

- >> Vor Ort: **Kostenloser Schnelltest** im Vorfeld der Konferenz!
- >> **Frühbucherbonus*** & „Pay2-Get3“ für Präsenz- / Online-Teilnahme!
- >> **Moderne Event-Plattform** & aussagekräftige **Teilnehmerliste** (Name, Vorname, Fkt., Unternehmen etc.)
- >> **Kostenlose Stornofrist: 35 Tage** vor dem Konferenztermin

Vor Ort und Online
doppelt profitieren!
Frühbucherpreise & „Pay2-Get3“!

Teilnahme schon ab
€ 595,- p.P.*/**

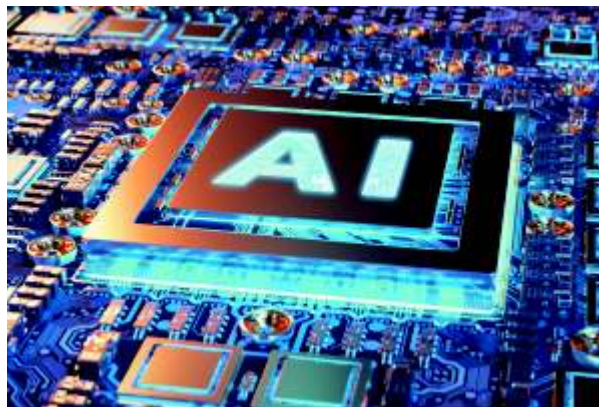
* zum Frühbucher-Preis

** als Online-Teilnahme

14. **BF21-Schadenkongress**, 17. und 18. Mai 2021, Steigenberger Hotel Köln
...mit **Top-Referenten, Top-Themen, Top-Diskussionen und Netzwerken!**

Aktives Schadenmanagement

>> Schadenmanagement 2021+ – Was wird uns die Zukunft abverlangen?!



>> **Keynote-Speaker / Referenten:**



Jochen Haug,
Mitglied des Vorstandes,
Allianz Versicherungs-AG



Horst Nussbaumer,
Mitglied des Vorstandes,
Zurich Gruppe Deutschland



Steffen Guttenbacher,
Geschäftsführer VPV-Service
GmbH, VPV Versicherungen



Ralf Eisenhauer,
Strat. Schadenmanagement,
AXA Konzern AG



Dr. Thomas Rodewis,
Leiter Digitalisierung,
Versicherungskammer

Lydia May,
ONE Versicherungs AG

Dr. Gerhard Schmid,
Munich Re

Jan Langkau,
adesso insurance solutions

Dr. Nils Mahlow
claimsforce GmbH

Dr. Marcus Mayer,
UBIMET GmbH

Björn Hinrichs,
3C Deutschland GmbH
part of Experian

Simon Mozes,
SoftProject GmbH

Michael Rodenberg,
Eucon Digital GmbH

Dr. Stephan C. Maier,
EY-Parthenon
Financial Services GmbH
und weitere.



Bernd Wirtz, Abteilungs-
leiter Kraftfahrtschaden,
Provinzial Rheinland



Gerald-Alexander Beese,
Geschäftsführer, SSV GmbH,
HDI Versicherung / Talanx



Dr. Alexander Bernert, Head
of Innovation & Market Mgmt.,
Zurich Gruppe Deutschland



Alexandra Hück, Senior
Underwriter Umweltversiche-
rungen, AIG Europe S.A.



Martina Krupan, Leiterin
Technical Center Non Motor
Claims, Zurich Gruppe Dt.



Alexander Grimm,
COO,
Getsafe GmbH



RA Heike R. Krüger,
Leader Financial Lines
Claims, AGCS SE



Peter Börner, Präsident,
Zentralverband Karosserie-
und Fahrzeugtechnik e. V.



Christian Meffert, Intelligent
Mobility / Connected Vehicle,
MHP – Porsche Konzern



Jens Brech, Director Customer
Experience & Network Quality,
Toyota Deutschland GmbH





>> Seien Sie dabei, persönlich **vor Ort oder online**, wenn es um die **Zukunft der Schadenbranche** geht!

Sehr geehrte Damen und Herren,

das **größte Schadenereignis** des Jahres 2020 ist zweifelsohne die **Corona-Pandemie**. Die wahnsinnige **Wucht**, mit der sie uns ganz plötzlich und völlig unerwartet getroffen hat, gleicht einem **Tsunami** und wird vielerorts ganz **tiefe Spuren** hinterlassen. In der weltweiten **Wirtschaft**, in jeder **Branche**, in jedem **Unternehmen**, groß oder klein, in **jedem Einzelnen von uns**. Wir stecken noch mitten drin.

Die spannende Frage: „**Schadenmanagement 2021+ – Was wird uns die Zukunft abverlangen?!**“ gewinnt angesichts der aktuellen Lage eine **ganz neue Bedeutung**.

Die bisher **geltenden Regeln** und wesentlichen **Themen der Versicherungsbranche** wurden durch die Corona-Krise entweder **komplett außer Kraft gesetzt**, oder aber sie wurden, ganz im Gegenteil, noch **zusätzlich verstärkt** und, durch die an die **Schmerzgrenze** gehenden Anforderungen und die „**neue Wirklichkeit**“, auf ein ganz **neues Niveau katapultiert**. Die **neue Dynamik** bedeutet wiederum **neue Chancen**, die es jetzt gilt, zu **ergreifen!**

Digitalisierung und Automatisierung, Innovationskraft, KI-Einsatz im Schaden, **IT-Anforderungen** und **Prozesseffizienz** stehen heute noch mehr denn je im **Vordergrund** des **strategischen Handelns!**

Die „**klassischen**“ Schäden im **Sach-, Wohngebäude- und Kfz-Bereich**, wie **Leitungswasser, Brand, Auto...** müssen nun im Kontext **neuer Technologien, digitaler Arbeitswerkzeuge** und neuer **Effizienzkriterien** bewertet und abgewickelt werden.

Am Ende sind es jedoch die **Nähe zum Kunden** (trotz, oder eben gerade **mittels digitaler Wege**), die **Schnelligkeit** und ein **echter Service** – der nicht nur als **Effizienzmaßnahme** verstanden werden darf – die Kriterien, die über den **Erfolg oder Misserfolg** der nächsten Jahre **entscheiden** werden!

