-jährigen Jubiläums werden wir natürlich kräftig feiern – jedoch ohne die essenzielle kognitive Stimulanz im Auditorium zu vernachlässigen 😊.

Es erwarten Sie also zwei spannende und ereignisreiche Tage. **Melden Sie sich also jetzt an und sichern Sie sich durch Ihre Teilnahme Ihren Wissensvorsprung!**

Wir freuen uns auf Sie in Köln, herzlichst Ihr



**Hartmut Löw**  
Geschäftsf. Partner, MCC



8:30h **Check-In der Teilnehmer, Quick-Breakfast und „Meet & Greet“**9:30h **Begrüßung und thematische Einführung durch den Vorsitzenden****Peter Philipp**, Direktor Hauptabteilung Haftpflicht-/Unfall-/Sachschaden, SV Sparkassenversicherung, Stv. Vors. der Kommission Sach-Schaden, GDV**Das „Ökosystem Schaden“  
– Aufbruch in die „Schöne Neue Welt“?**9:45h **Schadenstrategien auf dem Prüfstand  
– Wachstum und Ertrag: Wie geht die Quadratur des Kreises?****Dr. Klaus Zehner**, Stv. Vorsitzender des Vorstands, SV Sparkassenversicherung10:10h **Schadenstrategien auf dem Prüfstand  
– Kundenerwartung, Wachstum und Ertrag****Frank Manekeller**, Leiter Haftpflicht-, Unfall-, Sach-Schaden, HDI Versicherung AG

- Schadenstrategien: Grundlagen, Herausforderungen und Chancen
- Wachstums- und Ertragskomponenten aus Schadensicht
- Digitalisierung im Schaden: Möglichkeiten und Grenzen
- Kundenmanagement: Bedürfnisse und Verhaltensweisen im Wandel

10:35h **Schadenmanagement der Zukunft – Mensch und Technologie****Christian Krams**, Mitglied des Vorstands BavariaDirekt, Leiter Konzern Schaden, Versicherungskammer

- Modernes Schadenmanagement als Teil der Lösung vieler Herausforderungen
- Zukunftsorientierte Roadmap-Schaden
- Spannungsfeld Mensch + Technologie

11:00h **Gemeinsame Kaffeepause und Ausstellungsbesuch**

**arvato**  
BERTELSMANN  
Financial Solutions

**Arvato 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.

**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.)

11:30h

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

- Wissen die Versicherer wirklich, was die Kunden wollen?
- Anders machen vom „Punkt Null“ aus
- Ausprobieren ist „Lernen pur“: Versuche, Erkenntnisse und Überraschungen
- Transfer in die klassische Organisation – Oder geht das nicht?

SIGNAL IDUNA

11:55h

**Schöne neue Versicherungswelt!? – Eine Momentaufnahme****Dr. Jochen Tenbieg**, RA, ehem. Senior Executive Consultant, Allianz SE

- Innovation und Revolution
- Mensch und Maschine
- Gut und Böse

**12:15h DISKUSSIONSRUNDE: Wie „schön“ ist die Neue Welt?****Dr. Klaus Zehner****Frank Manekeller****Christian Krams****Dr. Jochen Tenbieg****Thomas H. Jacobi****Thomas Geck**  
Leiter Abteilung Schaden  
Prozessmanagement,  
HUK-COBURG**Moderation: Peter Philipp****ControlExpert**  
Redefining Rules.

**ControlExpert** denkt alte Prozesse im Kfz-Bereich neu und sucht schon immer nach Möglichkeiten, neuste Technologien wie bspw. Künstliche Intelligenz sinnvoll in bestehende Prozesse zu integrieren. Das Team von ControlExpert arbeitet seit nunmehr 17 Jahren an der Digitalisierung des Schadenprozesses. Mehr noch: Die Digitalisierung ist Teil der Unternehmens-DNA. Dabei verfolgt ControlExpert eine Vision: Jeder Autofahrer auf der ganzen Welt soll einen Kfz-Schaden am selben Tag fair reguliert bekommen.

