

Teilnahme schon ab
€ 590,- p.P. */**
*bei Anmeldung bis 15. August 2017
** als 5-er Unternehmensticket für Versicherer

11. BF21-Schadenkongress, 21. und 22. November 2017, MARITIM Hotel Köln

Aktives Schadenmanagement

>> Mit Top-Referenten! - Top-Themen aus Kfz- & Sach-Bereich! - Meeting & Networking!



- > Schadenmanagement – Top-Management-Aufgabe, Innovations- und Erfolgsfaktor im Wettbewerb!
- > Steuerungskonzepte in Kfz, Automotive, Sach
- > Autonomes Fahren, Telematik, Digitalisierung, Mobilität 2.0 – Strategien der OEMs & der Assekuranz
- > Wohngebäude- & Elementarversicherung im Fokus
- > Kostenfaktor Unfallschaden / Reparaturtechniken
- > Handwerkerkerne & Add-On-Services in Sach

>> Ihre Referenten:



Mathias Scheuber,
Mitglied des Vorstandes,
Allianz Versicherungs-AG



Silke Lautenschläger,
Mitglied des Vorstandes,
ERGO Deutschland AG



Ulrich Rieger,
Mitglied des Vorstandes,
AachenMünchener Vers. AG



Horst Nussbaumer,
Mitglied des Vorstandes,
Zurich Gruppe Deutschland



Rüdiger Burg,
Mitglied des Vorstandes,
DEVK Versicherungen



Alexander Hornung,
Co-Founder,
hepster



Dr. Michael Pickel,
Mitglied des Vorstandes,
E+S Rückversicherung AG



Andreas Vietor, Haupt-
abteilungsleiter Komposit,
Westfälische Provinzial



Dr. Martin Weldi,
Leiter Kraftfahrt Schaden,
HDI Versicherung AG



Rainer Grim, Produkt-
entwicklung Kraftfahrt,
R+V Allg. Versicherung AG



Thomas Geiger, Digital
Business Development,
AUDI AG



Peter Caracciolo,
Partner, MHP –
A Porsche Company



Robert Paintinger,
Geschäftsführer,
BvDP e. V.



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



Steffen Guttenbacher,
Leiter Schadenservice,
Württembergische Vers. AG

Tanja Cronenberg,
Leitung Operatives
Schadenmanagement,
ERGO Deutschland AG

Dr. Hans-Hermann Drews,
Geschäftsführer, IFS e. V.

Gerald-Alexander Beese,
Leiter Strategisches
Projektmanagement,
KTI GmbH & Co.KG

Thomas Bieber,
Thomas Bieber
Management Consulting

Dr. Susann Schmidt, Leiter
Business Process Services,
KOMSA Gruppe

Björn Hinrichs, Sales
Director Versicherungen,
Arvato Financial Solutions

Frank Tams, Geschäfts-
führer, Zeitreicher GmbH

Wolfgang Schüssler,
Betreuung OEMs,
CARBON GmbH

Matthew Whittall,
Vorstandsvorsitzender,
Innovation Group AG

Michael F. Stefer,
Versicherungsbüro Stefer,
Zurich Gruppe Deutschland

Aussteller & Dienstleister:





Schaden-Brainstorming! – Was die Branche wirklich bewegt!

>> **Top-Referenten & Top-Themen** aus dem Kraftfahrt-, Automotive-, Sach- und Reha-Bereich, Vertreter marktführender **Versicherungsunternehmen, Autohersteller**, neue Spieler im Markt sowie **Dienstleister** aus dem Kfz-, Assistance, Reha- und Sachschadenbereich erwarten Sie auf dieser hochwertigen, **exklusiven Tagung!**

>> **Meeting & Networking** stehen in diesem Jahr ganz besonders im Vordergrund!

>> **DIE „Schaden-Nacht“** am 1. Kongresstag! – Nehmen Sie an unserer aufregenden „Schaden-Nacht“ im Anschluss des 1. Kongresstages teil!

Knüpfen Sie neue, **wertvolle Kontakte** mit **exklusiven Ansprechpartnern** und vertiefen Sie bestehende Geschäftsbeziehungen in einer lockeren Atmosphäre!

>> **Treffen Sie** sich mit **hochkarätigen Branchen-Entscheidern** und Ihren Fachkollegen, diskutieren Sie mit den Schaden-Experten und profitieren Sie von dem wertvollen **Meinungs- & Erfahrungsaustausch!**

>> **Seien Sie dabei**, wenn es um die **Zukunft der Schadenbranche** geht!

Sehr geehrte Damen und Herren,

der **Schadenmarkt ist in Bewegung!** Bedingt durch den weiterhin zunehmenden **Kostendruck, neue Technologien, Digitalisierung, Zwang zur IT- und Prozessoptimierung, Kunden- und Serviceorientierung** sowie **neue Wettbewerber** und **StartUps** im Markt steht der gesamte Schadenmarkt **unter Druck!**

Neue Mobilitätskonzepte, Fahrerassistenzsysteme, autonomes Fahren, Telematik, eCall, Connected Car beherrschen derzeit die **Strategien und beflügeln die Fantasie** der **Kfz-Versicherer, der Automobilhersteller** und **neuer Spieler** im Markt – insb. auf der **Kunden-, Vertriebs- und Produktseite**. Aber auch die **Schadenseite** ist von diesen Entwicklungen betroffen. **Nicht ohne Grund.**

Weniger Unfälle, dafür aber **höhere Reparaturkosten** durch **teure Ersatzteile** im Fahrzeug, immer mehr **verbaute intelligente Sensoren** und **elektronische Systeme** machen den **Unfallschaden** zu einem besonders **hohen Kostenfaktor**.

