

# **Sach-Schaden-Service im Branchennetz des GDV**

## **Projektbeschreibung**

### Inhalt

1.	Wie ist die Ausgangslage? .....	3
2.	Was ist unter dem Schaden-Service des GDV zu verstehen? .....	3
3.	Welche Vorteile bietet der Schaden-Service den Versicherern? .....	5
4.	Welche Dienstleistungssegmente wird der Sach-Schaden-Service umfassen? .....	5
5.	Welche Kosten kommen auf die Beteiligten (GDV, VU, Schadendienstleister) zu? .....	6
6.	Wie gestaltet sich das weitere Vorgehen? .....	7

Auf Vorschlag der Sach-Schaden-Kommission (SSK) hat der Fachausschuss Sachversicherung (FAS) nach Bestätigung der Unbedenklichkeit hinsichtlich IT-Sicherheit, Datenschutz und Kartellrecht beschlossen, das GDV-Schadennetz für den Bereich der Sachversicherung zu öffnen mit dem Ziel, einen Sach-Schaden-Service analog zum bestehenden Kraftfahrt-Schaden-Service im GDV-Branchennetz einzurichten.

Im Folgenden werden die wesentlichen Fragen zum Sach-Schaden-Service beantwortet.

### 1. Wie ist die Ausgangslage?

Im Zeitalter von Internet, Onlinebanking, E-Mail und Blackberry(©) ist es mit Blick auf schlanke und schnelle Prozesse nicht mehr zeitgemäß, wenn Sender und Empfänger einer digitalen Information diese hausintern elektronisch vorhalten, der externe Datentransfer jedoch per Briefpost bzw. Fax erfolgt.

So ist folgender Vorgang de facto weit verbreitete Praxis:

1. Der VN meldet einen Schaden per Telefon an das VU; die mündliche Schadenmeldung wird während des Telefonates in die EDV eingepflegt.
2. Ein Sachverständiger (SV) wird nun vom VU beauftragt; hierzu wird aus der EDV-Schadenmeldung ein Fax generiert und an den SV gesendet.
3. Der SV überträgt den Fauxauftrag per Hand in sein EDV-Auftragsverwaltungssystem.
4. Am Einsatzort angekommen, erfasst der Sachverständige die Schadenstelle mit der Digitalkamera, schreibt anschließend das Gutachten auf dem PC, druckt Bild und Gutachten auf Papier aus und versendet es per Brief an das VU.
5. Das VU digitalisiert ggf. per Scanner das Gutachten und das Foto und überträgt die Inhalte des Gutachtens in seine Schaden-EDV.

Alleine in diesem einfachen Geschäftsprozess sind fünf Medienbrüche enthalten.

**Diese Medienbrüche, die täglich tausendfach in der Versicherungswirtschaft erfolgen,**

- verursachen hohe Kosten,
- verlängern die Prozessabläufe
- und sind die Quelle häufiger Fehler.

An dieser Problemstellung setzt der ab dem Jahr 2000 aufgebaute und nach einer Anlaufphase inzwischen erfolgreich in Betrieb befindliche Schaden-Service des GDV an.

### 2. Was ist unter dem Schaden-Service des GDV zu verstehen?

Der Schaden-Service des GDV ermöglicht den kostengünstigen, medienbruchfreien elektronischen Datenaustausch zwischen Versicherern und anderen Beteiligten (Dienstleistern) bei der Abwicklung von Schäden. Mit ihm werden grundlegende Bedingungen für den direkten und einfachen Datentransfer definiert:

- **Einheitliches Datenformat**  
Datenstrukturen als "GDV-Datensatz", die für die Abarbeitung der Geschäftsvorfälle notwendig sind, mit multimedialen Informationen

## Sach-Schaden-Service im Branchennetz des GDV

- **Einheitliches Transportsystem**

Kommunikation zwischen parallel existierenden Schadennetzen unter Einhaltung bestimmter Rahmenbedingungen („GDV-Netz“)