Kontaktadresse: ControlExpert GmbH • Marie-Curie-Straße 3 • 40764 Langenfeld • [www.controlexpert.com](http://www.controlexpert.com)

Damit Schaden-Managern mehr Zeit für Kunden bleibt, übernimmt die Expert System KI die Analyse großer Mengen unterschiedlicher Textinformationen, die in Formularen, medizinischen Berichten, Unfallbeschreibungen, usw. auftauchen. COGITO ermöglicht die intelligente Automatisierung im Schaden-Management-Prozess auf Basis eines menschenähnlichen Verständnisses von Text. Die langsame und kostenintensive, manuelle Validierung dieser Elemente entfällt zugunsten einer höheren Effizienz der Schadenbearbeitung und Qualität des Kundenservice. Überhöhte Auszahlungen mangels Standardisierung sind Geschichte. Für Versicherer bringt das Zeit- und Kostenersparnisse, gesteigerte Kundenzufriedenheit und Wettbewerbsvorteile. Seit 30 Jahren entwickelt Expert System mit Hauptsitz in Modena, Italien, Technologien zur Textanalyse und ist mit zahlreichen Niederlassungen in Europa, USA und Kanada vertreten. Gemäß Gartner und Forrester gehört COGITO zu den 10 leistungsstärksten KI-Textanalysetechnologien weltweit.

Ansprchpartner: Tasso Daletzki • Sales Director Finance &amp; Insurance • Expert System Deutschland GmbH • Blumenstr 15 • 69115 Heidelberg

• Phone: +49 6221 13 75 313 • [tdaletzki@expertsystem.com](mailto:tdaletzki@expertsystem.com) • [www.expertsystem.com/de](http://www.expertsystem.com/de)**Keylane**

**Keylane** ist ein führender europäischer Anbieter von flexiblen Software-Lösungen für Versicherungsunternehmen in einer sicheren SaaS oder On-Premise Umgebung. Mit hochmoderner Software und dem tiefen Verständnis für die Versicherungswirtschaft unterstützt Keylane seit über 20 Jahren Versicherer dabei, neue Produkte schneller auf den Markt zu bringen, die Zufriedenheit ihrer Kunden zu erhöhen und Kosten zu senken. Keylane Produkte und Lösungen sind in den Sparten: Sachversicherung, Lebensversicherung, Rentenversicherung und Pensionskassen erfolgreich im Einsatz. Keylane, mit Hauptsitz in Utrecht in den Niederlanden, beschäftigt über 825 Mitarbeiter, hat bei der Umsetzung von Projekten eine 100-prozentige Erfolgsquote und erbringt internationale Dienstleistungen in Belgien, Dänemark, Deutschland, Finnland, Großbritannien, der Karibik, den Niederlanden, Norwegen, Schweden und der Schweiz.

Keylane Axon GmbH | Rosenheimer Straße 143 c | D-81671 München | Ansprechpartner: Simon Dufour T: +49 176 404 379 99 | [simon.dufour@keylane.com](mailto:simon.dufour@keylane.com) | Tel.: (0)89 262 0 36 015 | [info.dach@keylane.com](mailto:info.dach@keylane.com) | [www.keylane.com/de](http://www.keylane.com/de)

1

**Kundenzufriedenheit durch transparente Schadenermittlung und fiktive Abrechnung?**



**Christoph Schäffer**  
Schwerpunktregulierer,  
InsurSolutions GmbH

InsurSolutions



**Marcel Bieber**  
Regulierer,  
InsurSolutions GmbH

2

**Schadenmanager + KI = zufriedener Kunde?  
Vom Hype zum Handwerkszeug!**



Tasso Daletzki

EXPERT SYSTEM



Dr. Matthias Quaisser

IBM

7

**Erfolgreiche Kooperation mit Startups**



**Sebastian Pitzler**  
Geschäftsführer, InsurLab Germany e.V.

InsurLab Germany

**Liebe MCC-Teilnehmerinnen und -Teilnehmer,**

erleben Sie **Innovatives SchadenManagement** noch direkter und intensiver! 30 Minuten ungebremster Austausch!

In der **Open-Space-Schaden-Range** bieten wir Ihnen diesmal **sieben Round-Table-Discussions** mit verschiedenen aktuellen Themen und hochrangigen Experten an.

Diskutieren Sie hautnah und aktiv mit. Blicken Sie „Ihrem“ Experten dabei ganz tief in die Augen.

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

**Die Open-Space-Schaden-Range** findet innerhalb der Fachaustellung statt und geht fließend ins gemeinsame Mittagessen über.

Sollten Sie sich bereits ausreichend weitergebildet haben, haben Sie mehr Zeit, neue Kontakte zu generieren und bestehende auszubauen bzw. zu vertiefen.