Es ist nur logisch, dass sich die **Diskussion im Kraftfahrt-Schadenbereich** von den **Stundenverrechnungssätzen** hin zu **innovativen Reparaturmethoden** bewegt und dass die Frage nach „**Ersatz statt Reparatur**“ immer lauter wird. Und auch die **Kalkulation der Schadenkosten** und der **Reparaturkosten** muss sich hier **neuer Modelle und Normen** bedienen... die es an sich doch **noch gar nicht gibt**.

Hinzu kommt der **permanente Wettbewerb** um den **Kunden / die Kundenschnittstelle** und den **Unfallschaden**, der erst eine **Schadensteuerung...** in die **Hände der Versicherer** oder aber der **OEMs** möglich macht. Die anstehende **eCall-Einführung im Jahr 2018** und die Tatsache, dass die neuen **vernetzten Komponenten** in die neuen Fahrzeuge bereits **serienmäßig verbaut** werden, machen diesen „**Wettkampf um den Unfallschaden**“ **noch schwieriger!**

In dem **Sach-Bereich** machen die **Wohngebäudeschäden** (und hier insb. die **maroden Leitungswasserrohre in alten Gebäudebeständen**), wie auch die **unzureichend abgedeckten Elementarschäden** zu schaffen. Lassen sich diese **Problemfelder** durch **innovative Lösungskonzepte** auf der **Produkt-, Vertriebs- und Pricing-Seite** lösen?

Das **Handwerkermanagement in Sach** ist noch **nicht so ausgereift**, wie sich das die **Versicherer wünschen...** Der Trend zum **Ausbau der Handwerkeretzwerke** sowie der **Assistance-Leistungen in Sach** und im **häuslichen Bereich** hält jedoch, aufgrund der in Aussicht stehenden **Kostenersparnisse**, weiterhin an.

Auch **neue Kooperationsmodelle** mit externen **Handwerks- und Sanierungsunternehmen**, die vom Kunden zu erbringenden **Eigenleistungen** innerhalb **neuer Policen** sowie zusätzliche **Add-On-Services** sind **auf dem Vormarsch!**

Smart Home & smarte Produkte im **Mobilitäts- und Wohngebäudebereich** sowie **intelligente, vernetzte, miteinander kommunizierende Komponenten** versprechen Abhilfe bei der **Schadenverhütung** (z. B. bei den **Einbruchsschäden und Leitungswasserschäden**), beim **Risikomanagement**, bei verbrauchs- und risikoabhängiger **Tarifierung** und **punktgenauer Schadensteuerung**.

Eine **echte Digitalisierung** der **Kundenkommunikation** und der **Schadenprozesse, Versicherung-On-Demand & Service-On-Demand, effiziente Gesamtschadenperformance** und **exzellente Prozesseffizienz** sind gefragt! Heute und in der Zukunft! **Ohne sie läuft gar nichts mehr!**

Das sind die **Zukunftsfelder** für die **Schadenversicherer** und **Dienstleister** im digitalen Zeitalter. **Digital, schnell, flexibel, verbrauchsabhängig, On Demand!**

Diese und weitere Themen bilden **Schwerpunkte** des exklusiven **11. BF21-Schadenkongresses** am **21. und 22. November 2017** in Köln, zu dem wir Sie **herzlich einladen!**

Folgende Aspekte stehen dabei im Vordergrund:

- > **Aktives Schadenmanagement** – Eine **Top-Management-Aufgabe, Innovations- und Erfolgsfaktor** im **Wettbewerb!**
- > **Innovative Steuerungskonzepte** in **Kfz, Automotive, Sach**
- > **Autonomes Fahren, Telematik, Digitalisierung, Mobilität 2.0**
- > **Strategien der OEMs, der Assekuranz** und **neuer Player** im Markt
- > **Wohngebäude- /Leitungswasser- & Elementarversicherung** im Fokus
- > **Kostenfaktor Unfallschaden** und **moderne Reparaturtechniken**
- > **Innovative Reparaturmethoden** und was diese leisten müssen
- > **Handwerkernetze & Add-On-Services in Sach**

Wir sehen uns am **21. und 22. November** in Köln!

Wir freuen uns auf Sie!

Anna Bergmann,
BusinessForum21



Was gibt's Neues im Schadenmanagement?

Kaum ein Tag vergeht, an dem nicht wieder eine „**Digitalisierungs-Sau**“ durchs Dorf getrieben wird!

Das kann man **beklagen** oder sich daran **erfreuen** und den spürbaren **Wind in den Segeln** für die **schnellere Fahrt** nutzen.

Auch im **Kfz-Schadenmanagement** sind **Versicherer, Dienstleister** und **Insurtechs** dabei, die **digitale Transformation** der Bearbeitung von Schäden zum **Nutzen ihrer Kunden** erfolgreich umzusetzen.

Ein wenig im Windschatten der Digitalisierung segeln beim **Unfallreparaturgeschäft** die beiden Themen „**Teile**“ und „**Reparaturwege**“, Stichwort: „**ersetzen statt richten**“. Wurden in der Vergangenheit die **Preisdiskussionen** im **Werkstattmanagement** insbesondere durch die **K+L-Löhne** dominiert, rücken aktuell die **Ersatzteile** und **Reparaturwege** in den Fokus.

