

Triagierung in der Schadenorganisation: Ein dreifacher Erfolgsfaktor

Das magische Schadendreieck: Konflikt – oder Erfolgspotenzial?

Hohe Kundenzufriedenheit, geringer Schadenaufwand und niedrige Bearbeitungskosten: Das „magische“ Schadendreieck beschreibt die Erfolgsparameter der Schadenorganisation. Doch stehen diese drei Faktoren in unauflösllichem Konflikt oder ist eine Schadenorganisation möglich, die in allen drei Feldern gleichermaßen punkten kann?

Traditionelle Schadenorganisation: Fokussierung auf einen Erfolgsfaktor

Typische Zielkonflikte, z. B. zwischen kulanter Schadenzahlung und geringem Schadenaufwand oder gründlicher Prüfung und kurzer Bearbeitungsdauer, werden häufig dadurch gelöst, dass einer der drei Faktoren fokussiert wird. Service-Dienstleister, Aufwandsoptimierer und Produktivitäts-Puristen haben dabei eins gemeinsam: Ein Erfolgsfaktor wird voll erfüllt, die beiden anderen werden jedoch vernachlässigt.

Schadenorganisation durch Triagierung: Optimierung aller Erfolgsfaktoren

Triagierung bedeutet, dass Schadenfälle in verschiedene Kategorien eingeteilt und dann von unterschiedlich qualifizierten Sachbearbeitergruppen bearbeitet werden. Dadurch kann ein

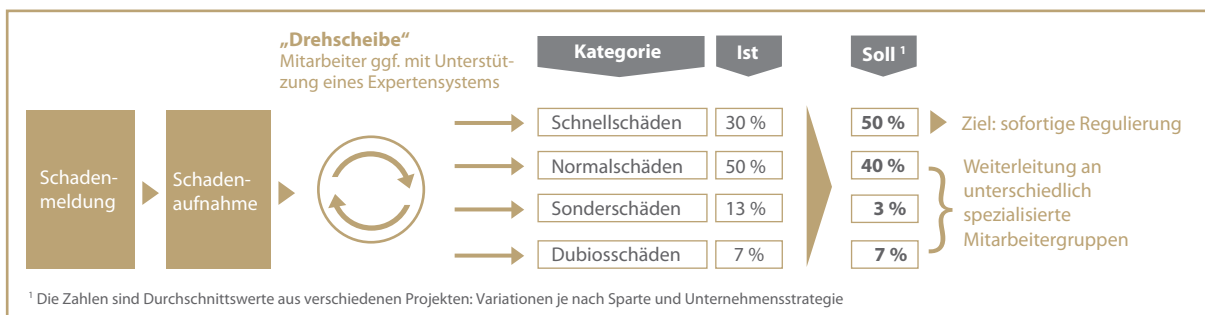
größtmögliches Schadenvolumen auf möglichst niedrigem Skill-Level bearbeitet und der Anteil unmittelbar fallabschliessend regulierter Schäden erheblich erhöht werden. Gleichzeitig werden komplexere Fälle direkt an spezialisierte Mitarbeiter weitergegeben. Daraus resultieren signifikante Vorteile für die gesamte Schadenorganisation:

- optimaler Ressourceneinsatz durch frühzeitige und gezielte Kompetenzzuweisung sowie den Wegfall von Doppelarbeiten, Einsparung von Prozesskosten
- niedrigerer Schadenaufwand durch kürzere Reaktionszeiten und kompetentere Bearbeitung
- höhere Kundenzufriedenheit durch zeitnahe und qualitativ hochwertige Regulierung möglichst vieler Schäden

Drehscheibe Schadenaufnahme: Weichenstellung durch speziell geschulte Mitarbeiter oder Einsatz eines Expertensystems

Der Schlüssel für eine erfolgreiche Triagierung liegt in der schnellen und zuverlässigen Unterscheidung der Schadenkategorien in der Schadenaufnahme. Dies kann mittels eines abschließenden Fallkatalogs erfolgen oder anhand der zu erwartenden Komplexität der Schadenfälle, wobei Kataloge mit Komplexitätstreibern hilfreich

Messbare Erfolge: Triagierung nach Schadenkategorien



sind. Hier sollten speziell geschulte Mitarbeiter eingesetzt werden, idealerweise Versicherungskaufleute mit spartenübergreifendem Wissen und mehrjähriger Erfahrung im Schaden: Sie legen den Schaden an, leiten gegebenenfalls Sofortmaßnahmen ein, erledigen Schnellschäden abschließend und leiten Normal-, Sonder- und Dubiosschäden an die jeweiligen Spezialisten weiter.

Daneben sind bestimmte technische und organisatorische Voraussetzungen zu schaffen, z. B.:

- scannen und registrieren aller Schriftstücke,
- automatische Regelwerke zur Prozesssteuerung,
- flexible Zusteuerung der Anrufe/Schriftstücke auf unterschiedliche Sacharbeitergruppen entsprechend Qualifikation, Auslastung und Einplanung
- Kapazitätsplanung für alle Qualifikationsniveaus nach definierten Skills und Bearbeitungszeiten
- Auswahl geeigneten Mitarbeiter für die schnelle und richtige Zuordnung der Neuschäden zu einer Schadenkategorie („Drehscheibe“)

Besonders effektiv ist der Einsatz eines Expertensystems, welches die Schäden mit Blick auf Betrug, Kundenwert und Komplexität triagiert. Ein solches Expertensystem baut auf einem Betrugserkennungssystem auf und bildet wie dieses Entscheidungsregeln ab. Die Höhe der direkt zu regulierenden Schäden steigt dann auf circa 60 Prozent an.

Schadenmanagement optimieren: Der Ansatz von Innovalue

Ein Projekt zur Triagierung im Schaden sollte erfahrungsgemäß in vier aufeinander aufbauende Phasen unterteilt werden:

- IST-Analyse: Erhebung von Aufbauorganisation, Mitarbeiteranzahl, Schadenmengen und Skillprofilen der Mitarbeiter; Stärken-Schwächen-Analyse

- Zielbild: Festlegung der Triagierung (Definition der Schadenkategorien je Sparte); Definition der Skillanforderungen an die Mitarbeiter je Kategorie sowie der technologischen Unterstützung
- Grobkonzeption: Planung von Schadenmengen und Mitarbeiterausstattung je Kategorie; Definition der groben Ziel-Organisationsstruktur und der Optimierungsmaßnahmen (Prozesse/ Technik)
- Feinkonzeption: Planung der personalwirtschaftlichen Umsetzung, des Schulungs-/ Qualifikationsbedarfs und der Changebegleitung

Erfolgsfaktoren für ein Triagierungsprojekt sind Zahlenverfügbarkeit (Schadenmengen), die Kooperationsbereitschaft und das Expertenwissen der Führungskräfte sowie eine generelle Veränderungsbereitschaft in der Schadenorganisation.

Innovalue Management Partner – innovative Konzepte für die Finanz- dienstleistungswirtschaft

- Über 10 Jahre Top-Managementberatung für Versicherungen, Makler und Finanzvertriebe
- Mehr als 40 erfahrene Berater und über 350 erfolgreich abgeschlossene Projekte
- Langjährige und vertrauensvolle Kundenbeziehungen
- Fokus auf Wertsteigerung und messbaren Beratungserfolg („ROC“)
- Erstklassige Referenzen von nationalen und internationalen Kunden