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

3

**Neue Daten, neues Pricing, neues Schadenmanagement**



Dr. Jochen Tenbieg

6

**Cyberversicherung – Wachstumstreiber und Ertragskiller**



Frank Manekeller

HDI



Britta Kruse

5

**Künstliche und menschliche Intelligenz – Erfolgreiche Interaktion**



**Bo Soevsoe Nielsen**  
Head of Global Offerings,  
Shift Technology

Shift

4

**Digitalisierung Werkstattprozesse als Basis für die künftige Customer Journey des Versicherungskunden?**



Thomas Geck



HUK-COBURG



## Artificial Intelligence (AI)/Machine Learning – Neue Optionen im SchadenManagement

14:30h

### Prozessoptimierung mit KI in der Schadensteuerung und Schadenbewertung: Von der Auftragssteuerung bis zur Prüfung?



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

- Digitaler End-to-End-Prozess in der Sachsparte
- Online-Schadentracking mittels permanenten Rückmeldungen aller beteiligter Partnerorganisationen
- Ausblicke und Lösungen



14:55h

### Kognitives Schadenmanagement: Digitales Inputmanagement, Freitexte automatisch verstehen wie ein Mensch, intelligenter und automatisierter Workflow



**Tasso Daletzki**, Sales Director Finance & Insurance, Expert System GmbH



**Dr. Matthias Quaisser**, Business Development Executive Insurance Solutions DACH, IBM Deutschland GmbH

- Besserer Kundenservice durch den kognitiven Schadenprozess
- Modernes Inputmanagement: Alle Kanäle, ein Workflow
- KI im Dienste des Menschen: Weniger suchen und lesen, mehr betreuen



15:20h

### TeamPower: Wie Künstliche Intelligenz den Einsatz von Kfz-Sachverständigen verändern wird



**Nicolas Witte**, Geschäftsführer, ControlExpert GmbH

- Aktuelle Einsatzmöglichkeiten der Künstlichen Intelligenz
- Künstliche Intelligenz in der Schadenkalkulation
- Prozessoptimierung durch automatisierte Bilderkennung



## 15:45h DISKUSSIONSRUNDE: Artificial Intelligence – Wie viel Mensch bleibt übrig?



**Björn  
Hinrichs**



**Tasso  
Daletzki**



**Dr. Matthias  
Quaisser**



**Nicolas  
Witte**

Moderation: Peter Philipp

16:00h **Gemeinsame Kaffeepause und Ausstellungsbesuch****Emerging Risks – Ist die Cyber-World noch zu retten?**

16:30h

**Emerging Risks – World of Cyber  
– Warum Digitalisierung die Assekuranz gefährden kann****Dr. Gerhard Schmid**, Referent Risiko- und Innovationsmanagement, Munich Re

- Entstehungsbereiche
- Künstliche Intelligenz
- Wie beeinflussen politische Systeme Cyber
- Folgen der Digitalisierung

Munich RE

16:55h

**Cyber – Emerging Risk: Ist die Cyberwelt noch zu retten?****Britta Kruse**, Expertin Firmenschaden, HDI Versicherung AG

- Cyberproduktwelt im Wandel
- Cyber: Ist das Schadenrisiko beherrschbar?
- Schadenmanagement von Cyberrisiken
- Ausblick in die Zukunft

**HDI****17:20h DISKUSSIONSRUNDE: Cyber-World – Segen und Fluch zugleich?****Dr. Gerhard Schmid****Britta Kruse****Moderation: Peter Philipp**17:30h **Ende des ersten Kongresstages****POLYGONVATRO** ist Teil der weltweit vertretenen Polygon-Gruppe mit Hauptsitz in Schweden. Damit vereinen wir globale Stärke und lokale Präsenz:

Mit über 60 Niederlassungen in Deutschland, dem Kunden-Service-Center in Olpe und den Technischen Zentren in Wenden und Magdeburg können wir schnell und professionell auf kleine und große Schadenfälle reagieren. Über 1.800 Mitarbeiter sind dafür täglich im Einsatz.

Die Sanierung von Brand- und Wasserschäden ist unsere Kernkompetenz. Darüber hinaus bieten wir Ihnen gezielte Klimälösungen und spezielle Sanierungsleistungen, die etwa bei anspruchsvollen Maschinen oder Windkraftanlagen erforderlich sind. Wir bleiben dabei nicht einfach stehen, sondern erweitern unseren Wissensstand kontinuierlich und suchen stetig nach neuen, noch effektiveren Lösungen und Methoden.