Fragen sind u. a.:

- Haben **Neufahrzeuge** tatsächlich immer **weniger reparaturfähige Karosserieteile**, so dass der **Einsatz von Teilen** bei Reparaturen kontinuierlich steigt oder liegen die Gründe für „**ersetzen statt richten**“ woanders?

- Wird die **fehlende Normierung** bei den **AW-Mengen** für die **Kalibrierung** von **elektronischen Teilen** (z. B. Assistenzsysteme) von Werkstätten **als Hebel genutzt**, um dem **Druck auf Stundenverrechnungssätze** auszuweichen?
- Wird es durch **E-Fahrzeuge** zu einer **Gegenbewegung** beim Einsatz von Ersatzteilen kommen, da ggf. deutlich **weniger Ersatzteile** benötigt werden?

Selbst das – normalerweise wenig Rückenwind verspürende – **Sach-Schadenmanagement** kann sich zunehmender Aufmerksamkeit erfreuen.

Vom neuen Fokus auf die **Elementarrisiken**, über die Segnungen der **Vernetzung der eigenen vier Wände** (Stichwort: „**Smart Home**“), bis hin zu aktuellen Testfeldern im **Handwerkermanagement** durch die Zusammenarbeit eines **Versicherers** mit einer **Baumarktkette** bleiben keine Fragen offen.

In diesem Sinne wünsche ich den Teilnehmern des Kongresses **spannende Diskussionen** untereinander sowie **mit den Referenten** im Anschluss an die **Vorträge**, im Rahmen der **Podiumsdiskussionen**, in den **Pausen**, bei der **Abendveranstaltung** oder, oder, oder...

Thomas Bieber,
Thomas Bieber Management Consulting

1. Kongresstag, Dienstag, 21. November 2017



Vorsitz und fachliche Leitung:

Thomas Bieber,
Thomas Bieber Management Consulting

08.30 Begrüßungsempfang, Anmeldung, Ausgabe der Tagungsunterlagen

09.00 Begrüßung durch BusinessForum21 und den Vorsitzenden

Schadenmanagement als Top-Management-Aufgabe! – Chancen, Anforderungen, Innovations- & Zukunftspotenziale

09.15 Innovatives Schadenmanagement – Chance & Herausforderung



Mathias Scheuber,
Mitglied des Vorstandes,
Allianz Versicherungs-AG

**09.45 Aktives Schadenmanagement bei ERGO –
Veränderte Kundenerwartung und strategische Bedeutung**



Silke Lautenschläger,
Mitglied des Vorstandes,
ERGO Deutschland AG

Aktuelle Schadenszenarien, Entwicklungen und Trends, Herausforderungen & Lösungsansätze in Krafftahrt

**10.15 Aktuelle Schadenszenarien in der K-Sparte aus der Sicht
eines Rückversicherers**

- Entwicklung schwerer Personenschäden
- Auswirkungen des Angehörigenschmerzengeldes
- Hagelschäden
- Serviceleistungen des Rückversicherers bei der Personenschadenregulierung und Hagelmodellierung



Dr. Michael Pickel,
Mitglied des Vorstandes,
Hannover Rück SE /
E+S Rückversicherung AG

10.45 Fragen und Diskussion

11.00 Pause mit Kaffee und Tee

Smart Home & Smart Insurance im Krafftahrt-, Mobilitäts-, Leitungswasser- & Wohngebäudebereich – Zukunft erobern!

**11.30 Generali Domocity & Generali Mobility:
Smart Insurance Offensive der Generali!
Innovationsfähigkeit, Digitalisierung, Kundenzentrierung –
Auswirkungen auf Risiken und Schäden**



Ulrich Rieger,
Mitglied des Vorstandes,
AachenMünchener Versicherung AG /
Generali Gruppe

12.00 Das digitale Notfallmanagement der Provinzial NordWest

- Erfahrungsbericht und Ausblick der Provinzial NordWest und KOMSA
- Relevanz von SmartHome Anwendungen in Deutschland
- Das digitale Notfallmanagement der Provinzial NordWest
- Integration verschiedener Projektpartner in die Dienstleistungskette als strategischer Mehrwert
- Leistungsbestandteile für erfolgreiche Smart Home und IoT Projekte
- Ausblick auf weitere Entwicklung



Andreas Vietor,
Hauptabteilungsleiter Privatkunden /
Aktuariat und Controlling Komposit,
Westfälische Provinzial Versicherung AG



Dr. Susann Schmidt,
Leiter Business Process Services,
KOMSA Gruppe

12.30 >> Podiumsdiskussion:

Innovationsfähigkeit, Digitalisierung, Kundenzentrierung im Schadenbereich! – Mobile Devices, Smarte Produkte und Prozesseffizienz als Gebot der Stunde?!



**Silke
Lautenschläger,**
ERGO
Deutschland AG



Ulrich Rieger,
AachenMünchener /
Versicherung AG /
Generali Gruppe



Rüdiger Burg,
DEVK
Versicherungen



Andreas Vietor,
Westfälische
Provinzial
Versicherung AG



Michael F. Stefer,
Versicherungsbüro
Stefer,
Zurich Gruppe
Deutschland



Hermann Drews,
Institut für
Schadenverhütung
(IFS e. V.)



Thomas Bieber,
Thomas Bieber
Management
Consulting

13.00 Gemeinsames Mittagessen mit Referenten und Teilnehmern

Elementarschutz in der Gebäudeversicherung – Unterschätztes Geschäftsfeld! Produkt- & Schadenkonzepte

14.30 Elementarversicherung – Ein guter Schutz für den Hauseigentümer?

- Ist der Hauseigentümer durch den Elementarschutz in der Gebäudeversicherung wirklich so abgesichert, wie er sich das vorstellt?



