

Das Vortragsthema

auf dem

## **IIR-Branchensymposium**

### **KFZ-Versicherung**

am 24. Februar 2000

FORUM Hotel München

lautete:

#### ➤ **Erfolgsfaktoren für das Schadenmanagement – *Dienst-Leistung* statt *Sach-Bearbeitung*** ◀

Mein Vortrag setzte sich kritisch mit dem Schadenmanagement zum ausgehenden 20. Jahrhundert auseinander und stellte insofern die Erwartungen der Versicherungsnehmer an eine moderne, bedingungsgemäße Regulierung im „Moment der Wahrheit“ in den Vordergrund. Insofern wurde sowohl auf die konzeptionellen Grundlagen wie auch auf die Auswirkungen der Betrugserkennung und Betrugsbekämpfung im Zusammenhang mit dem modernen Schadenmanagement eingegangen.

Intensiv setzte sich der Vortrag auch mit den neuen IT-technischen Möglichkeiten und Methoden sowie mit den Vorzügen des Einsatzes von externen Dienstleistungsunternehmen – insbesondere den damals aufkommenden Außenregulierungsdienstleistern – auseinander.

*Andreas Slizyk*