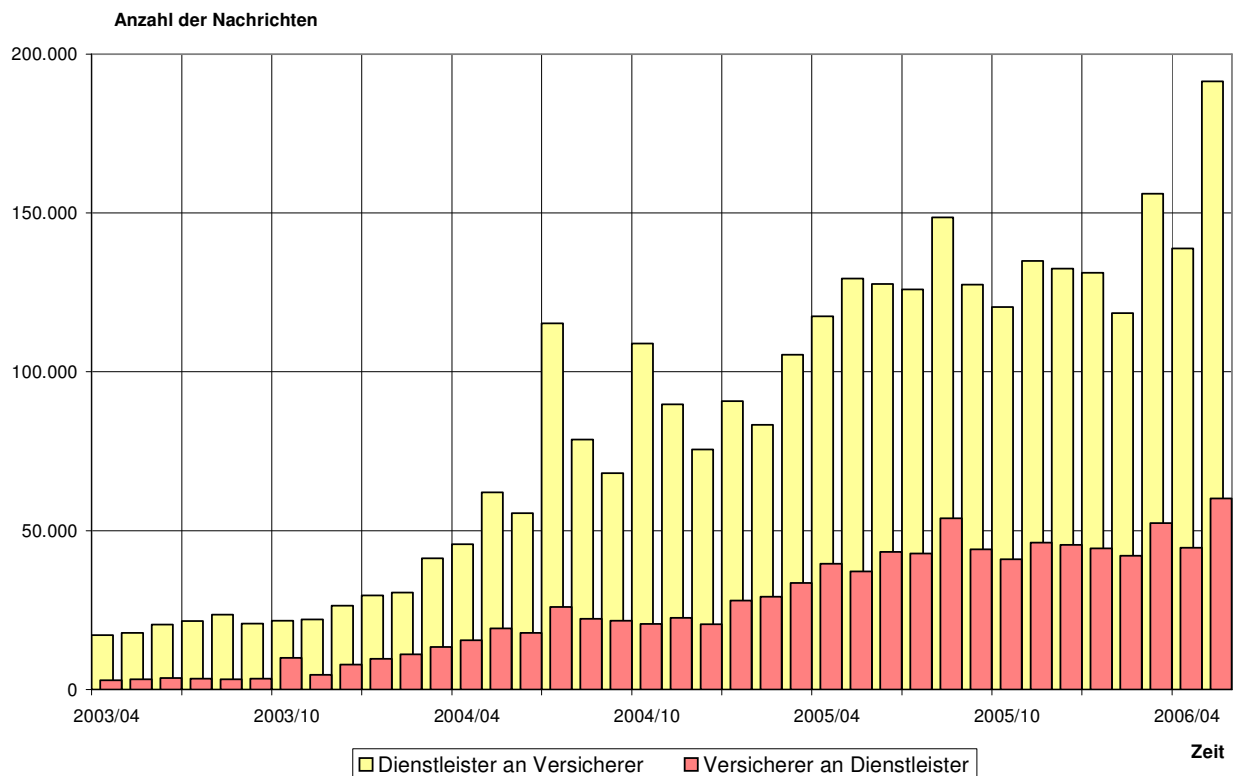
- **Realisiert mit erprobten Internettechnologien (Websphere MQ / MQSeries)**

Einheitliche Kommunikationsschnittstellen zu den Netzen bzw. Transportsystemen

Auf der Grundlage eines offenen, einheitlichen und weltweit anerkannten Datenformats (XML) und standardisierter Datensatzstrukturen können Sender und Empfänger die übermittelten Daten unabhängig von der jeweils im Einsatz befindlichen Software austauschen. Unterstützt werden standardisierte Geschäftsvorfälle wie z. B. die Schadenmeldung, Reparaturfreigabe, Kostenübernahmeerklärung, Kalkulation und Rechnung. Der GDV stellt dabei mit dem GDV-Branchennetz lediglich die Infrastruktur für die sichere technische Abwicklung der Datenübertragung zur Verfügung. Der Sach-Schaden-Service ist also lediglich „Transportweg“ zwischen Sender und Empfänger, eine Datenspeicherung/Datenhaltung findet im GDV nicht statt.

Der Schaden-Service wurde im Jahr 2000 zunächst im Kraftfahrtbereich für den Datenaustausch insbesondere mit Werkstätten und Sachverständigen eingerichtet und ist seitdem ständig erweitert worden. Zu weiteren Inhalten, Funktionsweisen und dem aktuellen Nutzungsgrad des Schaden-Service siehe **Anlage** (Folien GDV-Büro Hamburg).

Gerade aus den Daten zum Nutzungsgrad wird deutlich, dass das Branchennetz in der Sparte Kraftfahrt inzwischen sehr erfolgreich arbeitet, zumal die Zahl der übertragenen Geschäftsvorfälle seit 2003 (also rund drei Jahre nach Projektbeginn) rapide angestiegen ist.



Derzeit werden pro Monat allein in der Sparte Kraftfahrt seitens der Schadendienstleister rund 150.000 Geschäftsvorfälle über das Branchennetz an die Versicherungsunternehmen transportiert – Tendenz steigend. Das bedeutet, dass diese 150.000 Geschäftsvorfälle medienbruch- und fehlerfrei in die EDV-Landschaften der Versicherer aufgenommen werden.

### 3. Welche Vorteile bietet der Schaden-Service den Versicherern?

Der GDV hat mit dem Schaden-Service einen offenen, zukunftssicheren Standard geschaffen, mit dem sich vorhandene Nutzenpotenziale ausschöpfen lassen und an dem alle am Schadenprozess beteiligten Dienstleister teilnehmen können.