Unser Anspruch ist hoch: Wir wollen die Besten in unserer Branche sein. Wenn wir sagen „Wir machen das für Sie“, bedeutet das: Unsere Mitarbeiter sind zuverlässig und schnell vor Ort, um Sie tatkräftig zu unterstützen und das Ausmaß des Schadenfalls direkt zu mildern. Wir lassen Taten sprechen.

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



Ab 19:15h  lädt ein zur legendären „Schaden-Party“  
im Schokoladenmuseum Köln

# Die Schadenparty

In einem atemberaubenden Ambiente erwarten Sie zahlreiche Genüsse für Gaumen und Hirn.  
Aber keine Panik: wir bleiben – wie immer – locker, lässig, sexy 😊

Bitte beachten Sie: das Wichtigste an der Party sind die Gäste – **also Sie!**

Wir freuen uns auf Sie!  
Ihr MCC-TEAM



**Buy 2 - Get 3!**

Bei Anmeldung von drei Personen aus Ihrem Unternehmen erhalten Sie für die dritte Person  
**eine Gratiskarte**

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

9:00h Begrüßung und thematische Einführung durch den Vorsitzenden



Peter Philipp



### Intelligente Einbindung und Steuerung von externen Dienstleistern

9:10h Schadenmanagement des Dienstleisters



**Martin Schachtschneider**, Head of Business Development, BELFOR Deutschland GmbH

- Standardprozess schlägt Individuallösung? – Metaebene oder Micromanagement?
- Was wir von anderen Branchen lernen können – Und was besser nicht



9:35h Fragen an den Referenten

### Schadenstrategien auf dem Prüfstand – Wachstum und Ertrag: Wie geht die Quadratur des Kreises?

9:40h Schadenstrategien auf dem Prüfstand – Wachstum und Ertrag – An einem Praxisbeispiel



**Dr. Edgar Martin**, Holdingvorstand, R+V Versicherung AG



### 10:00h DISKUSSIONSRUNDE: Strategische Bedeutung eines intelligenten und innovativen Schadenmanagements für den Unternehmenserfolg



**Dr. Edgar Martin**



**Martin Schachtschneider**



**Dr. Jörg Janello**  
Executive Director Claims  
Strategy and technical Functions,  
AXA Konzern AG



**Horst Nussbaumer**  
Chief Claims & Operations  
Officer, Zurich Gruppe  
Deutschland

Moderation: Peter Philipp

## Innovative IT-Optionen im SchadenManagement

10:25h

### Empowering Superior Policy & Claims Management with Keylane Axon



**Birgit Kaufmann**, Presales Manager, Keylane Axon GmbH



10:50h

### Process Mining am Beispiel eines Schadenprozesses



**Christian Brüseke**, Sales Director, Celonis

- Glauben wir noch, oder wissen wir schon?
- Process Mining als Basis für Effektivität, Effizienz und Kundenzufriedenheit



## 11:15h DISKUSSIONSRUNDE: IT – Soviel wie nötig oder soviel wie möglich?



**Birgit Kaufmann**



**Christian Brüseke**

Moderation: Peter Philipp

11:25h

Gemeinsame Kaffeepause und Ausstellungsbesuch



## Customer Centricity/Customer Journey – Wie kann der Kunde dem VU helfen?

11:55h

### Digitalisierung und Mehrwerte für den Kunden



**Peter Philipp**

- Was gibt es Neues auf dem Markt?
- Aktives Schaden-Management und Kundenorientierung
- Kundenzufriedenheit durch Erlebnisse im Schaden?
- Quo vadis – Schadenregulierung?



12:15h

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



**Steffen Guttenbacher**, Direktor, Württembergische Versicherung AG

- Schadenmanagement – Konsequenz vom Kunden her gedacht
- End-to-End-Prozessanalysen aus allen relevanten Perspektiven
- Die Rolle der Digitalisierung



12:40h

**Verändertes User-Verhalten und innovative Technologie für die Versicherungswirtschaft/das Schadenmanagement****Jan Meessen**, Industry Leader Insurance, Google Germany GmbH**Dr. Jörn Winterberg**, Industry Manager Insurance, Google Germany GmbH

- Steigende Komplexität durch verändertes Konsumentenverhalten
- Nutzung innovativer Technologien zur Optimierung des Schadenmanagements
- Notwendiges Change Management für die Umsetzung der Use Cases im Schadenmanagement



13:05h

**Servicequalität im Schadenfall – Der Privatkunde im Spannungsfeld der Schadenbearbeitung****Jürgen Wulf**, Partner, hnw consulting GmbH