Rüdiger Burg,
Vorstandsmitglied SHUK Betrieb und Schaden,
DEVK Versicherungen

Leitungswasser- & Wohngebüdeschäden – Quo vadis?!

15.00 Erfolgreiche Regresse in der Leitungswasserversicherung

- Auswahl der Schäden und technische Beweissicherung als Schlüssel für die erfolgreiche Regressdurchsetzung

- Anschauliche Praxisbeispiele
- Erfolgreiche Regresse aufgrund von nachgewiesenen Ausführungs- und Produktfehlern
- Obliegenheitsverletzung: Frostschäden



Dr. Hans-Hermann Drews,
Geschäftsführer, Institut für Schadenverhütung
und Schadenforschung der öffentlichen Versicherer e. V. (IFS)

15.30 Fragen und Diskussion

15.45 Pause mit Kaffee und Tee

Hochwasser, Starkregen, Hagel – Eine Herausforderung!

16.15 Nach der Flut ist vor der Flut – neue Erkenntnisse zur Hochwasserprävention

- Hochwasser ist eine Naturgefahr, die erhebliche finanzielle und soziale Schäden anrichtet. Diese werden aber zu einem Großteil unterschätzt. 93 Prozent aller Hausbesitzer glauben, gegen Naturgefahren aller Art versichert zu sein – tatsächlich sind dies nur 37 Prozent!
- Demgegenüber wissen wir, dass Prävention sehr effektiv ist: Wir schätzen das Verhältnis von Präventionsaufwand und Schadenminderung auf 1:5 – soll heißen: Jeder Euro, der in nachhaltige Schadenverhütung investiert wird, senkt die zu erwartenden Schadenkosten um ein Fünffaches
- Wie ist es möglich, das Bewusstsein der gesamten Gesellschaft für die Gefahren durch extreme Wetterereignisse zu schärfen? Welche Hindernisse gilt es zu überwinden?
- Und welche Rolle könnte die Versicherungsindustrie dabei (verstärkt) wahrnehmen?



Horst Nussbaumer, Mitglied des Vorstandes,
Chief Claims Officer (CCO), Zurich Gruppe Deutschland,
Zürich Beteiligungs-AG (Deutschland)

Kunden- und vertriebsorientiertes Schadenmanagement im digitalen Zeitalter vs. Gesamtschadenperformance

16.45 Kunden- und vertriebsorientiertes Schadenmanagement – Herausforderungen und Erfolgsfaktoren in der digitalisierten Welt

„Digitalisierung: Disruptive Kraft oder (Hilfs-)instrument zur Schaffung von Mehrwerten im Schadenmanagement?“

- Marktumfeld – Chancen und Risiken für das Schadenmanagement
- Erfolgreiche Gesamtschadenperformance:
 - Zentrale Steuerungsdimensionen
 - Die Rolle der Digitalisierung
- Aktuelle Erfolgsfaktoren und Herausforderungen
- Treiber der Zukunft
- Was sind die zentralen Stellhebel einer erfolgreichen Gesamtschadenperformance?
- Welche Rolle spielt die Digitalisierung dabei?
- Was sind aktuelle Erfolgsfaktoren und Herausforderungen und welche Potentiale ergeben sich für die Digitalisierung?



Steffen Guttenbacher, MBA Dipl. Kfm (FH),
Direktor, Leiter der Abteilung Schadenservice,
Württembergische Versicherung AG

17.15 Fragen und Diskussion

17.30 Ende des 1. Konferenztages

>> Ab 19.30 Uhr ...eine „Schaden-Nacht!“

>> Schaden-Nacht! – Meeting & Networking im lockeren Ambiente!

BusinessForum21 lädt alle Referenten, Teilnehmer und Aussteller zu einer aufregenden „Schaden-Nacht“ in eine traditionelle Kölner Location ein!

Nutzen Sie diesen informellen Rahmen für Kontaktpflege, Erfahrungsaustausch und vertiefende Gespräche!



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

2. Kongresstag, Mittwoch, 22. November 2017

08.30 Empfang mit Kaffee und Tee

08.50 Begrüßung durch den Vorsitzenden

Kraftfahrt-Schaden & Mobilität 2.0: Hier spielt die Musik!

09.00 Zielgerichteter Einsatz digitaler Medien im Schadenprozess – Erfahrungen aus Anwendungsbeispielen (u.a. HDI-Schaden-App)



Dr. Martin Weldi,
Leiter Kraftfahrt Schaden,
HDI Versicherung AG

Fahrerassistenzsysteme, autonomes Fahren, Connected Car: Auswirkungen auf die Schadensteuerung & Schadenkosten

09.30 Fahrerassistenzsysteme – Auswirkungen und Schaden- steuerung, Schadenkosten und fachgerechte Reparatur



- Fachgerechte Unfallschadeninstandsetzung – Kriterien und Anforderungen
- Auswirkungen auf den Schadenaufwand
- Moderne Technik, Sensoren und FAS in den Fahrzeugen
- Neue Schadenszenarien und Schadenkosten



Thomas Geiger,
Digital Business Development, AUDI AG

Gerald-Alexander Beese,
Leiter Strategisches Projektmanagement,
KTI GmbH & Co.KG

Kostenfaktor Unfallschaden: Kostenreduzierung für OEMs & Versicherer durch innovative Reparaturtechniken