Wie schaffen wir den **Spagat** zwischen dem **echten Kundenservice**, dem technischen **Innovationsanspruch** und den **Effizienz- & Kostenvorgaben?!**

Die **digitale Infrastruktur**, eine schnelle und **effiziente Prozessabwicklung**, schnelle, unkomplizierte **Abrechnung** und **Regulierung** sind bereits jetzt ein Teil der **neuen Realität** im Schaden. Von der digitalen Schadenmeldung, online oder via Schaden-App, über smarte, innovative Schadenaufnahme und -kalkulation, bis hin zur Verfügbarkeitsprüfung, Online-Terminvergabe, Schadentracking, der Schadenregulierung und Reparatur bzw. Ausgleich – **smarte, innovative Lösungen** und **KI-gestützte Prozesse** zwischen dem Kunden, dem Versicherer und der Werkstatt / Handwerksdienstleister / Regulierer werden eine **durchgehende Digitalisierung im Schaden** bewirken!

Die neuen Themen, wie **Robotics, Sensorik, KI, Data Mining** und **Data Analytics**, welche der Branche vielleicht vor Kurzem nicht so wirklich zugetraut wurden, stehen im **Fokus aktueller Projekte** und **Zukunftsstrategien**.

Aber auch ganz neue Themen, wie **Cyber-Risiken, Emerging Risks, Nachhaltigkeit, Klimarisiken, Corona-Bewältigung** und dazu benötigte **Innovationen** und **Lösungen**, die **Betriebsschließungsproblematik**, die **Pandemie-Fonds** und viele weitere, **dringende Aufgaben** müssen nun **auf der Agenda** jedes einzelnen **Versicherungsunternehmens** stehen.

Hinzu kommen die Fragen der **Personal-Qualifikation**, der Arbeitsauslastung, der **Mitarbeiter-Motivation**, der neuen, ggf. **hybriden Arbeitsformen**, der **persönlichen Kommunikation** untereinander oder aber auch des **informellen Austausches** in der Kaffee-Ecke, die uns – **gefangen im Home Office** – sicherlich fehlen. Welche **Arbeitsformen** sind heute erforderlich? Welche sind **zukunftsfähig**? Wie wird sich die **Zusammenarbeit** innerhalb der **Versicherungen** sowie die **Interaktion** mit dem **Kunden** und mit den **Dienstleistern** verändern?

Allen diesen Fragen muss sich die **Schadenbranche** heute stellen; sie sind heute **dringender denn je!**

Diese und weitere Themen stehen im **Fokus** des **diesjährigen Schadenkongresses** – im **Jahr 2020**, in dem **absoluten Ausnahmejahr!**

Folgende **zukunftsrelevante Aspekte** und **Fragestellungen** stehen auf der Agenda:

- **Schadenmanagement 2020+ – Was wird uns die Zukunft abverlangen?!**
- **Digitalisierung, Innovationskraft, Kundenservice** – In der Krise und in der Zeit danach
- Wird „**Digital**“ jetzt zum **neuen Standard**?
- **Schaden-Kundenservice** – Echter Service oder **reine Effizienzmaßnahme?!**
- Blick in die **Werkstatt**: Erprobung **neuer Technologien** und **innovativer Lösungen**
- **Wertschöpfungskette „Schaden“** vor der Neuausrichtung?!
- **Digitalisierung, Automatisierung, KI-Einsatz, Innovationen** und **neue Technologien, Dienstleister-Management, Personal-Qualifikation, Kunden, Kosten, Prozesse** als Zielvorgaben!
- **KI – Prozessturbo** und **Kostensparer?!**
- **KI, Robotics, Sensorik, Big Data / Data Analytics** – **Versicherer** auf dem Weg zu **datenbasierten Unternehmen!**
- **Transformation** des Schadenbereichs durch **datenbasierte Technologien**
- **Ökosystem Partnerwerkstätten & Kfz-Schadenmanagement** – Innovationen, **Reparaturkosten, Fahrzeugtechnik, Fahrzeugdaten**
- **Mobilitäts- und After Sales-Konzepte** der **OEMs** – **Digitale Ökosysteme**, innovative Zukunftskonzepte und **Services**
- **Strategische Zukunftskonzepte** im Kfz-, Sach-, Personenschaden-Bereich
- **Amazon, Google, Ping An** – Was können wir **von den Tech-Giganten lernen?!**
- **Nachhaltigkeit** – Das Gebot der Stunde! Folgen für die Schadenwelt
- **Emerging Risks: Digitalisierung, Cyber, Innovationen, KI** – Neue Risikoszenarien, Schadenbilder und erforderliche Lösungen!
- **Changing Collaborations?! – Redefining Rules?!** Wie sich die **Zusammenarbeit** innerhalb der **Versicherungen**, mit dem **Kunden** und mit den **Dienstleistern** verändert
- **Umweltrisiken** und **Umweltschäden** – Herausforderungen, Trends, zukunftsorientierte Lösungen
- **Klimarisiken** und **Klimaschäden** als **Top-Managementaufgabe**
- **Betriebsschließung, Pandemie-Fonds, Globalisierung, Kosten- & Innovationswettbewerb, Cyber-Risiken**
- **Deckungslücken**, neue **Risiken** und **Schadenszenarien** durch **COVID-19**
- **KI & Customer Experience** – Neue Impulse und **neue Wege** im Schaden ...und noch viel mehr.

Diskutieren Sie mit den **hochkarätigen Referenten** und **Schaden-Experten** der Branche auf dem **exklusiven 14. BF21-Schadenkongress** am **17. und 18. Mai 2021** in Köln, zu dem wir Sie **herzlich einladen!**

Holen Sie sich **wertvolle Informationen, Anregungen** und **Ideen**, sowie einen echten **Wettbewerbsvorsprung** durch das „**Wissen aus erster Hand**“, das Sie vor Ort erwartet!

Wir sehen uns am 17. und 18. Mai 2021 in dem **STEIGENBERGER Hotel Köln**... ..oder auch online, falls Sie unsere Tagung lieber im Internet, von Ihrem Arbeitsplatz aus, im Büro oder im Home-Office, **online** in dem **Live-Stream** verfolgen möchten.

Wir freuen uns auf Sie!