Durch die Implementierung einer einheitlichen elektronischen Schnittstelle für Sach-Schaden-Geschäftsvorfälle zwischen Versicherern und Dienstleistern könnte die Versicherungswirtschaft außer einer schnelleren Kommunikation bei der Schadenregulierung kurz- bis mittelfristig erhebliche, jährlich wiederkehrende Kostenvorteile generieren, z.B. durch

- **Prozesskosteneinsparungen durch weitreichende Automatisierungsoptionen in der Schadenbearbeitung** bei Einbindung des Schaden-Service in das hauseigene DV-gestützte Schadenmanagementsystem,
- **zeitnahe maschinelle Steuerung von Folgeprozessen (z.B. Controlling, Rechnungswesen),**
- **Automatisierte Plausibilitätsprüfungen**, u.a. zwischen Kostenvoranschlag und Rechnung.

Die Nutzung des Schaden-Service bietet darüber hinaus die Basis für eine „Dunkelverarbeitung“ von Geschäftsprozessen.

### 4. Welche Dienstleistungssegmente wird der Sach-Schaden-Service umfassen?

Im Auftrag der SSK hat die AG „Sach-Schaden-Service“ im ersten Halbjahr 2006 auf Basis der vorhandenen Datensatzstrukturen des Kraftfahrt-Schaden-Service für die folgenden Dienstleistungsbereiche die Geschäftsvorfälle analysiert, in Cluster überführt und entsprechende Datensätze erarbeitet:

- **Leckageortung**
- **Trocknung**
- **Sanierung**
- **Geräteprüfung (z.B. Überspannung)**
- **Preisrecherche**
- **Wetterauskunft (z.B. Blitz, Sturm)**
- **Sachverständige/Gutachten**

Diese Geschäftsvorfälle eignen sich ausgesprochen gut für den erforderlichen Testbetrieb (Pilotierung, da

- **die Anzahl der Geschäftsvorfälle (Transfervolumen) hoch ist,**
- **bedeutende Vertreter aus dem Bereich der Kommunikationspartner (Schadendienstleister, Sachverständige) bereits großes Interesse an einer elektronischen Kommunikation signalisiert haben und**

- **auch die Kommunikationspartner über eine ausreichende EDV-Struktur verfügen.**

Als Behebungsauftrag wird ferner auch die Reparatur von Glasschäden erfasst. Die dort mögliche Naturalrestitution eignet sich besonders, beim Dienstleistereinsatz schlanke Prozesse zu erhalten.

Die Definition eines Datensatzes zur Kommunikation mit einem beliebigen Gewerk („Handwerker-auftrag“) ist bis zum Abschluss der o.g. Arbeiten zurückgestellt. Für die großflächige Anbindung dieser Marktteilnehmer existieren grundsätzlich bereits technische Lösungen, die lediglich einen Internetanschluss voraussetzen (Webportal).

### 5. Welche Kosten kommen auf die Beteiligten (GDV, VU, Schadendienstleister) zu?

Da das Branchennetz im **GDV** bereits existiert und für die Sparten Kraftfahrt und Rechtsschutz genutzt wird, ist der laufende Betrieb des Schaden-Service in der Sparte Sachversicherung mit keinen zusätzlichen Investitionen beim GDV verbunden. Es entstehen lediglich geringe Kosten im Rahmen der laufenden Arbeit der AG „Sach-Schaden-Service“ in Bezug auf die Definition und Implementierung der Datensätze.

Diejenigen **VU**, die bereits erfolgreich am Schaden-Service teilnehmen (z.B. in der Sparte Kraftfahrt), müssten lediglich eine weitere Schnittstelle für den Datenaustausch zwischen der unternehmenseigenen Softwarelösung „Sachversicherung“ und dem Schaden-Service implementieren. Alle weiteren VU benötigen darüber hinaus eine Basisanbindung an das Branchennetz (Software Schnittstelle „MQ Series“, ggf. Hardware). Hierbei sollte mindestens von folgendem Investitionsbedarf in die Infrastruktur ausgegangen werden:

- |  |  |
|--|--|
| • Einfache Client-Lösung Hardware & MQSeries | ca. 2.000 EUR                                      |
| • Basis Server-Lösung Hardware & MQSeries    | ca. 10.000 EUR                                     |
| • Standard HOST-Lösung                       | nur individuell in den einzelnen VU<br>ermittelbar |

Die Kosten für die Anpassung der Schadenbearbeitungssysteme im VU sind jeweils hinzuzurechnen. Je nach Zielsetzung (Anbindung nur an Schaden, Schnittstelle zwischen Schaden und Rechnungswesen/Controlling/Betrieb/Vertrieb) und EDV-Infrastruktur variieren die Kosten, so dass sich hierzu keine pauschale Aussage treffen lässt. Um eine erste unternehmensindividuelle Einschätzung des Implementierungsaufwandes zu ermöglichen, stehen die konsolidierten Datensätze im Internet zur Verfügung unter: <http://www.gdv-online.de/snetz>.