10.00 Moderner Karosseriebau erfordert innovative Reparatur- lösungen. Und das bei möglichst niedrigen Stückkosten! – MMD Multi Material Design als Antwort

„Alle Hersteller stehen vor der gleichen Herausforderung – Reduzierung von Kraftstoffverbrauch und Schadstoffemissionen durch Reduzierung des Fahrzeuggewichts! Gleichzeitig suchen die Versicherer nach weiteren Möglichkeiten der Kostenreduzierung. Die Lösung: MMD Multi Material Design!“



Wolfgang Schüssler,
Betreuung OEMs,
CARBON GmbH

10.30 Fragen und Diskussion

10.40 Pause mit Kaffee und Tee

The Next Big Thing! – What’s next in der Schadenwelt? Strategien & Zukunftskonzepte der Versicherer, Automobilhersteller, Reparatur- & Partnerbetriebe

11.10 Aktuelle Herausforderungen im Kfz-Schadenmanagement
aus Sicht der Innovation Group



Matthew Whittall,
Vorstandsvorsitzender,
Innovation Group AG

11.30 Anforderungen der Reparaturbetriebe an Marktveränderungen
der Versicherer und Autohersteller im digitalen Zeitalter



Peter Börner,
Vorstand, Eurogarant AutoService AG,
Präsident, Zentralverband Karosserie- und
Fahrzeugtechnik e. V., ZKF e. V.

11.45 Nicht jammern – lösen! Die Strategie des BVdP für die digitale Zukunft



Robert Paintinger,
Geschäftsführer,
Bundesverband der Partnerwerkstätten e. V., BVdP e. V.

12.00 >> Podiumsdiskussion:

The Next Big Thing im Schaden! – Kundennähe, Innovationsfähigkeit, Digitalisierung, Prozesseffizienz, Service- & Kostenorientierung: What’s next...?!



Dr. Martin Weldi,
HDI Versicherung



Matthew Whittall,
Innovation Group



Robert Paintinger,
BVdP e.V



Peter Börner,
ZKF e.V



**Thomas
Geiger,**
AUDI AG



Peter Caracciolo,
MHP – A
Porsche Company



**Alexander
Hornung,**
hepster



Rainer Grim LL.M.,
R+V Allgemeine
Versicherung AG

12.30 Gemeinsames Mittagessen mit Referenten und Teilnehmern

Exzellente Prozesseffizienz... à la Amazon! Wie geht das?

13.30 Schadenbearbeitung à la Amazon – Wie Sie Ihre Prozesse
optimieren und gleichzeitig die Kundenzufriedenheit
in den Mittelpunkt Ihres Schadenmanagements stellen



Björn Hinrichs,
Sales Director Versicherungen,
Geschäftsbereich Risk Management,
Arvato Financial Solutions

Share Economy & neue Mobilität: Auf der Suche nach maßgeschneiderten Versicherungslösungen der Zukunft

14.00 Share Economy als Chance und Herausforderung – Versiche-
rungsrechtliche Implikationen und Konzepte für die Zukunft

- Neue Mobilitätskonzepte erfordern hierfür maßgeschneiderte Versicherungslösungen!
- Welche Interessen haben die beteiligten Stakeholder z. B. innerhalb des Car-Sharings?
- Welche versicherungsrechtlichen Problemstellungen können sich ergeben?
- Wie können maßgeschneiderte Versicherungslösungen aussehen?



Rainer Grim LL.M.,
Handlungsbevollmächtigter,
Produktentwicklung Kraftfahrt/Grundsatzfragen Recht,
R+V Allgemeine Versicherung AG

14.30 Pause mit Kaffee und Tee

Handwerkermanagement bei Leitungswasser- und Wohngebäudeschäden: Handwerkersteuerung, Sanierungspartner, Eigenleistungen & Add-On-Services

15.00 Optional:

**Abwicklung von Wohngebäudeschäden für Versicherer! –
Erfahrungsbericht einer Pilotierung in Zusammenarbeit
mit einem Versicherer und einer Baumarktkette!**



Frank Tams,
Geschäftsführender Gesellschafter,
Zeitreicher GmbH
B2B-Netzwerk für haushalts-
und familiennahe Dienstleistungen

15.30 Schäden in der Wohngebäudeversicherung –
Digitale Sanierungspartnersteuerung, Vorteile und Mehrwerte



Tanja Cronenberg,
Leitung Operatives Schadenmanagement,
ERGO Deutschland AG

16.00 Fragen und Diskussion

16.30 Ende der Konferenz

>> 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 ***.

>> 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 / Kraftfahrt-Schaden / Kraftfahrt-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
- Aktuariat, 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 / Handwerkerkernetze
- Facility Management-Unternehmen und Gutachter

sowie:

- Hard- und Softwareunternehmen
- IT-Dienstleister
- Unternehmensberater



>> 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.

>> So sind Sie... **schneller am Ziel!**

Tel.: 02 31 / 95 00 - 7 51

E-Mail: sponsoring@bf21.com

> Aussteller:



Die **CARBON GmbH** ist führender Anbieter von Reparaturlösungen und Schulungskonzepten für die wirtschaftliche und qualitativ hochwertige Instandsetzung der Karosserie-Außenhaut. „Instandsetzen statt Tauschen“ steht bei allen Reparaturkonzepten von Carbon im Vordergrund. Mit dem Miracle-Ausbeulsystem und der innovativen Miracle-Klebeteknik, dem Miracle AluRepair-System und einem umfassenden Produktsortiment für die Lackschadenfreie Ausbeultechnik ist die Carbon GmbH heute Marktführer im Bereich Karosserie-Außenhautinstandsetzung. Allein in Deutschland wird das Miracle-Konzept aktuell von mehr als 1.850 Betrieben erfolgreich eingesetzt.

