

## **Senkung der Schadenkosten in der Wohngebäudeversicherung**

### **Kunde: Westfälische Provinzial Versicherung AG**

Seit fast 300 Jahren ist die Westfälische Provinzial Versicherung AG (WPV) als traditionsreicher Regionalversicherer ein Teil Westfalens. Mit 1,8 Millionen Kunden ist sie Marktführer in dieser Region. Als leistungsstarker Serviceversicherer bietet die Provinzial Versicherungsschutz für Privat- und Firmenkunden. Im Geschäftsjahr 2010 betragen die Beitragseinnahmen über eine Milliarde Euro, der Versicherungsbestand lag bei etwa 5 Millionen Verträgen.

### **Situation: Dezentrale Schadenregulierung durch die Geschäftsstellen wichtiger Erfolgsfaktor**

Von zentraler Bedeutung für den Erfolg der WPV ist das dichte Vertriebsnetz, das u.a. rund 450 Geschäftsstellen umfasst. So erreichen 95 Prozent aller Kunden ihren Berater in weniger als zehn Minuten. Dies ist besonders im Schadenfall wichtig, wo der Geschäftsstellenleiter (GL) erster Ansprechpartner vor Ort ist und Schäden bis zu einer gewissen Größenordnung auch eigenverantwortlich reguliert.

### **Problemstellung: Rechnungsprüfung bei Leitungswasserschäden aufwändig und schwierig**

In der Wohngebäudeversicherung dominieren die Leitungswasserschäden. Deren Schadendurchschnitt ist im Branchendurchschnitt in den letzten zehn Jahren um über 30 Prozent gestiegen. Eine effiziente Schadenbearbeitung wird durch komplexe Prozesse, viele Gewerke und überwiegend manuelle Belegprüfungen erschwert. Das Fehlen von verlässlichem Zahlenmaterial, aber auch die notwendige fachliche Expertise erschwert den GL die Prüfung von Belegen und Verhandlung mit Handwerkern.

### **Aufgabe für ProVI-Consult: Projektbegleitung und fachlicher Sparringspartner**

Methodische Unterstützung und fachliche Begleitung des Pilotprojekts „AUSTER“ (Automation und Standardisierung von Eingangsrechnungen) zur Reduktion der Schadenkosten in Gebäude-Leitungswasser über einen Zeitraum von zwei Jahren.

### **Vorgehen: Konzeption eines neuen, technikgestützten Prozesses und Pilotierung**

In mehreren Workshops mit allen Prozessbeteiligten wird ein vereinfachter Standardprozess zur Schadenregulierung erarbeitet und implementiert. Der eigene Regulierungsdienst liefert fachliche Vorgaben für eine regelbasierte Prüfung von Kostenvoranschlägen und Rechnungen. Ein externer Dienstleister implementiert eine automatisierte Belegerkennung, Fachdatenextraktion, automatisierte Prüfroutinen und ein Controlling-Werkzeug. Die neu gegründete Abteilung „Dienstleistermanagement“ der WPV übernimmt die Planung und Steuerung des Pilotprojekts in 24 Geschäftsstellen und stimmt das Vorgehen mit einer großen Zahl von Interessengruppen (u.a. Vertrieb, Regulierungsdienst, Handwerkerinnungen) ab. Über sechs Monate werden rund 1.000 Belege über den neuen Prüfprozess geleitet, wobei wechselseitig jeweils die GL und der externe Dienstleister die Verhandlung von ermittelten Kürzungen mit den Handwerkern übernehmen.

### **Ergebnis: Deutliche Einsparungen und Zufriedenheit bei allen Beteiligten**

Bereits in der Pilotphase können nennenswerte Kürzungen durchgesetzt werden. Die Prüfberichte des externen Dienstleisters liegen binnen 24 Stunden vor und sind eine transparente und valide Grundlage für die Einschätzung von Kürzungspotenzialen. Die Verhandlung durch den externen Dienstleister wird als fachkompetent und als Entlastung für den GL wahrgenommen. Eine Datenbasis zur Beurteilung von Einzelfällen, der Handwerkerschaft und einzelner Gewerke liefert Transparenz und Steuerungsimpulse für den Schadenprozess. Aufgrund des überzeugenden Ergebnisses in der Pilotphase wird AUSTER ab 2012 für das gesamte Geschäftsgebiet ausgerollt.