- Strategisches Ziel 2. Klasse
- Erfolgsfaktoren und Wechselwirkungen
- Servicequalität und Innovation



13:25h

**Wie soll der Versicherungsschutz sein: Einfach, verständlich, gut und preiswert****Hermann-Josef Tenhagen**, Chefredakteur, FINANZtip

FINANZTIP

**13:45h DISKUSSIONSRUNDE: Was würde mein Kunde wollen, wenn er wüsste, was er bräuchte?****Steffen Guttenbacher****Jan Meessen****Jürgen Wulf****Hermann-Josef Tenhagen****Moderation: Peter Philipp**14:10h **Gemeinsames Mittagessen und Ausstellungsbesuch**15:10h **Ende des Kongresses**

Versicherungen stehen im Wettbewerb um Innovationen und Kosteneinsparungen. Welche Technologie bietet einen hohen Return-on-Investment, niedrige Betriebskosten und Datensicherheit und wird gleichzeitig den sich verändernden Erwartungen von Kunden gerecht?

Wir bieten unsere führenden Lösungen sowohl als eigenständige Version als auch im Rahmen der IBM Insurance Platform an. Im Folgenden können Sie sich mit einigen unserer erfolgreichsten Lösungen vertraut machen, z. B. Analytics, KI, Cloud, Sicherheit, RPA und Blockchain. Wir unterstützen Sie bei der Modernisierung, wobei Sie von geringeren Kosten profitieren, regulatorische Anforderungen einhalten und die Kundenerwartungen übertreffen.



**Celonis** (www.celonis.com) is the New York- and Munich-based leader in Enterprise Performance Acceleration software. A pioneer in Process Mining technology, its Intelligent Business Cloud helps every company rapidly remove operational friction to become a Superfluid Enterprise. Companies around the world including Siemens, L'Oréal, Uber, Citi, Airbus, and Vodafone rely on Celonis to guide action and drive change, turning business processes into extraordinary experiences and resulting in millions of dollars saved.

contact: Christian Brüseke Phone: +49 1520 7641820 | c.brueseke@celonis.com



**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 Schendokumentation 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 180 Einsatzfahrzeugen und mehr als 60 Standorten in D + A sind wir überall schnell vor Ort verfügbar.

**Locatec Ortungstechnik GmbH** • Max-Eyth-Straße 12 • D-73479 Ellwangen • Telefon +49 7951 29 79 99-0 • Telefax +49 7951 29 79 99-54 • E-Mail info@locatec.de • Internet www.locatec.com



Wetterinformationen aller Art für das Schadenmanagement, Unwetterwarnungen

**UBIMET** ist der führende private Anbieter meteorologischer Prognosesysteme und professioneller Wetterapplikationen. Namhafte Unternehmen aus wetterabhängigen Branchen wie Versicherungen, Flughäfen, Eisenbahnbetreiber, Energieversorger und Medien vertrauen auf die Expertise von UBIMET. 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 Schadenkosten-Quote sowie positive Touchpoints durch mehr Kundenkontakt stehen dabei im Fokus.

www.ubimet.com

Ansprechpartner: Mareike Lehrling • Key Account Manager • mlehrling@ubimet.com • Tel. +49 175 999 07 87  
Hans Dieter May • Key Account Manager • hdmay@ubimet.com • Tel. +49 171 331 4039



Assekuranz Arnold hilft bei Engpässen in der Schadenregulierung und bei der Regressbearbeitung. Seit Jahrzehnten Partner namhafter Versicherer • www.assekuranz-arnold.de • dieter.may@assekuranz-arnold.de



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/ • dieter.may@verisk.com



Die innovative, digitalisierte Infrarotrocknung HyDry reduziert Trocknungszeiten um bis zu 70% und verhindert damit Einschränkungen in der Nutzbarkeit der Räume. Die dazu gehörende APP unterstützt den Sanierer bei der digitalen Abbildung seiner Geschäftsprozesse. www.ires.de • info@hdmay-consulting.de



Ansprechpartner: Hans Dieter May • Tel. 0171 3314039, Dienstleistungsagentur



Die **InsurSolutions GmbH** entwickelt und vertreibt auf dem Markt IT-Produkte für Versicherungsunternehmen, die im Konzern der SV Sparkassenversicherung entstanden sind und erprobt sind. Die InsurSolutions GmbH ist Teil des Konzerns der SV Sparkassenversicherung.