Das Miracle-Reparaturkonzept und das technisch einzigartige AluRepair-System haben die weltweit geltenden Reparaturstandards zahlreicher Automobilhersteller und Versicherer maßgeblich beeinflusst. Bei der Instandsetzung von kleinen, mittleren und großflächigen Schäden an der Außenhaut aus Stahl und Aluminium können im Vergleich zu einem Austausch des Teils nämlich sechzig Prozent und mehr der Kosten eingespart werden. Zudem bieten die qualitativ hochwertigen Reparaturmethoden von Carbon deutliche technische Vorteile. Als Entwicklungspartner der Automobilhersteller hat sich die Carbon GmbH für Reparaturlösungen im Multi-Material-Design einen hervorragenden Ruf erworben, z.B. für das Ziehen von Stanznieten mit AluRepair plus. Ihr umfassendes Know-how in der Karosserie-Instandsetzung geben die Carbon-Trainer in Schulungen für Betriebe, Sachverständige, Versicherer und in internationalen „Train-the-Trainer“-Events weiter.

CARBON GmbH
Haldenhöfe 3
D-78253 Eigeltingen-Heudorf

Tel.: +49 74 65 / 4 66
Fax: +49 74 65 / 22 17

Ansprechpartner:
Siegbert Müller
Vertriebsleiter

E-Mail: s.mueller@carbon.ag
Internet: www.carbon.ag

Innovation Group

Innovation Group ist deutschlandweit der größte unabhängige Dienstleister für Kfz- und Sachschadendienstleistungen und verfügt über eine zwanzigjährige Expertise im Bereich Unfallschadenmanagement.

Zu der Unternehmensgruppe gehören die namhaften Tochterunternehmen Wintec Autoglas, REGU24 und Claim Bees. Innovation Group bietet umfassende Services für Versicherungen, Werkstätten und Kfz-Flotten. Rund 750 Fachbetriebe für Unfallinstandsetzung gehören zum Netzwerk der Reparaturwerkstätten. Inklusive der Mietwagen- und Autoglaslösungen arbeiten insgesamt rund 2.000 Servicepartner für Innovation Group.

Durch die Möglichkeit einer tiefen Dateneinsicht unterstützt das Unternehmen seine Kunden, den Markt besser zu verstehen und Produkte entsprechend den Erkenntnissen auszurichten. Alles zielt darauf ab, eine besonders positive Kundenerfahrung zu schaffen, die jederzeit auch digital begleitet und verstärkt wird. Das ist der Grund, weshalb mehr als 60 Versicherungen und über 150 Kfz-Flotten Innovation Group jeden Tag ihr Vertrauen als bevorzugtem Kfz-Schadendienstleister schenken.

Innovation Group AG
Rotebühlstraße 121
70178 Stuttgart

Tel.: +49 (0) 7 11 / 6 64 90 - 0
Fax: +49 (0) 7 11 / 6 64 90 - 10 99

E-Mail: Matthew.Whittall@innovation.group

Ansprechpartner:
Matthew Whittall
Vorsitzender des Vorstandes

> Weitere teilnehmende Dienstleister:



AUTOonline

Solera group



Arvato Financial Solutions – Wertvoll in jeder Beziehung

Arvato Financial Solutions ist ein global tätiger Finanzdienstleister und als Tochterunternehmen der Arvato AG zur Bertelsmann SE & Co. KGaA zugehörig.

Rund 6.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bieten in 21 Ländern mit starker Präsenz in Europa, Amerika und Asien flexible Komplettlösungen für ein wertorientiertes Management von Kundenbeziehungen und Zahlungsflüssen.

Das Unternehmen ist der führende Anbieter von Bonitätsinformationen für die deutsche Versicherungswirtschaft. Seit 2011 betreibt die informa Insurance Risk and Fraud Prevention GmbH, ein Unternehmen von Arvato Financial Solutions, das exklusive Hinweis- und Informationssystem für die Versicherungswirtschaft im Auftrag des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft. Zusammen mit der INFORM GmbH hat das Unternehmen eine intelligente Betrugserkennungs- und Präventions-Software entwickelt (RiskShield 360°) und ist auch in diesem Bereich der führende Anbieter der Versicherer.

Arvato Financial Solutions
Kreuzberger Ring 68
65205 Wiesbaden

Ihr Ansprechpartner:
Björn Hinrichs, Sales Director Versicherungen,
Geschäftsbereich Risk Management

Web: finance.arvato.com
E-Mail: bjoern.hinrichs@arvato.com

Tel.: 06 11 / 97 85 - 47
Fax: 06 11 / 97 85 - 39



A.T.U – Ihr kompetenter Partner für Glas-Service und Parkschadenreparatur mit A.T.U Smart-Repair

A.T.U betreibt ein Kfz-Meisterwerkstätten-Netz mit integrierten Autofahrerfachmärkten an 577 Standorten in Deutschland, 25 in Österreich und 6 in der Schweiz.

Mit ca. **1.500 speziell ausgebildeten Glasmonteuren** ist A.T.U einer der größten Autoglaser Deutschlands.

