

# Innovationen in der Versicherungsbranche



Michael SCHLECHTER  
Product & Market  
Development

**RISK EXPERTS**  
ENABLING SMART DECISIONS.

## Digitalisierung von Besichtigungen

Digitalisierung findet inzwischen in fast allen Bereichen des täglichen Lebens statt und macht auch vor der Versicherungsbranche nicht halt. Einige der großen Versicherer haben Ihre Hausaufgaben bereits gemacht und sie sichern sich einen immer größeren Marktanteil innerhalb der traditionell eher konservativen Versicherungsbranche. Aber auch die innovativsten Versicherer sind mit Herausforderungen für ihre traditionellen Geschäftsmodelle von neuen Denkweisen, neuen Wettbewerbern, neuen Arbeitsweisen und neuen Aufgaben konfrontiert – man denke nur an das schnelle Wachstum der Online-Plattformen, auch in dieser Branche.

### Wann auf Innovationen setzen? – Jetzt!

Wer heute nicht auf Innovation setzt, der wird in einigen Jahren mit seinen Marktbegleitern nicht mehr mithalten können. In unserem Beitrag möchten wir näher erläutern, dass Innovationen jederzeit möglich sind, für jedes Unternehmen, auch ohne großen zeitlichen und finanziellen Aufwand. Letztendlich geht es um ein Mind-Set, um die Bereitschaft zu verändern und um das Ziel, einen Mehrwert zu schaffen.

Wir könnten nun unterschiedliche Branchen aufzählen, in denen in den vergangenen 15 Jahren zahlreiche Innovationen stattfanden: Die Industrie, mit der vielzitierten Industrie 4.0, die Finanzbranche und ihre FinTechs, die Automobilbranche, die inzwischen über vollautomatisierte Fertigungsprozesse verfügt und unsere Mobilität in den nächsten Jahren mit autonom-fahrenden E-Fahrzeugen verändern wird.

Das IoT (Internet of Things) und die fortschreitende Entwicklung von KI (Künstlicher Intelligenz) werden die Vernetzung und Abhängigkeiten zwischen Mensch und Maschine weiter verstärken und auch in unserem Berufsalltag Einzug halten – und das ist keine Fiktion, sondern bald unsere Realität.

### Warum setzen wir bei RISK EXPERTS auf Innovation?

In der Unternehmensberatung ist Innovation ein ständiger Themenbegleiter. Wir diskutieren dieses Thema aber nicht nur mit unseren Kunden, sondern haben uns in den vergangenen Jahren selbst intensiv damit beschäftigt. Unser Leitsatz ist der

Anspruch, immer einen Schritt weiter zu denken und somit einen Schritt voraus zu sein.

Vor kurzem konnten wir einen wichtigen Innovationsschritt setzen, der unseren Alltag sehr positiv beeinflusst. Für unsere Begehungen, Besichtigungen, Befundaufnahmen und Begutachtungen nutzen wir seit kurzem eine Datenbrille – ein Wearable-Device – die uns viele Erleichterungen und Vorteile für diese Tätigkeit schafft.



Beispielbild unserer verwendeten Datenbrille

Voraussetzung für die Implementierung der Datenbrille war eine Anpassung unserer Software, damit die Übertragung, Speicherung und Bearbeitung der Datenpakete an einem zentralen Ort möglich wurde und die erhaltenen Daten für mehrere Mitarbeiter verfügbar gemacht werden konnten.

Die Abwicklung von Projekten war in der Vergangenheit sehr starr, ein nächster Schritt konnte erst dann begonnen werden, wenn jener zuvor abgeschlossen wurde. Mit Hilfe der Digitalisierung konnten wir die Starrheit aufbrechen und die Effizienz im Rahmen der Bearbeitung stark erhöhen.

### Die Vorteile der neuen Technologie, kurz zusammengefasst

Im Einsatz konnten wir eine Vielzahl von Vorteilen für unsere Kunden, aber auch für unsere internen Abläufe festmachen:

- Wir verbessern die Qualität unserer Besichtigungen, weil wir uns auf das Wesentliche konzentrieren können und nicht abgelenkt werden: Das Aufschreiben von Notizen (handsfree), das Fotografieren mit Kamera entfällt.
- Sollte die physische Präsenz nicht möglich sein

(wegen covid19, Krankheit, Starkwetterereignissen), kann eine Begehung auch remote durchgeführt werden.