Anna Bergmann, BusinessForum21

>> COVID 19 – Hygiene- und Abstandsregeln während der Konferenz vor Ort

Sehr geehrte Damen und Herren,

um den Schutz der Gesundheit aller Referenten, Teilnehmer, Aussteller und Mitarbeiter zu gewährleisten, werden wir selbstverständlich während der Konferenz alle zum Zeitpunkt der Konferenz geltenden **Hygiene und Abstandsregeln** beachten und umsetzen.

Diese umfassen insb. folgende Aspekte:

- Kein Zutritt für Personen mit Corona- oder Erkältungs-Symptomen (ggf. ein Negativtest erforderlich)
- Erforderliche Hygienemaßnahmen im Konferenzraum, im Lobbybereich des Hotels, in sanitären Anlagen und bei der Abendveranstaltung
- Entsprechende Verhaltensregeln bei der Begrüßung, bei Gesprächen sowie während der Konferenz und der Pausen

- Großzüge Abstände – min. 1,5 m empfohlen – im Konferenzraum und Lobbybereich
- Feste Sitzplätze im Konferenzraum
- Tragen von Mund- / Nasenschutz beim Betreten / beim Verlassen des Konferenzraumes, in dem Lobbybereich und ggf. in weiteren ausgewiesenen Bereichen
- Ggf. Beschränkung der Teilnehmerzahl im Konferenzraum / im Lobbybereich
- Einhaltung weiterer Hygiene- und Abstandsregeln in Abstimmung mit dem Tagungshotel, der Abend-Location und gemäß der behördlichen Auflagen

Die detaillierten Hygiene- und Abstandsregeln werden allen an dem Kongress Beteiligten im Vorfeld mitgeteilt und auch vor Ort bekannt gegeben.

> Pay 2 – Get 3 **

Nutzen Sie unser „Pay 2 – Get 3“-Angebot! Bei Anmeldung von drei Personen aus Ihrem Unternehmen erhalten Sie für die **dritte Person eine Teilnehmerkarte gratis **** (für die Konferenz vor Ort).

1. Konferenztag, Montag, 17. Mai 2021

08.30 Begrüßungsempfang, Anmeldung, Ausgabe der Tagungsunterlagen

09.00 Begrüßung durch BusinessForum21 und den Vorsitzenden



Dr. Stephan C. Maier,
Partner & Managing Director,
EY-Parthenon Financial Services GmbH

09.15 Digitale Positionsbestimmung für das Schadenmanagement

Dr. Stephan C. Maier, s.o.

Schadenmanagement 2020+ – Zukunftsfähigkeit, Digitalisierung, Innovationen, Kunden, Kosten, Prozesse

09.30 Digitales Schadenmanagement –
Auch in der Krise sind wir für unsere Kunden da!

- Was bedeutet die Corona-Krise für die Versicherungsbranche?
- Wie schaffen wir es, auch in der Krise einen guten Kundenservice zu bieten?
- Wie hilft uns die Digitalisierung in der Krise (und in der Zeit danach)?
- Wird „Digital“ jetzt zum neuen Standard?



Jochen Haug,
Mitglied des Vorstandes,
Ressort Schaden,
Allianz Versicherungs-AG

10.00 Digitales Schadenmanagement –
Was wird uns die Zukunft abverlangen?!
Innovationsfähigkeit, Digitalisierung, neue Technologien,
Kunden- & Serviceorientierung



Horst Nussbaumer,
Mitglied des Vorstandes,
Chief Operating Officer,
Zurich Gruppe Deutschland

Wetter – Unwetter – Klima: Neue Risikofaktoren, neue Schadenbilder, Produktinnovationen & Strategien

10.30 Wetterbasierte Lösungen im Schadenmanagement

- Wetter als Trigger, um Kunden in die Online-Schadenabwicklung zu führen
- Digitalisierung / automatisierte Schadvalidierung, um die Vor-Ort-Präsenz zu reduzieren



Dr. Marcus Mayer,
Vice President Global Sales,
UBIMET GmbH

11.00 Pause mit Kaffee und Tee

Innovationsfähigkeit – Kundennähe – Dienstleister- und Prozessmanagement... auf dem Prüfstand!

12.00 Aufbau- und Ablauforganisation im Schadenaußendienst

- OnDesk vs. OnSite Besichtigung
- Nutzung von Videotelefonie
- Vorsortieren und Triagieren von Aufträgen
- Stärkung der Teamarbeit im Schadenaußendienst



Ralf Eisenhauer,
Leiter Schadenaußendienst,
Strategisches Schadenmanagement,
AXA Konzern AG

09.45 Digitalisierung und Automatisierung der Schadenprozesse –
Potenziale und praktische Use-Cases durch Plattformnutzung

„Höhere Automatisierungsgrade sind nur mit strukturierten Daten und der Überwindung diverser Schnittstellen-Problematiken möglich – wesentlicher Lösungsbaustein ist die Nutzung einer Plattform.“



- Einheitliche Partnerbeauftragung (spartenübergreifend)
- Ressourcenschonender Anbindungsprozess
- Vereinfachtes Schnittstellenmanagement

Steffen Guttenbacher,
Geschäftsführer VPV-Service-GmbH /
VPV Versicherungen



Simon Mozes,
Director Insurance Cloud Solutions,
SoftProject GmbH

Wertschöpfungskette Schaden: Kunde – Service – Technik – Digitalisierung – Werkstattmarkt & Datenzugang

12.30 Digitales Schadenmanagement –
Was wird die Zukunft den Kfz-Betrieben abverlangen?!



Peter Börner,
Präsident,
Zentralverband Karosserie- und Fahrzeugtechnik e. V.
(ZKF)

13.00 >> [Podiumsdiskussion:](#)

Wertschöpfungskette Schaden: Digitalisierung, Automatisierung, KI-Einsatz, Innovationen & Technologien, IT-Anforderungen, Umstrukturierung, Dienstleister-Mgt., Personal-Qualifizierung, Kunden, Kosten, Prozesse – Was wird uns die Zukunft abverlangen?!



Jochen Haug,
Allianz
Versicherungs-AG



Horst Nussbaumer,
Zurich Gruppe Dt.



Ralf Eisenhauer,
AXA Konzern AG



Steffen Guttenbacher,
VPV Versicherungen



Bernd Wirtz,
Provinzial
Rheinland



Alexander Grimm,
Getsafe GmbH



Lydia May,
ONE
Versicherung AG



Peter Börner,
ZKF e. V.

