

# Unterstützung in der Schadenbearbeitung

**Überbrückung von Covid-19-getriebenen Kapazitätsengpässen und Implementierung einer skalierbaren digitalen Schadenplattform**



**Die Eindämmung der Covid-19-Pandemie hat weitreichende Einschnitte in das öffentliche Leben in Deutschland erforderlich gemacht. Diese treffen insbesondere die Wirtschaft hart, da die normale unternehmerische Tätigkeit von einem Tag auf den anderen zum Erliegen kam. Eine Konsequenz hieraus ist nun eine zunehmende Insolvenzwelle, welche beispielsweise im Falle von Reiseveranstaltern auch die Versicherer beschäftigen wird. Insbesondere in der Schadenbearbeitung ist entsprechend mit einer hohen Last zu rechnen.**

## **Ausgangslage**

Viele Versicherer melden hohe Rückstände in ihren Schadenabteilungen. Gerade im Zuge der aktuellen Covid-19-Krise sind die Versicherungskunden aber

besonders sensibel hinsichtlich eines reibungslosen Ablaufs. Nun aufkommende aufwändige Schadenereignisse, wie beispielsweise die Insolvenz von Reiseveranstaltern und Kreditausfälle, überfordern leicht die Leistungsfähigkeit der Organisation.

## **Herausforderungen**

Mit der Bewältigung der Flut an Schadenmeldungen sind folgende Herausforderungen verbunden:

- Eingeschränkte kurzfristige Skalierbarkeit von Prozessen und Mitarbeitern
- Bisher kaum Plattformlösungen zur Dunkelverarbeitung von derartigen Schäden implementiert
- Teilweise Engpässe bei Spezialressourcen wie Schadensregulierungsexperten

## **Unsere Lösung**

KPMG kann schnell und flexibel helfen, die akuten Engpässe zu überbrücken.

Hierfür stehen zwei Lösungen bereit:

1. Überbrückung von Kapazitätsengpässen in der Schadenbearbeitung durch das KPMG Shared Delivery Center (SDC)
2. Aufbau und Implementierung einer digitalen Schadenplattform innerhalb von wenigen Tagen

## **Durch Covid-19 verstärkte Aufwandstreiber in der Schadenbearbeitung (Auszug)**

- Zahlreiche ungerechtfertigte Schadenmeldungen für nicht abgesicherte Schadenfälle im Kontext Covid-19
- Konzentrierte aufwändige Schadenereignisse wie die Insolvenz von Reiseveranstaltern
- Rückstände aufgrund von Heimarbeit und gegebenenfalls krankheitsbedingten Personalausfällen
- Zunehmende Notwendigkeit von rechtlichen Sonderprüfungen des Bedingungswerks (Ein-/Ausschluss)
- Notwendigkeit einer verschärften Betrugserkennung und -vorbeuge



## Überblick



### Wir bieten Ihnen zwei Lösungen, um kurzfristig die Kapazitäten im Schadenmanagement zu skalieren:

1. Überbrückung von Kapazitätsengpässen in der Bearbeitung von einfachen Schadenarten durch das KPMG Shared Delivery Center
  - Ausgebildete KPMG SDC-Mitarbeiter in der Schadenbearbeitung
  - Nutzung Ihrer bestehenden Schadenprozesse und Tools durch Zuschaltung auf das System
  - Durchführung von verstärkten und zusätzlichen Kontrollen bei der Schadenabwicklung
  - (Digitale) Awareness zu potenziellen Fraud-Mustern gemäß den oben erwähnten Kontrollen
2. Implementierung einer digitalen Schadenplattform innerhalb kurzer Zeit
  - Konfiguration Schadenplattform (360GlobalNet) entsprechend Ihren Anforderungen
  - Aufbau einer FNOL Webseite inklusive nachgelagerten Workflows bis hin zur Auszahlung
  - Unterstützung des digitalen Workflows durch manuelle Bearbeitung von ausgerechneten Fällen/Stichproben durch das KPMG SDC
  - Go-live der FNOL Webseite innerhalb von 48 Stunden; Go-live des gesamten Workflows und Call Centers in wenigen Tagen

## Besonderheiten



### KPMG SDC

- 400 Mitarbeiter mit Bachelor Abschluss oder kfm. Ausbildung
- Versicherungsexpertise
- ISO-Zertifizierungen
- Themen: Massenklagenabwehr, Outtasking, Accounting Services, etc.
- 2 Standorte in Deutschland

### 360 GlobalNet

- Im Einsatz bei 20+ Versicherern weltweit, inkl. Global Top Ten
- Digitaler „no-code“-Workflow mit umfassender Funktionalität
- Kundenfreundliche und einfache Oberfläche
- Cloud in Deutschland gehostet

## Vorteile



- KPMG SDC-Team sofort einsatzbereit
- Skalierbare und verlässliche Bearbeitung
- Kontinuierliche Überwachung der Angemessenheit und Wirksamkeit der Prozesse
- Steuerung von Plattform-Aufbau und Betrieb durch KPMG Operations-/ Versicherungsexperten
- Sofortige Digitalisierung großer Teile des Schadenprozesses
- Signifikante Zeit- und Aufwandsparnis, vor allem für Speziälschäden wie Reiseveranstalter-Insolvenzen

## Fragen und Antworten (FAQs) zur KPMG und 360GlobalNet Schadenplattform Lösung (1/2)



### Wer stellt die Funktionsfähigkeit der Plattform sicher?

Die technische Funktionsfähigkeit wird von 360GlobalNet sichergestellt. KPMG übernimmt die Konfiguration der Schadenplattform und stellt die Schnittstelle zum Softwareanbieter. KPMG übernimmt im weiteren Verlauf des Ad-Hoc-Einsatzes auch die Vendor-Steuerung.