Das bietet A.T.U Autoglas:

- 10 Jahre Garantie auf Scheibentausch und 30 Jahre Garantie bei Verbundglasreparatur
- Scheiben in Erstausrüsterqualität von den führenden Herstellern Saint Gobain und Pilkington
- Kalibrierung von Fahrerassistenzsystemen mit modernster Werkstattaufrüstung
- AU (Abgasuntersuchung) berechtigtes Unternehmen. Damit ist A.T.U befugt, die Feinstaubplakette zu erstellen.
- Informationen über die kostenlose A.T.U-Glas-Hotline Tel. 0800 288 4527 oder unter www.atu.de/autoglas

A.T.U ist auch der Partner für Parkschadenreparatur. Mit der Dienstleistung Smart-Repair ist A.T.U als kompetenter und innovativer Partner der Versicherungswirtschaft positioniert.

Das bietet A.T.U Smart-Repair:

- Entfernung von Schrammen und Kratzern
- Instandsetzung von Kunststoff, z.B. beschädigter Stoßfänger
- Entfernung von Dellen ohne Lackieren, z.B. Dellen im Kotflügel
- Entfernung von Hagelschäden

Abwicklung sämtlicher Karosserie- / Unfallschäden über den A.T.U-Schadenmanager:

- Zusammenarbeit mit einer unabhängigen Sachverständigenorganisation
- Detaillierte Kostenkalkulation und Schadengutachten
- Einheitliche Abwicklungsprozesse
- Deutschlandweite Kooperation mit professionellen Karosseriebetrieben

A.T.U Auto-Teile-Unger GmbH & Co. KG

Dr.-Kilian-Str. 11
92637 Weiden i.d. OPf.

Tel.: 08 00 288 45 27
E-Mail: versicherungskoooperation@de.atu.eu
Web: www.atu.de/flotte



Dienstleistungsagentur, tätig für:
Ansprechpartner: Hans Dieter May
0171 33 14 039



Schadenregulierungshilfe
Schadenoutsourcing
Regressbearbeitung
www.assekuranz-arnold.de



Wetterinformationen aller Art für das Schadenmanagement, Unwetterwarnungen
www.weather-consult.com



Das Franchise System **Scheiben-Doktor** ist seit über 25 Jahren Dienstleister rund um die Bearbeitung von Glasschäden an Kraftfahrzeugen mit einem umfassenden Angebot an zusätzlichen

Serviceleistungen, wie z.B. dem Mobilservice, Hol- und Bringservice oder einem Ersatzfahrzeug, natürlich kostenfrei für unsere Kooperationspartner. Mit mehr als 300 Stationen verfügt der Scheiben-Doktor über ein flächendeckendes Netzwerk, die die strengen Richtlinien des TÜV Thüringen wiederholt erfolgreich erfüllt haben. Bei Kumulereignissen wie z.B. Hagel können Sie auf unser bundesweit tätiges mobiles Einsatzteam von 35 Monteuren bauen.

Zum Thema Digitalisierung ist der Scheiben-Doktor ebenfalls bestens gerüstet, so dass auf die Wünsche unserer Kunden bestens reagiert und eine Dunkelverarbeitung realisiert werden kann. Selbst bei den neuesten technischen Entwicklungen wie z.B. Kalibrierung von Fahrerassistenzsystemen und dergleichen sind unsere Werkstätten bestens ausgerüstet. Wir freuen uns auf ein Gespräch an unserem Stand.

Scheiben-Doktor
Inhaber: Carlofon GmbH
Grüninger Weg 32-34
35415 Pohlheim

Ihre Ansprechpartner:
Ralf Stelzenmüller, Key Account Manager
Matthias Woyth, Key Account Manager

<http://www.scheiben-doktor.de>
E-Mail: info@scheibendoktor.de

Tel.: 0 64 04 / 20 51 6 - 0
Fax: 0 64 04 / 20 51 6 - 48



Nach Unfall oder schwerer Krankheit stehen Geschädigte vor einem Berg von Fragen: Wie finde ich zurück in den Beruf? Wer kümmert sich um Umbauten in der Wohnung? Was kann ich medizinisch noch tun? Wie komme ich an pflegerische Hilfe?

rehacare hat die Antworten: Als einer der führenden und größten Anbieter begleiten und unterstützen wir seit fast 20 Jahren Betroffene auf dem Weg durch die berufliche, medizinische oder soziale Rehabilitation.

In mehr als 10.000 Fällen konnten wir Betroffene nach einem Unfall oder schwerer Krankheit von unserer Leistung persönlich überzeugen und individuell unterstützen. Derzeit sind über 100 (feste und freie) Mitarbeiter deutschlandweit aktiv.

rehacare GmbH
Balanstraße 55
81541 München

Ihr Ansprechpartner:
Wolfgang Leitner
Key Account Manager Vertrieb & Marketing

Tel.: +49 (0) 89 / 2 00 04 51 - 14
Fax: +49 (0) 89 / 2 00 04 51 - 75

Web: www.rehacare.net
E-Mail: wolfgang.leitner@rehacare.net



CYRISO GmbH

Immer mehr Cyber Policen werden von Versicherungen auf dem Markt erfolgreich platziert. CYRISO ist das führende IT-Security und -Forensik Unternehmen, das die Schäden bei den Versicherungsnehmern identifiziert, eindämmt und die IT-Systeme wieder herstellt. Damit ist CYRISO ein wichtiger Partner der Versicherungswirtschaft im Bereich Cyber geworden. Das Unternehmen ging aus der SEC Consult Unternehmensberatung GmbH hervor, die seit ihrer Gründung vor 15 Jahren tiefe Erfahrungen als Spezialist für Incident Response Management und Applikationssicherheit gesammelt hat.