Der geschätzte Kostenaufwand für die Implementierung der Schnittstellen in den VU lässt – abhängig vom bereits erreichten Automatisierungsgrad der Schadenbearbeitung und unter Berücksichtigung der jährlich wiederkehrenden Kostenvorteile – eine kurz- bis mittelfristige Amortisation erwarten. Dies gilt umso mehr, als die VU im Sach-Schaden-Service als Auftraggeber auftreten und damit die Menge des elektronischen Datenaustausches selbst bestimmen können.

Auf Seiten der **Schadendienstleister** sind ebenfalls Schnittstellen für den Datenaustausch einzurichten. Wie sich in den bisherigen Ausbaustufen des Schaden-Service gezeigt hat, sind diese Kommunikationspartner bereit, die Kosten hierfür selbst zu tragen, da sie dadurch eine stärkere Bindung an bzw. Frequentierung durch die Versicherungswirtschaft erreichen können. Bedient sich ein Schadendienstleister eines IT-Dienstleisters, so wird dieser im Regelfall ein Entgelt für die Anbindung an den Schaden-Service verlangen. Beispiele aus dem Bereich des Kraftfahrt-Schaden-

Service zeigen, dass diese Kosten – nach Vereinbarung und Transportvolumen – zwischen 0,80 Euro je Nachricht und 3,00 Euro pro kompletten Vorgang (unabhängig von der Zahl der Nachrichten) liegt; eine Flatrate ist ebenfalls denkbar.

Die Marktgegenseite hat bereits ihr Interesse an einem elektronischen Datenaustausch signalisiert, bedeutende Dienstleister wünschen eine Teilnahme an der bevorstehenden Pilotphase.

### **6. Wie gestaltet sich das weitere Vorgehen?**

Nachdem die o.g. Geschäftsvorfälle grundlegend definiert worden sind, folgen Prüfung und Qualitätssicherung der Datensätze durch pilotierende Versicherer und Dienstleistungspartner. Die AG „Sach-Schaden-Service“ wird deren Anregungen prüfen. Die Erstpilotierung von Datensätzen im praktischen Einsatz durch ein in der AG „Sach-Schaden-Service“ vertretenes Mitgliedsunternehmen und seinen Dienstleistungspartner wurde bereits erfolgreich durchgeführt. Vorgesehen sind Folgepilotierungen weiterer Versicherer, um Qualität und Funktionalität des Sach-Schaden-Services auf breiter Erfahrungsgrundlage sicherzustellen.

Diese können ab dem dritten Quartal 2007 erfolgen.

Nach insgesamt erfolgreichem Abschluss der Pilotphase kann die Einsatzfreigabe konsolidierter Datensätze für den Regelbetrieb des Sach-Schaden-Service erteilt werden. Anschließend werden die Schadedienstleister in der Breite durch entsprechende Informationsveranstaltungen mit dem Thema vertraut gemacht.