Moderation: Dr. Stephan C. Maier, EY Innovalue / EY-Parthenon

13.30 Gemeinsames Mittagessen mit Referenten und Teilnehmern

KI im Schaden – Robotics & Sensorik – Big Data / Data Analytics: Auf dem Weg zum datenbasierten Unternehmen!

14.30 Vom Faxgerät zum Autopiloten: Wie Daten das Schadenmanagement verändern

„Schäden schnell und transparent zu bearbeiten zählt zu den Königsdisziplinen einer guten Versicherung. Im Schadensfall braucht der Kunde seine Versicherung am meisten und urteilt am ehesten über sie. Für Versicherungen heißt das: Sie können mit Schadensfällen entweder gewinnen oder verlieren. In Zukunft werden Kunden ihre Schadensfälle 24 Stunden am Tag bequem vom Sofa aus einreichen - wenige Minuten später wird der Schaden voll automatisiert reguliert sein. Die Basis dafür bilden selbstlernende Algorithmen: Intelligente Maschinen vereinfachen und beschleunigen die Schadensmeldung und entlasten den Kundenservice. Voraussetzung dafür sind bessere statistische Vorhersagen, welche Kunden vertrauenswürdig sind und welche nicht. Dafür wiederum brauchen Versicherer mehr Daten über ihre Kunden. Der Vortrag skizziert, wie künstliche Intelligenz in Verbindung mit Daten das Schadenmanagement revolutionieren können.“



- Wie sieht das Schadenmanagement der Zukunft aus?
- Welche technischen Grundlagen sind notwendig für den Einsatz künstlicher Intelligenz?

Alexander Grimm,
COO,
Getsafe GmbH

KI- & datenbasierte Lösungen – Use Cases & Best Practices

15.00 KI – Prozessturbo und Kostensparer

- Schließung von Digitalisierungslücken in Versicherungen mit Hilfe von KI – Vorstellung anhand von Use Cases
- Kurzvorstellung von Aisaac
- Vorstellung einer erprobten Checkliste für die Einführung einer KI-Lösung



Jan Langkau,
Bereichsleiter Aisaac & drebis,
adesso insurance solutions GmbH

15.30 Transformation von Komposit Schaden durch datenbasierte Technologien

- Wie können Versicherer die existierende Schaden IT mit innovativen Technologien „upgraden“?
- Welche Ziele sollten bei dieser Transformation gesetzt werden, um Veränderungen messbar zu machen?
- Erfahrungen und Case Studies von claimsforce



Dr. Nils Mahlow,
CEO & Founder,
claimsforce GmbH

16.00 Pause mit Kaffee und Tee

Innovative Lösungen & Zukunftskonzepte in der Schadensteuerung – Automatisierung – Digitalisierung

16.30 Nachhaltige Schadenregulierung und was sie für die Versicherungswelt bedeutet!

„Herzlich Willkommen Nachhaltigkeit!“

- Was bedeutet nachhaltiges Schadenmanagement?
- Wie setzt man es um?
- Welche Auswirkung hat es auf die tägliche Schadenbearbeitung?



Lydia May,
Head of Claims,
ONE Versicherungs AG

Emerging Risks: Digitalisierung, Cyber, Innovationen, KI

17.00 Emerging Risks: Digitalisierung, Cyber, Innovationen, KI – Neue Risikoszenarien und Schadenbilder, Herausforderungen und Zukunftsoptionen – Was kommt in der Zukunft auf uns zu?



- Entstehung
- Risikomanagement
- Abwehr von Schäden und Risikosensibilisierung

Dr. Gerhard Schmid, Referent
Risiko- & Innovationsmanagement, Munich Re

17.30 Fragen und Diskussion

18.00 Ende des 1. Konferenztages

>> Ab 19.30 Uhr Get-Together!

(nur bei Präsenzveranstaltung oder hybriden Konferenz)

Kulinarisches Erlebnis & Zeit für Networking und vertiefende Gespräche!

BusinessForum21 lädt alle Referenten, Teilnehmer und Aussteller zu einer gemeinsamen Abendveranstaltung in eine traditionelle Kölner Location ein. Nutzen Sie diesen informellen Rahmen für Kontaktpflege, Erfahrungsaustausch und vertiefende Gespräche!



>> Wir freuen uns auf einen angenehmen Abend mit Ihnen!

2. Kongresstag, Dienstag, 18. Mai 2021

08.30 Empfang mit Kaffee und Tee

09.00 Begrüßung zu Beginn des 2. Konferenztages

Dr. Stephan C. Maier, s.o.

Kfz-Schadenmanagement als Ökosystem – Innovationen, Reparaturkosten, Partnerwerkstätten, Fahrzeugtechnik

09.15 Kfz-Schadenmanagement als Ökosystem – Herausforderungen und Lösungsansätze

„Der gesamte Automotive-Aftermarkt steht – nicht zuletzt vor dem Hintergrund aktueller Entwicklungen – vor großen Herausforderungen.“

- Der SSV im Talanx-Konzern
- Das SSV-Partnerwerkstattnetz
- Ökosystem Partnerwerkstätten & Schadenmanagement
- Ausblick & Diskussion

- Wie wird sich das Schadenmanagement der Zukunft entwickeln?
- Welche Herausforderungen bringt die Fahrzeugtechnik für die Unfallschaden-Reparatur mit sich?
- Wie können wir unsere gemeinsamen Kunden begeistern?



Gerald-Alexander Beese,
Geschäftsführer,
SSV Schadensschutzverband GmbH,
HDI Versicherung / Talanx Konzern

Digitalisierung, Kunden- & Service-Orientierung – Innovationsfähigkeit im Schaden in den Jahren 2020+

11.30 Innovative Lösungen im Bereich Schaden bei der Versicherungskammer

„Schaden ist der Moment of Truth, der bestimmt, wie sehr sich Kunden auf ihre Versicherung verlassen können. Durch den konsequenten Einsatz modernster Technologien können wir das Schadenmanagement noch aktiver betreiben. Immer mit dem Ziel, fair und zuverlässig für Kunden und wirtschaftlich für das Unternehmen zu agieren.“

- Unterstützung in der Schadenbearbeitung durch innovative Lösungen
- Blick in die Werkstatt: Erprobung neuer Technologien mit Relevanz für den Schadenbereich



Dr. Thomas Rodewis,
Leiter Digitalisierung / Digitale Innovation,
Versicherungskammer

Schadenmanagement, Prozesseffizienz, Digitalisierung – Das Gebot der Stunde & DER Erfolgsfaktor der Zukunft!