CYRISO GmbH
Ullsteinstraße 118
Tower B, 8th Floor
12109 Berlin

Ihr Ansprechpartner:
Julian Krautwald
Security Consultant
Head of Insurance Services

Tel.: 0 30 / 3 98 20 - 27 02
Fax: 0 30 / 3 98 20 - 27 01

Mobil: 0151 64 91 26 31
E-Mail: j.krautwald@sec-consult.com



Das Netzwerk **Acoat Selected** besteht seit 1976 und verfügt weltweit über mehr als 2.000 Betriebe. Allein in Deutschland, Österreich und der Schweiz sorgen über 350 Karosserie- und Lackierbetriebe für einen flächendeckenden Service im Schadenfall.

Acoat Selected ist seit 1997 im Bereich Schadenmanagement tätig. Mit der Neueinführung von Acoat Selected *Intense* und dem zugrundeliegenden Leistungsstandard ist das Netzwerk den anderen Marktteilnehmern erneut einen Schritt voraus. Durch die Erfüllung der jährlichen Auditierung wird aus einem Partnerbetrieb ein Acoat Selected *Intense*-Partner und aus dem Netzwerk ein qualifizierter Kooperationspartner für die Schadenabwicklung.

Höchste Qualität, ausgezeichnete Service und effiziente Leistungen zeichnen die Acoat Selected *Intense*-Werkstätten aus und garantieren einen optimalen Prozess für eine verlässliche Schadenbearbeitung.

Akzo Nobel Coatings GmbH
Kruppstraße 30
70469 Stuttgart

Ihr Ansprechpartner:
Ralf Peters

Mobil: 0172 21 95 070
E-Mail: raif.peters@akzonobel.com

Aktives Schadenmanagement

am 21. und 22. November 2017, MARITIM Hotel Köln

BusinessForum21 - Hohle Eiche 4 - D-44229 Dortmund



Anmeldung per QR-Code:



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

Social Networks:



>> Ja, ich/wir nehme(n) teil am 21. und 22. November 2017

- zum Preis von € 1.295,- **/*** p. P. (Sonderpreis) zzgl. MwSt. – Preis für **Versicherungsunternehmen**, freie Kfz-Werkstätten, inhabergeführte Autohäuser, kleine SV-/Gutachter-Büros
* **Abzgl. € 300,-** Frühbucherbonus p. P. bei Anmeldung bis zum 15. August 2017.
** Bei Anmeldung von mindestens **zwei Personen** aus dem Unternehmen (sonst € 1.895,-* p. P., ggf. abzgl. Frühbucherbonus).
- zum Preis von € 1.895,- * p. P. zzgl. MwSt. – Preis für **Nicht-Versicherungsunternehmen, Dienstleister**
* **Abzgl. € 300,-** Frühbucherbonus p. P. bei Anmeldung bis zum 15. August 2017.
- NEU! – 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 – Auch für Versicherer!!!**
- NEU!** – Wir kaufen ein **Unternehmensticket für 5 Personen** aus einem **Versicherungsunternehmen** zum Frühbucher-Preis von € 590,- p. P. / zum Preis von € 800,- p. P. ab 15.09.2017 (zzgl. MwSt.)
- Ich kann leider nicht teilnehmen, bestelle jedoch die **Tagungsunterlagen** zum Preis von € 299,- zzgl. MwSt.
- Ich bin an den **Ausstellungs- und Sponsoringmöglichkeiten** interessiert.

Termin und Ort

21. und 22. November 2017

MARITIM Hotel Köln
Heumarkt 20
D-50667 Köln

Telefon: 02 21 / 20 27 - 0

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.

TEILNEHMER 1

Name: _____

Funktion: _____

Abteilung: _____

E-Mail: _____

Tel./Fax: _____

ANSCHRIFT

Firma: _____

Adresse: _____

TEILNEHMER 2 / TEILNEHMER 3

Name: _____

Funktion: _____

Abteilung: _____

E-Mail: _____

Tel./Fax: _____

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 die an der Konferenz beteiligten Partnerunternehmen meine Daten zur Organisation der Veranstaltung und der damit zusammenhängenden Dienstleistungen verwenden. 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 Sätze). Die uns von Ihnen erteilte Einwilligung kann jederzeit widerrufen werden über info@bf21.com.

WER ENTSCHEIDET ÜBER IHRE TEILNAHME?

Ich selbst (oder) Name/Position: _____

TEILNAHMEBEDINGUNGEN

Die in dem Anmeldeformular angegebene Teilnahmegebühr für diese Konferenz inklusive Tagungsunterlagen, Mittagessen, Erfrischungsgetränken und Abendveranstaltung ist direkt nach Erhalt der Rechnung fällig. Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie von uns eine Anmeldebestätigung sowie die Rechnung. Bei Stornierungen bis zu 35 Tagen vor Veranstaltungsbeginn erheben wir eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von € 200,00 zzgl. MwSt. 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. Die Stornierung bedarf der Schriftform. Gerne können Sie uns einen Ersatzteilnehmer benennen, dem wir ohne zusätzliche Kosten Ihren Teilnehmerplatz zur Verfügung stellen. Etwaige Programmänderungen aus dringendem Anlass behält sich der Veranstalter vor.

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

Der schnellste Weg zu uns
per Fax an: 02 31 / 95 00 - 7 52