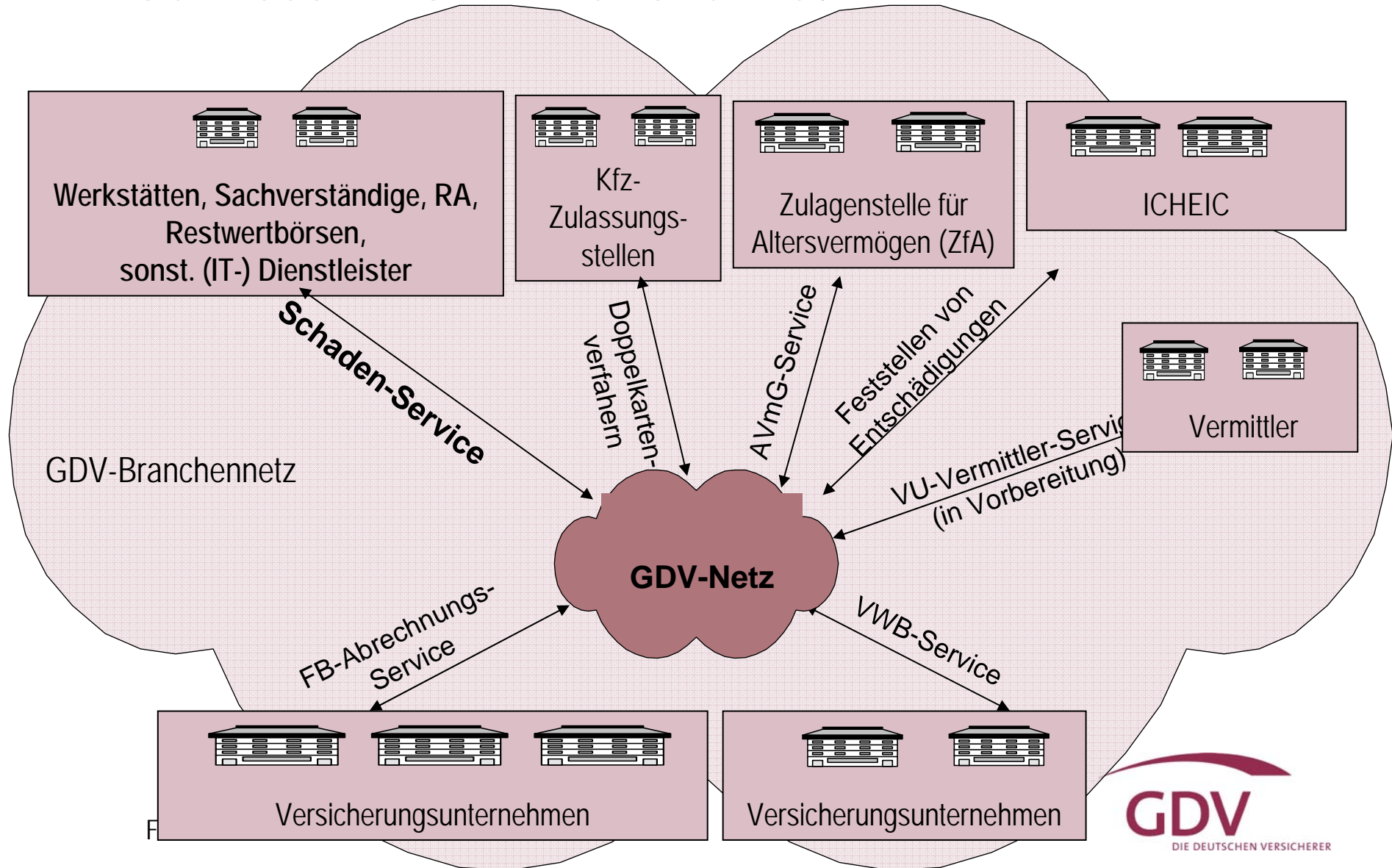
# Kommunikation im Schadenprozess

## Optimierung der Schadenbearbeitung in Sach-Schaden

GDV Büro Hamburg



# Services im GDV-Branchennetz



# Nutzung der Angebote mehrerer (IT-)Dienstleister

## Probleme

- Ein Unternehmen muss mit jedem (IT-)Dienstleister Absprachen treffen und die Konvertierung der Informationen in seinen Standarddatensatz vornehmen
- Ein Unternehmen muss jeweils pro (IT-)Dienstleister
  - den Anschluss an das Netz realisieren und
  - die unterschiedlichen Kommunikationstechnologien berücksichtigen