10.15 Digitale Schadensteuerung mit Hilfe von Hybrid Decision Making im Bereich der Strukturierung von externen Belegen



Björn Hinrichs,
Geschäftsführer,
3C Deutschland GmbH part of Experian

10.45 Pause mit Kaffee und Tee

11.15 CHANGING COLLABORATIONS?!

- Wie hat und wird sich die Art, wie wir (zusammen)arbeiten, verändern? Innerhalb der Versicherung, zusammen mit dem Kunden und zusammen mit Dienstleistern?
- Wir geben Antworten und Impulse für Lösungswege von heute, die ein erfolgreiches Morgen ermöglichen
- #newnormal goes #newclaimsmanagement



Michael Rodenberg, Geschäftsführer,
Eucon Digital GmbH

Mobilitäts- und After Sales-Konzepte der OEMs – Digitale Ökosysteme, innovative Lösungen & Services

11.45 Kundenfokus im Vertrieb, After Sales, Schadenmanagement, Service- und Reparaturgeschäft – Wichtiger denn je!

- Der Spagat zwischen digitaler Ansprache und persönlichem Kontakt
- Welche Veränderungen braucht es, um wirklich kundenzentriert zu agieren?
- Die Power, aber auch potentielle Gefahr von KPI's, wie z. B. 5-Sterne Bewertung, Weiterempfehlung und Antwortzeiten
- Wie wird der Kunde Teil der Marke / des Markenerlebnisses?



Jens Brech,
Director Customer Experience & Network Quality,
Toyota Deutschland GmbH

12.15 Das vernetzte Motorrad der Zukunft – Chancen des digitalisierten Zweirads für Versicherer

- Dass PKW und LKW längst Bestandteil der Digitalisierung sind ist allgemein bekannt – spätestens seit dem das „autonome Fahren“ in den Medien einen ständigen Platz hat

- Aber was ist mit den Zweirädern, wie z. B. dem Motorrad oder auch im urbanen Raum mit den damit verbundenen neuen Mobilitätskonzepten, mit den eScootern?
- Welche Potentiale und Perspektiven bietet ein Blick auf dieses Segment?
- Offene Fragen, aktuelle Antworten, Prognose und Ausblick



Christian Meffert,
Manager Intelligent Mobility / Connected Vehicle,
MHP – Porsche Konzern

12.45 >> Podiumsdiskussion:

Was können wir von Tech-Giganten lernen? – digitale Ökosysteme, Innovationswettbewerb, Effizienzsteigerung, Prozess-, Kunden- & Kostenoptimierung als Zielvorgaben



Gerald-Alexander Beese, SSV GmbH,
HDI / Talanx Konzern



Dr. Thomas Rodewis, Versi-
cherungskammer



Martina Krupan,
Zurich Gruppe Dt.



Heike Krüger,
AGCS SE



Jens Brech,
Toyota
Deutschland



Christian Meffert,
MHP –
Porsche Konzern



Alexandra Hück,
AIG Europe S.A.



Dr. Alexander Bernert, eh.
Zurich Gruppe Dt.

Moderation:

Dr. Stephan C. Maier, EY Innovalue a member of EY-Parthenon

13.00 Gemeinsames Mittagessen mit Referenten und Teilnehmern

Neue Wege im Schadenmanagement: Effizienzsteigerung, Kunden- & Serviceorientierung: Ein Widerspruch?!

14.00 Schaden-Kundenservice – Echter Service oder reine Prozessoptimierung?!

- Identifizierte Kundenbedürfnisse – Entsprechen sie wirklich den in den letzten Jahren von uns aufgebauten Schadenservices?
- Dringende Themen, an denen heute gearbeitet werden muss:
 - Erhöhung der qualifizierten Erstmaßnahmen
 - Schadenservices
 - KI-Themen
 - Qualifizierung der Mitarbeitenden in Softskills



Martina Krupan,
Leiterin Technical Center Non Motor Claims,
Zurich Gruppe Deutschland

Umweltrisiken & Umweltschäden: zukunftsrelevante Managementaufgabe – Trends, Entwicklungen, Lösungen

14.30 Umwelthaftung & Trends bei Umweltschäden – Erkenntnisse der AIG Schadenbearbeitung von Umweltschäden

„Selbst das beste Risikomanagement kann das Unternehmen nicht vor einem Brandereignis schützen.“

- Managemententscheidungen unterliegen vermehrt den

- Entwicklungen der Umweltgesetzgebung und den wachsenden Erkenntnissen in der Gesellschaft
- In diesem Kontext hat der Versicherer das mögliche Umweltrisiko seiner Versicherungsnehmer zu bewerten
 - Es werden die derzeit schadenträchtigen Branchen unter Heranziehung der Schadenereignisse vorgestellt sowie Trends künftiger Umweltschäden aufgezeigt
 - Welche Faktoren beeinflussen die Umsetzung und Zielerreichung von Unternehmen?
 - Was ist Risiko aus Versicherersicht und wie berechnet der Versicherer das versicherte Risiko?
 - Was sind Emerging Risiken und welche Rolle spielen sie zukünftig?



Dipl. Ing. Chem. Techn. (FH) Alexandra Hück,
Senior Underwriter EIL – DACH,
AIG Europe S.A., Direktion für Deutschland

15.00 Pause mit Kaffee und Tee

15.30 Financial Lines im Industriesektor – Was wird uns die Zukunft im Schadenmanagement abverlangen?



- Was liegt hinter uns?
 - Einfluss durch Digitalisierung und Globalisierung
 - Veränderung der Risikolage
- Heike Krüger,**
Leader Financial Lines Claims Germany/Austria,
Allianz Global Corporate & Specialty SE / AGCS SE

KI & Customer Experience: Wege in die digitale Zukunft! – Wo stehen wir heute? Was müssen wir leisten?