- Erhaltene Daten können im BackOffice sofort weiter analysiert und verwertet werden.
- Die Effizienz wird erhöht, da die Datenqualität verbessert wurde.
- Ein erster Kurzbericht kann oft schon direkt nach einer Besichtigung ausgehändigt werden.
- Das Einholen von Informationen im Nachhinein ist so gut wie obsolet.
- Wir agieren dadurch nachhaltig und ressourcenschonend: der CO2 Ausstoß wird verringert, Papierbedarf wird reduziert und Reisezeiten verringert.

Selbstverständlich spielt auch Datenschutz und Datensicherheit eine zentrale Rolle bei Videoaufnahmen. Die DSGVO beinhaltet dafür umfassende und hilfreiche Paragraphen, wie Daten behandelt, gespeichert und weitergegeben werden dürfen. Eine Rücksprache mit einem Juristen kann dabei immer nützlich sein.

### Welche Vorteile bringt diese Innovation für Versicherungsmakler?

Nehmen wir uns dazu ein konkretes Beispiel zur Hand – <ein Schadensfall in einem Unternehmen>

Im Schadensfall zählt neben einem funktionierendem Notfall- und Alarmmanagement, Schnelligkeit zu den wichtigsten Kriterien, um das Schadensausmaß zu verringern – Wen könnte man als Versicherungsmakler mit gutem Gewissen in dieser Situation empfehlen?

Wir raten hier zur Anfertigung einer Liste mit den wichtigsten Kontakten von Sanierern, unabhängigen Sachverständigen, Infrastrukturunternehmen, um einige wenige zu nennen. Jedoch spielt bei der Auswahl der Kontakte vor allem auch die Erreichbarkeit und die Anfahrtszeit zum Schadensort eine zentrale Rolle – eine 24/7 Erreichbarkeit zählt hier zu den Grundvoraussetzungen für die Auswahl eines kompetenten Partners.

Eine weiterer Punkt, der sich im Schadensfall als relevant erweisen könnte, ist die Befundaufnahme unter gefährlichen Bedingungen. Mit Hilfe

von Drohnen können wir auch in schwierig zugänglichen Bereichen oder in gefährlichen Situationen Besichtigungen bei einem Schadensfall durchführen, z.B. bei starker Rauchentwicklung, großer Schneelast, Photovoltaikanlagen oder in vom Einsturz bedrohten Gebäudeteilen.

Nach einem Schadensfall wünscht man sich als Unternehmer ein schnelles Verfahren, um ehestmöglich Geld von der Versicherung für Wiederaufbau bzw. für eine notwendig gewordene Instandsetzung zu erhalten – Wer kann und wie könnte man diesen Prozess beschleunigen?

Ein schnelleres Verfahren ist oft nur dann möglich, wenn u.a. die Berichts- und Datenqualität hochwertig ist und die Schadensursache eindeutig geklärt werden kann – Auch für diesen Anspruch sorgt unsere Datenbrille für eine hohe Datenqualität – sowohl in Form der sprachlichen als auch in Form der bildlichen Datenübertragung.

Außerdem können im Falle von Regressforderungen digitale Aufnahmen wichtige Informationen oder sogar Beweise liefern, und somit Ansprüche bekräftigen oder entkräften.

Über Innovationen zu lesen, kann durchaus interessant sein, neue Technologien in Alltagssituationen zu beobachten, ist manchmal schon beinahe aufregend, aber die vielen Vorteile von Innovationen im beruflichen Alltag einzusetzen und zu erleben, das bringt uns das eine oder andere Mal selbst ins Staunen.

## Hilfreich im Tagesgeschäft eines Versicherungsmaklers

### Musterformulare für Versicherungsmakler

Die administrative Tagesarbeit des Versicherungsmaklers ist gekennzeichnet von einer gewissen Routine und Standard- Arbeiten im Backoffice. Dieses Handbuch beinhaltet mindestens 80% jener Schriftstücke, welche üblicherweise von der Kollegenschaft benötigt werden.

Weitere Informationen und Preise auf [www.oevm.at](http://www.oevm.at)