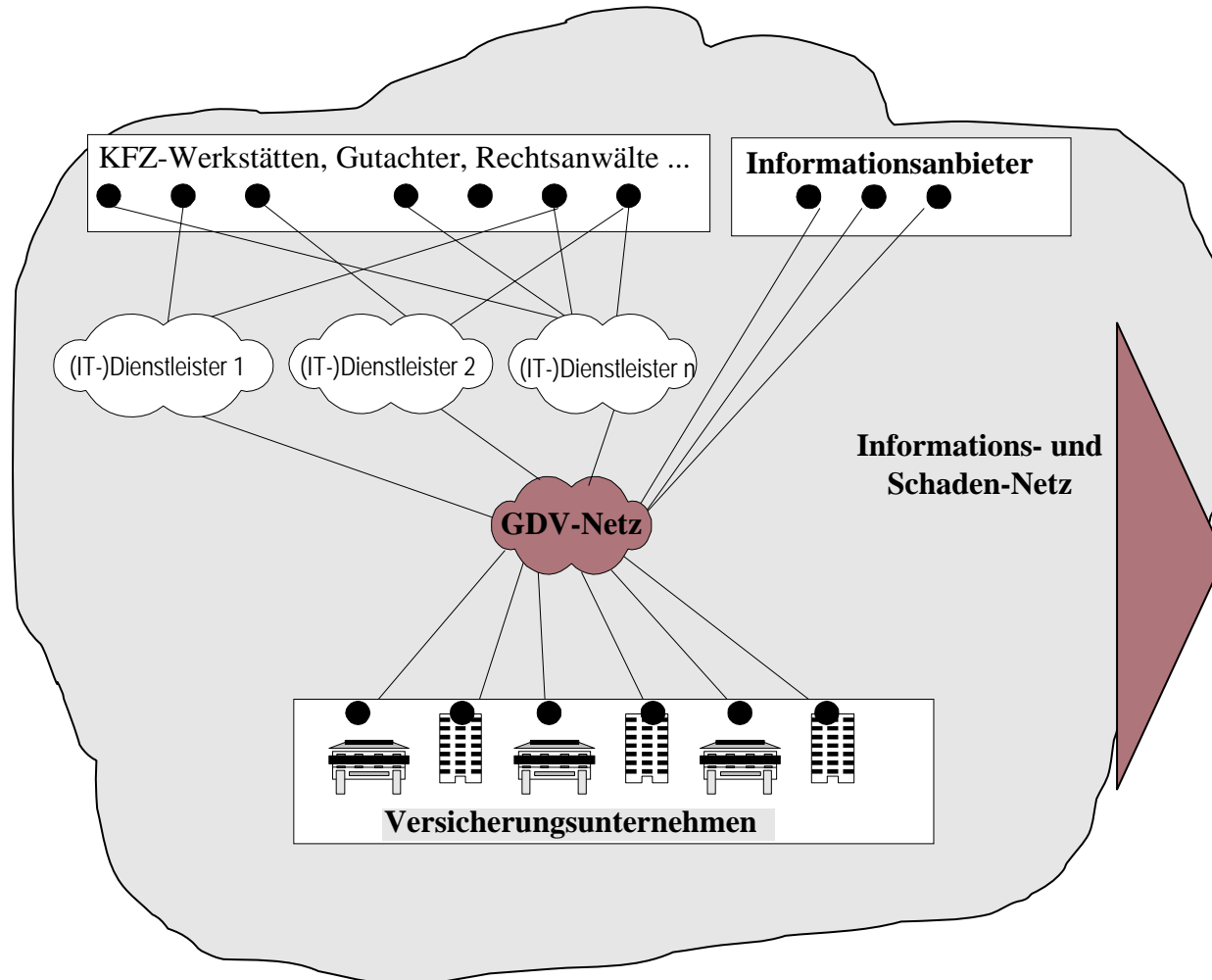


# Standards

Grundlegende Festlegungen für den direkten und einfachen Datentransfer:

- ✓ Einheitliches **Datenformat**
  - Datenstrukturen als "GDV-Datensatz", die für die Abarbeitung der Geschäftsvorfälle notwendig sind, mit multimedialen Informationen
- ✓ Einheitliches **Transportsystem**
  - Kommunikation zwischen parallel existierenden Schadennetzen unter Einhaltung bestimmter Rahmenbedingungen („GDV-Netz“)
  - realisiert mit Internettechnologien (Websphere MQ / MQSeries)
- ✓ Einheitliche **Kommunikationsschnittstellen** zu den Netzen bzw. Transportsystemen

# Technische Realisation



- Die Netze der verschiedenen Anbieter werden an das GDV-Netz gekoppelt
- Eine direkte Anbindung der Versicherungsunternehmen an die jeweiligen Netze wird somit überflüssig, da die Kommunikation mit allen Anbietern über das GDV-Netz erfolgt
- Der GDV ermöglicht den Zugang zu allen Schadennetzen über das GDV-Netz

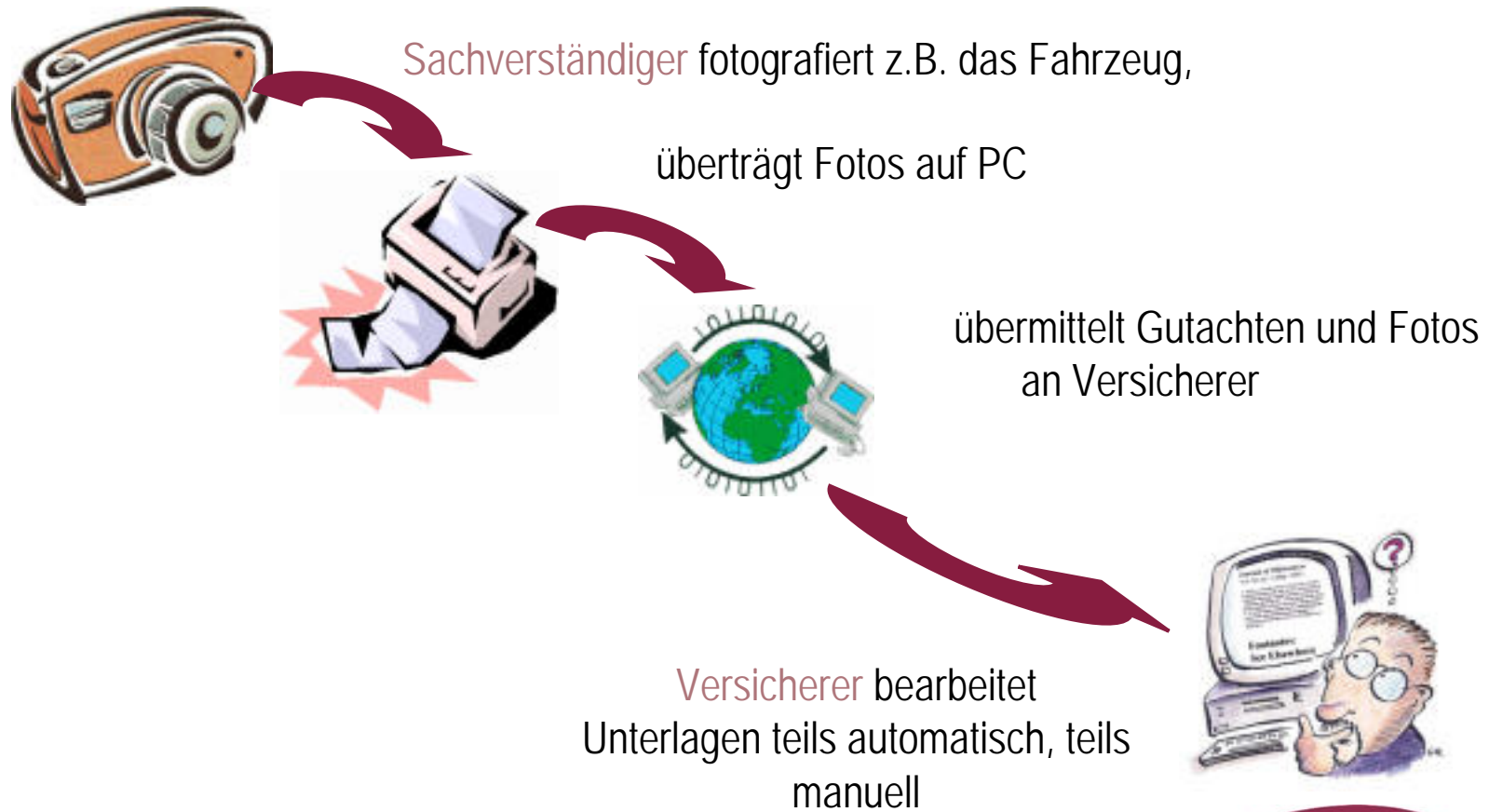
# Gutachtenversand heute..