16.00 AI und Customer Experience



- CX im Schadenfall – Worauf kommt es eigentlich an?
 - Möglichkeiten und Grenzen zum Einsatz von AI aus CX Perspektive
- Dr. Alexander Bernert,**
eh. Head of Innovation & Market Management,
Zurich Gruppe Deutschland,
Zürich Beteiligungs-AG (Deutschland)

16.30 Zusammenfassung, Fragen und Diskussion

16.45 Ausklang mit Kaffee & Tee, Prosecco & Kölsch im Lobbybereich

17.00 Ende der Konferenz

Termin und Ort

17. und 18. Mai 2021

STEIGENBERGER Hotel Köln
Habsburgerring 9-13
D-50674 Köln

Telefon: 02 21 / 2 28 - 17 17

...oder als **Online-Teilnahme** mit Livestream!

Hotel + Zimmerreservierung

Im Tagungshotel steht für Sie ein begrenztes Hotelzimmerkontingent zu ermäßigten Preisen zur Verfügung.

Bitte nehmen Sie Ihre **Zimmerreservierung** im Hotel unter dem Stichwort BusinessForum21 rechtzeitig, möglichst **direkt nach Ihrer Anmeldung** zur Konferenz vor.

>> Schon gesehen?! „Pay 2 – Get 3!“

Nutzen Sie unser „Pay 2 – Get 3“-Angebot! **

Bei Anmeldung von drei Personen aus Ihrem Unternehmen erhalten Sie für die **dritte Person eine Teilnehmerkarte gratis**** (für die Konferenz vor Ort).

>> Treffen Sie auf diesem Kongress:

Mitglieder der Vorstände, der Geschäftsführung sowie Leiter und leitende Mitarbeiter aus der Versicherungswirtschaft und kooperierenden Branchen, der Automobilindustrie, Automobilhandel, Kfz-/Sach-Schadenzentren, Assisteure und Kfz-/ Sach-/ Reha-Dienstleister, insb. Mitarbeiter aus den Bereichen:

- Kfz-Versicherung / Kraffahrt-Schaden / Kraffahrt-Betrieb
- Sachversicherung / Sach-Schadenmanagement
- Schaden- und Unfallversicherung
- Schadenmanagement, -bearbeitung und -regulierung
- Netzwerkmanagement / Partnermanagement / Dienstleistersteuerung
- Kooperationen & strategische Partnerschaften
- Haftpflichtversicherung
- REHA-/ Personenschadenmanagement
- Großschadenmanagement
- Strategie, Unternehmensplanung, Business Development
- Organisation und IT / Kundenservice, Call Center / Controlling
- Privat- und Firmenkundengeschäft / Rückversicherung
- Flottenmanagement und Leasing
- Vertrieb und Außendienst
- Aktuarial, Tarifentwicklung / Produktentwicklung und -management

aus dem Kfz-/Unfall-/Personenschadenmanagement:

- Automobilhersteller, Automobilhandel
- Kfz-Werkstätten / Schaden-Dienstleister
- Assistanceunternehmen
- Fuhrparkmanager und Leasinggesellschaften
- Schadensachverständige, Schadenzentren
- Reha-Dienste / Reha-Einrichtungen

aus dem Sach-Bereich:

- Sachschaden-Regulierer
- Handwerksunternehmen / Handwerkerketze
- Facility Management-Unternehmen und Gutachter

sowie:

- Hard- und Softwareunternehmen,
- IT-Dienstleister
- Unternehmensberater

So erreichen Sie uns

TELEFONISCH: 0049 (0) 231 / 9500 - 751

PER FAX: 0049 (0) 231 / 9500 - 752

PER E-MAIL: info@bf21.com
anmeldung@bf21.com

Social Networks:   

www.bf21.com

TEILNAHMEBEDINGUNGEN

Die in dem Anmeldeformular angegebene Teilnahmegebühr für diese Konferenz (als Präsenzveranstaltung vor Ort) inkl. Tagungsunterlagen, Mittagessen, Erfrischungsgetränken und Abendveranstaltung ist direkt nach Erhalt der Rechnung fällig. Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie von uns eine Anmeldebestätigung und Rechnung. Eine kostenlose Stornierung der Teilnahme ist bis 35 Tage vor dem Konferenztermin möglich. Bei Stornierungen bis zu dieser Frist werden **keine Storno- bzw. Bearbeitungsgebühren** erhoben. Bis zu 28 Tagen vor Veranstaltungstermin wird die Hälfte der Teilnahmegebühr erhoben. Bei Stornierung, die später erfolgt oder bei Nichterscheinen auf der Konferenz ist die gesamte Teilnahmegebühr fällig. Auch bei Stornierung nach der o.g. Frist oder bei der Nichtteilnahme aufgrund von Corona-, Erkältungs-Symptomen oder Quarantänevorschriften ist die gesamte Teilnahmegebühr fällig. Die Stornierung bedarf der Textform. Gerne können Sie uns kostenlos einen Ersatzteilnehmer benennen. Bei der Stornierung der Anmeldung zur Präsenz-Veranstaltung vor der Stornofrist von 5 Wochen bieten wir auch eine kostenlose Umwandlung in eine Online-Teilnahme an (falls eine Online-Teilnahme angeboten wird), wobei auch die Preisdifferenz erstattet wird. Bei Stornierungen nach Ablauf dieser Frist wird die Preisdifferenz nicht erstattet. Der Veranstalter behält sich das Recht vor, wegen höherer Gewalt, wie z. B. Pandemien, aus wirtschaftlichen Gründen oder anderen dringenden Anlässen, die gesamte Veranstaltung oder einzelne Teile räumlich und/oder zeitlich zu verlegen, zu ändern oder auch kurzfristig abzusagen sowie etwaige Programmänderungen vorzunehmen. Ein Rechtsanspruch gegenüber dem Veranstalter besteht in diesem Fall nicht. Im Falle der Stornierung der gesamten Konferenz durch den Veranstalter werden alle Konferenzgebühren in voller Höhe erstattet. Ein Rechtsanspruch bzgl. anderweitiger Kosten, insb. der Reise- und Übernachtungskosten, besteht nicht. Für Druckfehler wird vom Veranstalter keine Haftung übernommen.

>> Sponsoren & Aussteller:



Die **3C Deutschland GmbH** ist der führende Anbieter zur Automatisierung von Schadenprozessen.