### Was passiert mit Schadensfällen, die nicht von der Plattform verarbeitet werden können?

Ein Team des SDC von KPMG steht zur Abarbeitung aller von der Plattform „ausgeworfenen“ Schäden und für Stichprobenprüfungen zur Verfügung. Auf Seiten der Versicherung ist zu klären, welche weiteren Kapazitäten gegebenenfalls eingebunden werden sollten.

### Kann die Plattform nach dem Krisenfall im Regelbetrieb weiterverwendet werden?

Ja, es kann auch ein langfristiger Service durch 360GlobalNet (Technik) und das SDC von KPMG (Managed Service) in Anspruch genommen werden.

## Fragen und Antworten (FAQs) zur KPMG und 360GlobalNet Schadenplattform Lösung (2/2)



### Ist die Plattform für hohe Auslastung belastbar (skalierbar)?

Ja, 360GlobalNet ist hoch skalierbar.

### Wo werden die Daten gespeichert?

Die Daten werden auf einer separaten Instanz (single tenant) in Amazon S3 gespeichert. Die Daten werden für eine vereinbarte Zeitspanne aufbewahrt. Die Anwendung läuft in einer abgeschlossenen, privaten Cloud von AWS in Deutschland.

### Welche Datenschutz Regelung gelten?

360GlobalNet sowie die interessierte Partei verpflichten sich gegenseitig, die in der Bundesrepublik Deutschland geltende Datenschutzgesetzgebung einzuhalten.

### Können die Daten später wieder aufgerufen werden?

Ja. Alle von den Antragstellern eingegebenen Daten werden gespeichert und sind weiterverarbeitbar.

### Bestens für Sie aufgestellt

KPMG berät führende Versicherungen strategisch und operativ in sämtlichen Fragen zum Schadenmanagement.

Das SDC als interner Dienstleister von KPMG bietet ein umfassendes Portfolio unterschiedlichster Dienstleistungen von End-to-end-Unterstützung bei Massenklagenverfahren, Kreditprüfung, Finanzbuchhaltung, Prozessdesign und -implementierung, bis hin zu Office Excellence.

Ein interdisziplinär aufgestelltes Team mit erfahrenen Experten unterstützt Ihr Unternehmen gerne bei der Überbrückung von Kapazitätsengpässen in der Schadenbearbeitung sowie beim Aufbau und Implementierung einer digitalen Schadenplattform.

Gerne stehen wir Ihnen für Ihre Fragen oder ein erstes Gespräch zur Verfügung. Sprechen Sie uns an.

12.500

Mitarbeiter bei KPMG in Deutschland  
an 25 Standorten

1,92

Milliarden Euro Gesamtleistung  
im Geschäftsjahr 2019

2.100

Mitarbeiter im Bereich Financial Services

410,0

Millionen Euro net Sales  
im Geschäftsjahr 2019

### Kontakt

KPMG AG  
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft



#### Claudia Fell

Partner, Head of Insurance  
Management Consulting  
Financial Services  
M +49 177 6907941  
claudiafell@kpmg.com



#### Barbara Scheben

Partner, Head of Forensic,  
Head of Data Protection  
Corporate Governance Services  
M +49 177 6907941  
bscheben@kpmg.com



#### Christian Bösing

Director  
Leiter Shared Delivery Center  
T +49 201 455-6862  
cboesing@kpmg.com

[www.kpmg.de](http://www.kpmg.de)

[www.kpmg.de/socialmedia](http://www.kpmg.de/socialmedia)



Die enthaltenen Informationen sind allgemeiner Natur und nicht auf die spezielle Situation einer Einzelperson oder einer juristischen Person ausgerichtet. Obwohl wir uns bemühen, zuverlässige und aktuelle Informationen zu liefern, können wir nicht garantieren, dass diese Informationen so zutreffend sind wie zum Zeitpunkt ihres Eingangs oder dass sie auch in Zukunft so zutreffend sein werden. Niemand sollte aufgrund dieser Informationen handeln ohne geeigneten fachlichen Rat und ohne gründliche Analyse der betreffenden Situation.

© 2020 KPMG AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft, ein Mitglied des KPMG-Netzwerks unabhängiger Mitgliedsfirmen, die KPMG International Cooperative („KPMG International“), einer juristischen Person schweizerischen Rechts, angeschlossen sind. Alle Rechte vorbehalten. Der Name KPMG und das Logo sind eingetragene Markenzeichen von KPMG International.