## Beispiel



# und morgen!

## Beispiel



# Geschäftsvorfälle und Dienstleister-Cluster

in Sach betrachtet

## modellierte Geschäftsvorfälle

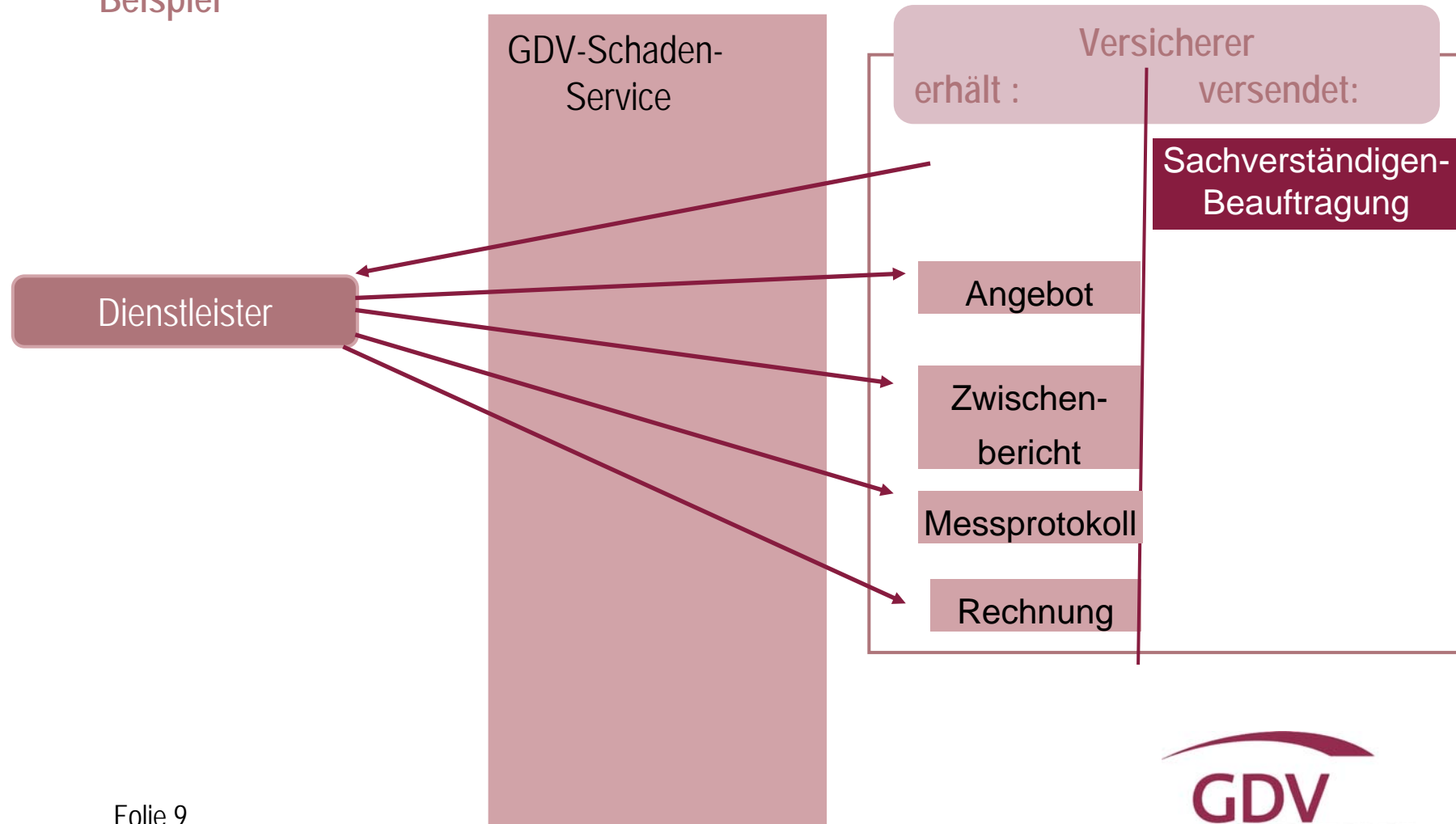
- Sachverständigen-Beauftragung Sach
- Behebungsauftrag
- Leckage Abgabe Messprotokoll
- Zwischenbericht Sach
- Sachverständigen-Ergebnis Sach
- Kalkulation Sach
- Leckage und Trocknung Angebot /Rechnung
- Wetterdaten-Beauftragung
- Wetterdaten-Antwort