Viele Versicherer vertrauen auf unsere Kompetenz und setzen konsequent auf 3C-Lösungen. Das Produktportfolio orientiert sich dabei an den Schadenprozessen in den Sparten K-Schaden und Sach-Schaden. Die Angebote von 3C reichen von Systemen

zur Disposition von Aufträgen bis hin zu integrierten Prüf- und Controllingverfahren.

Der Einsatz modernster Portaltechnologie vereint ein Höchstmaß an Sicherheit, mit umfassenden und modularen Funktionen sowie einfacher Handhabung.

3C ist Garant für die zuverlässige und sichere Anbindung aller Kommunikationswege – GDV, Audanet, DATNet, Webservices oder Email.

Alle gängigen Datenformate werden ausgelesen und in ein einheitliches und standardisiertes Datenformat integriert - das 3C-XML. Daten aus Dokumenten werden in einem vorgelagerten OCR/ICR-Prozess aufbereitet und ebenfalls in das 3C-XML eingebunden.

Für unsere Kunden leiten sich daraus vielfältige Vorteile ab:

- Die Automatisierung der Prozesse schafft Kosten- und Qualitätsvorteile
- Durchgängige Prozesse eliminieren vorhandene Medienbrüche
- One touch Sachbearbeitung – optimierte Verfahren garantieren einen schnellen, transparenten und lückenlosen Prozessablauf
- Optimierte Auslastung der eigenen Organisation bzw. des eigenen Werkstattnetzes
- Umfassende Transparenz in den Prozessen und Prüfregele
- Umfangreiches Monitoring und Reporting

3C Deutschland GmbH

Edisonstraße 19
74076 Heilbronn

Ihr Ansprechpartner:

Björn Hinrichs,
Geschäftsführer

Tel.: 06 11 / 97 85 - 47

Fax: 06 11 / 97 85 - 39

E-Mail: bjoern.hinrichs@arvato.com



adesso insurance solutions

Das Softwareunternehmen adesso insurance solutions, hundertprozentige Tochter der börsennotierten adesso SE,

entwickelt und implementiert Standardsoftware für den deutschsprachigen und internationalen Versicherungsmarkt.

Auf der in|sure-Plattform bündelt das Dortmunder Unternehmen releasefähige Standard-Softwareprodukte und bietet daneben Software- und Servicelösungen für die Übernahme fachlicher Geschäftsprozesse im Kundenauftrag an. Die in|sure-Produkte decken alle Kernprozesse einer Versicherung ab. Sie sind als gesamte Anwendungslandschaft in|sure Ecosphere oder als einzelne, flexibel miteinander kombinierbare Komponenten einsetzbar.

Zur in|sure-Produktfamilie zählen Systeme für die Partnerverwaltung, das Bestandsmanagement sowie für die Leistungs- bzw. Schadenbearbeitung, für die Produktmodellierung, für die Abwicklung des Zahlungsverkehrs und für den Provisions- sowie In-/Exkassoprozess. Darüber hinaus stellt adesso insurance solutions ein System für die softwaregestützte Datenmigration und eine selbstlernende KI für eine medienbruchfreie Dunkelverarbeitung zur Verfügung.

Weitere Informationen unter: www.adesso-insure.de

adesso insurance solutions GmbH

Adessoplatz 1
44269 Dortmund

Ihr Ansprechpartner:

Jan Langkau,
Bereichsleiter Aisaac & drebis

Tel.: 02 31 / 70 00 - 29 64

E-Mail: jan.langkau@adesso-insurance-solutions.de



claimsforce ist ein InsurTech im Bereich "Smart Claims Management" und bietet Schaden Software für die

Versicherungsindustrie an. Hierbei liegt der Fokus darauf, Versicherungskonzern bei der Transformation der Schadenbereiche durch Technologie zu unterstützen.

claimsforce wurde 2018 gegründet und hat seitdem das Angebot an innovativen Technologielösungen für Erstversicherungsunternehmen, Gutachter und Schadenregulierer in Deutschland und anderen europäischen Ländern ausgeweitet.

claimsforce bildet Prozesse des Schadenmanagements digital ab, sorgt für den effizienten Einsatz der Regulierer und steigert durch hohe Transparenz die Kundenzufriedenheit. Gleichzeitig werden durch die Analyse von Schadendaten Kosten optimiert.

www.claimsforce.com

claimsforce GmbH

Am Sandtorkai 23/24
20457 Hamburg

Ihr Ansprechpartner:

Dr. Nils Mahlow,
CEO & Founder

Tel.: +49 40 / 5 37 98 - 54 10

Mobil: +49 171 2 75 04 27

E-Mail: nils@claimsforce.com



Die **Eucon Group** schafft seit 20 Jahren datenbasierte Werte in einer digitalen Welt und arbeitet international erfolgreich für die Branchen Automotive, Versicherungen und Real Estate.

Als Wegbereiter für den digitalen Wandel hilft Eucon Unternehmen mit intelligenten Lösungen, ihre datengetriebenen Prozesse zu optimieren, Effizienz- und Kostenvorteile auszunutzen und so ihre Wettbewerbsfähigkeit und Kundenzufriedenheit zu verbessern. An den weltweiten Standorten in Münster, Atlanta und Shanghai arbeiten rund 400 Mitarbeiter für 250 Kunden in 40 Ländern.

Die Tochtergesellschaft Eucon Digital GmbH ist erfahrener Digitalisierungspartner für Versicherer sowohl im Kfz- als auch im Sachschadenmanagement. Das Unternehmen analysiert, automatisiert und beschleunigt den gesamten Schadenprozess und bietet Versicherern intelligente Lösungen für die Daten- und Dokumentenverarbeitung.

Kunden profitieren von einem effektiveren Schadenmanagement durch KI-basierte Automatisierung und der einzigartigen Kombination von zukunftsweisenden Technologien, Daten und Expertenwissen.

Geschäftsführer: Sven Krüger, Michael Rodenberg

Eucon Digital GmbH

Martin-Luther-King-Weg 2
48155 Münster

Tel. 0251 14496-0

info@eucon.com



UBIMET ist der führende private Anbieter meteorologischer Prognosesysteme, Wetterapplikationen, Auskünfte und Unwetterwarnungen in der Versicherungsbranche.

Mehr als 180 Versicherungskunden werden von UBIMET mit hochpräzisen Wetterdaten versorgt. Im Focus stehen Schadenprävention und -management, Digitalisierung durch Dunkelverarbeitung und damit eine verbesserte Schaden-Kosten-Quote.