Aktuelles Kernprodukt ist „ProfClaim“ (Professional Claims Management), eine Anwendung aus der Praxis für die Praxis der Schadenregulierer. Sie unterstützt die Schadenregulierer bei der Vor-Ort-Aufnahme, Ermittlung und Kalkulation von Gebäudeschäden bis hin zur fallabschließenden Regulierung.

InsurSolutions GmbH • Löwentorstr. 65 • 70376 Stuttgart



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



Gesellschaft zur Schadensbegutachtung  
STP Sachverständigen GmbH  
Frau Claudia Noll  
Löhstraße 87 a/b • 56068 Koblenz  
0261 973677-0 • claudia.noll@stp-sv.de  
www.stp-sv.de

Die **STP Sachverständigen GmbH** ist eine unabhängige, bundesweit tätige Sachverständigen-Organisation mit Sitz in Koblenz. Wir begutachten seit 2004 **Sach- und Haftpflichtschäden** an Gebäude und Inhalt im **privaten, gewerblichen** sowie **landwirtschaftlichen** Bereich. **Leistungen:** Klassische Begutachtung • Kurzgutachten und Berichte • Regulierungsempfehlungen • Begutachtung vor Ort • Laborbegutachtung • Prüfung nach Aktenlage • Wertermittlung • Unterstützung bei Kumulereignissen **Fachbereiche:** Gebäude und Hausratschäden (Brand, Leitungswasser, Sturm/Hagel, Elementar, Einbruch/Diebstahl, Blitz-/Überspannung) • Haftpflichtschäden (Privat- und Betriebshaftpflichtschäden), KFZ-Anprallschäden **Spezialgebiete:** Schäden an Dächern und Fassaden, Markisen, Garten- und Landschaftsbau • Blitz- und Überspannungsschäden/Elektronikschäden (auch: Landwirtschaftliche Anlagen + Medizintechnik) • Schäden an Mobiltelefonen, Tablets und Notebooks einschließlich Reparatur • Photovoltaikschäden • Maschinenschäden • **NEU:** E-Bike und Bike-Schäden (Elektronik und Mechanik)



# Informationen für Kooperationspartner

## Die Level 1 – Partnerschaft

€ 3.900,-

### Starke Leistungen:

- Ausstellungsfläche 6 m<sup>2</sup> + 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 4 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 2019

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

## Anmeldung zum 20. MCC-Kongress

(Alle Preise zzgl. gesetzl. USt.)



- Ja, ich/wir nehme(n), zum Preis von € 1.995,- am 27. und 28. November 2019 an diesem Kongress teil.**
- Ja, ich/wir nehme(n) zum *Sonderpreis* von € 1.195,- für freie Sachverständige, die nicht organisatorisch gebunden sind, 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 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.)

<b>1</b>			
Titel, Name	Vorname		
Position		Abteilung	
<b>2</b>			
Titel, Name	Vorname		
Position		Abteilung	
<b>3</b>			
Titel, Name	Vorname		
Position		Abteilung	
Firma			
Adresse			
PLZ, Ort, Land			
Telefon		Fax	
E-Mail			
Datum		Unterschrift u. Firmenstempel	

### 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: € 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 27. Oktober 2019 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 27. Oktober 2019 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 AGB, die Sie auf Anfrage erhalten. Ihre unternehmensbezogenen Daten werden grundsätzlich nicht an fremde Dritte weitergegeben. Kooperationspartner, Teilnehmer und Aussteller gelten nicht als Dritte. Soweit von Ihnen nicht anders angegeben, werden wir Sie zukünftig über unsere Produkte und Veranstaltungen auch per Fax/E-Mail kontaktieren. Ihre Einwilligung können Sie jederzeit widerrufen. Mit der Anmeldung erkennen Sie die Teilnahmebedingungen an und erklären sich damit einverstanden, dass Ihre veranstaltungsrelevanten Daten sowie die Daten zu Ihrem Unternehmen im Teilnehmerverzeichnis und auf dem Namensschild für diese Veranstaltung allen Veranstaltungsteilnehmern gezeigt werden.

### Termin und Veranstaltungsort:

Der Kongress findet statt am **27. und 28. November 2019** 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/>.

### 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](mailto:mcc@mcc-seminare.de)

**Internet:** [www.mcc-seminare.de](http://www.mcc-seminare.de)



Find us on Facebook!  
[www.facebook.de/MCCSeminare](http://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!

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