## Betrachtete Dienstleister-Cluster

- Geräteprüfung
- Preisrecherche
- Leckageortung
- Sanierung/Trocknung
- Wetterauskunft

# Mögliche Datenflüsse (Leckageortung)

Beispiel





# Kosten

- ✓ Dienstleistung des **GDV**: Abrechnung der Kosten verursachungsgerecht nach Sparten,  
Finanzierung der Sparten durch VU nach BBE
- ✓ **Infrastruktur** im VU
  - Client-Lösung HW / MQSeries ca. 2.000 EUR
  - Server-Lösung HW / MQSeries ca. 10.000 EUR
  - HOST-Lösung > 50.000 EUR
- ✓ Anpassung an die **Schadenbearbeitungssysteme** im VU
  - je nach Zielsetzung
- ✓ Leistung der **(IT-)Dienstleister**
  - bilateral zu vereinbaren
- ✓ **Transportkosten**
  - zu vereinbaren

# vielfältiger Nutzen des Schaden-Service für das VU

- **einheitliche Datenschnittstelle** zwischen den Beteiligten, dadurch geringe Folgekosten bei Aufnahme der Kommunikation mit weiteren Dienstleistern
- **Medienbruch-freie** Übermittlung aller relevanten Informationen
- **Reduzierung** des Erfassungs- sowie Scan- und Indizieraufwandes
- Übermittlung der Rechnung und Veranlassung der Zahlung innerhalb **kürzester Zeit** und automatisiert möglich
- **XML-Fähigkeit**, das heißt, die Daten können auch im XML-Format übermittelt werden
- **Zukunftssicherheit** der Lösung (Technik und Erweiterbarkeit)

# Teilnehmer – Versicherungsunternehmen (1)

## im Kraftfahrt-Schaden-Service

Aachener & Münchener

Allianz (Gruppe)

AXA Versicherung AG

Badische Allgemeine Versicherung AG

Badischer Gemeinde- Versicherungs-Verband

Barmenia Allgemeine Versicherungs-AG

BAYERISCHE BEAMTEN VERSICHERUNG AG

BRUDERHILFE Sach

Concordia Versicherungs-Gesellschaft

Condor Allgemeine Versicherungs-AG

COSMOS Versicherung Aktiengesellschaft

DA Deutsche Allgemeine

D.A.S.

DEVK (Gruppe)

Feuersozietät Berlin-Brandenburg

GARANTA

Generali

Gerling-Konzern Allgemeine

Versicherungs-AG Gothaer Allgemeine

Hamburg-Mannheimer

Sachversicherungs-AG

HDI Privat Versicherung AG

HUK-COBURG (Gruppe)

Itzehoer Versicherung

KarstadtQuelle Versicherung

KRAVAG (Gruppe)

Landschaftliche Brandkasse Hannover

Lippische Vers.

LVM

Mannheimer Versicherung


Mecklenburgische

# Teilnehmer – Versicherungsunternehmen (2)

im Kraftfahrt-Schaden-Service

NÜRNBERGER (Gruppe)  
Öffentliche Feuervers. Sachsen-Anhalt  
Öffentliche Sachvers. Braunschweig  
Oldenburgische Landesbrandkasse  
Optima Versicherungs-Aktiengesellschaft  
Provinzial Nord Brandkasse  
Provinzial Rheinland  
R+V Allgemeine Versicherung AG  
Sparkassen-Versicherung Sachsen  
SV Sparkassen Hessen-Nassau-Thüringen  
VGH Landschaftliche Brandkasse  
Versicherungskammer Bayern  
VHV  
VICTORIA Versicherung AG  
Volksfürsorge

Württembergische Gemeinde-Vers.  
Württembergische Versicherung  
Zürich Versicherung Aktiengesellschaft



80% Beteiligung (nach  
Beitragseinnahmen)