Vor über 15 Jahren gegründet, hat die UBIMET Gruppe heute Standorten in Österreich, Deutschland, Schweiz, USA und Australien. Die Portale UZW-Unwetterzentrale, wetter.tv, die Morecast App und die Nowcast GmbH komplementieren das Portfolio.

UBIMET GmbH

Schönfeldstraße 8
D-76131 Karlsruhe

Ihre Ansprechpartnerin:

Mareike Lehrling

Key Account Manager

E-Mail: mlehrling@ubimet.com

Tel.: +49 175 9 99 07 87

www.ubimet.com

>> Schneller am Ziel! Mit Sponsoring!

Im Rahmen dieser Konferenz bieten wir Ihnen die Möglichkeit an, dem exklusiven Fachpublikum Ihr Unternehmen vorzustellen sowie Ihre Expertise, Dienstleistungen oder Produkte zu präsentieren.

So können Sie direkt vor Ort mit Entscheidungsträgern, Branchenexperten, Top-Entscheidern und Führungskräften in Kontakt treten.

Tel.: 02 31 / 95 00 - 7 51

E-Mail: sponsoring@bf21.com



Aktives Schadenmanagement

am 17. und 18. Mai 2021, STEIGENBERGER Hotel Köln

>> ... oder als Online-Teilnahme mit Livestream!

BusinessForum21 - Hohle Eiche 4 - D-44229 Dortmund

Auch als Online-Teilnahme
mit Livestream
buchbar!



Anmeldung per QR-Code:



Akkreditierungsnummer:
GB-BDL-20200810-30375

So erreichen Sie uns

TELEFONISCH: 00 49 (0) 2 31 / 95 00 - 7 51
PER FAX: 00 49 (0) 2 31 / 95 00 - 7 52
PER E-MAIL: info@bf21.com
anmeldung@bf21.com
SCHRIFTLICH: BusinessForum21
Hohle Eiche 4 – D-44229 Dortmund
WEB: www.bf21.com

>> Ja, ich/wir nehme(n) teil:

- zum Frühbucherpreis*** für Versicherungsunternehmen (bis 31.03.2021),
freie Kfz-Werkstätten, inhabergef. Autohäuser,
kleine SV-/Gutachter-Büros
- 3-er Ticket für nur € 663,33 p. P. zzgl. MwSt. (Sonderpreis)
 2-er Ticket für nur € 995,- p. P. zzgl. MwSt.
 1-er Ticket für € 1.295,- p. P. zzgl. MwSt.

- zum Frühbucherpreis*** für Nicht-Versicherungsunternehmen / Dienstleister
- 1-er Ticket für € 1.595,- p. P. zzgl. MwSt. (bis 31.03.2021)
 Pay 2 - Get 3! ** – Ja, ich/wir melde(n) 3 Personen aus unserem Unternehmen an
und erhalte(n) für die dritte Person eine **Teilnehmerkarte gratis!**

- zum Preis für Versicherungsunternehmen** (ab 31.03.2021),
freie Kfz-Werkstätten, inhabergef. Autohäuser,
kleine SV-/Gutachter-Büros
- 3-er Ticket für € 1.063,33 p. P. zzgl. MwSt. (Sonderpreis)
 2-er Ticket für € 1.295,- p. P. zzgl. MwSt.
 1-er Ticket für € 1.595,- p. P. zzgl. MwSt.

- zum Preis für Nicht-Versicherungsunternehmen / Dienstleister**
- 1-er Ticket für € 1.895,- p. P. zzgl. MwSt. (ab 31.03.2021)
 Pay 2 - Get 3! ** – Ja, ich/wir melde(n) 3 Personen aus unserem
Unternehmen an / inkl. eine **Teilnehmerkarte gratis!**

- >> NEU!** Ich/wir melde(n) mich/uns zur **Online-Teilnahme mit Livestream** zum **Frühbucherpreis (gültig bis 31.03.2021)** von € 595,- p.P. an.
- Ich kann leider nicht teilnehmen, bestelle jedoch die **Tagungsunterlagen** zum Preis von € 299,- zzgl. MwSt.
- Ich bin an den **Ausstellungs- und Sponsoring-Möglichkeiten** – schon ab € 2.500,- zzgl. MwSt. ! – interessiert.

TEILNEHMER 1

Name: _____
Funktion: _____
Abteilung: _____
E-Mail: _____
Tel./Fax: _____

TEILNEHMER 2 / TEILNEHMER 3

Name: _____
Funktion: _____
Abteilung: _____
E-Mail: _____
Tel./Fax: _____

ANSCHRIFT

Firma: _____
Adresse: _____

ANSPRECHPARTNER IM SEKRETARIAT

Name, Tel./Fax: _____
Adresse: _____

RECHNUNG AN

Name, Tel./Fax: _____
Adresse: _____

VERBINDLICHE ANMELDUNG

Datum / Unterschrift:

Ich bin damit einverstanden, dass BusinessForum21, die kooperierenden Medienpartner und beteiligten Partnerunternehmen meine Daten zur Organisation der Veranstaltung, dazugehöriger Dienstleistungen und zu Networkingzwecken verwenden und veröffentlichen. Mit meiner Unterschrift willige ich ein, dass ich in der Zukunft über geplante BF21-Veranstaltungen und die damit zusammenhängenden Angebote per Post, Fax, E-Mail sowie telefonisch informiert werde (wenn Sie nicht einwilligen, streichen Sie bitte entsprechende Satzteile). Ebenso erkläre ich mich mit der Anfertigung und Veröffentlichung der vor Ort gemachten Fotos und Videos einverstanden. Die uns von Ihnen erteilte Einwilligung kann jederzeit widerrufen werden über info@bf21.com.

>> Teilnahmebedingungen sowie Informationen zum Tagungshotel, Termin und Ort – s. Innenseite der Konferenzbroschüre

WER ENTSCHIEDET ÜBER IHRE TEILNAHME?

Ich selbst (oder) Name/Position: _____

Reichen Sie diese Broschüre bitte auch an Ihre interessierten Kollegen/-innen weiter!

Social Networks: www.bf21.com

Der schnellste Weg zu uns
per Fax an: 02 31 / 95 00 - 7 52
Email: anmeldung@bf21.com