

# Versichern heißt verstehen ...

## „mehr als nur eine Unfallversicherung“

---

Rudolf Kayser, Leiter Spartenmanagement Unfall

Düsseldorf, 19. Oktober 2010 – ERGO Presseworkshop Unfall

**ERGO**

---

1. ERGO: Versichern heißt verstehen ...

---

---

2. ERGO Unfallschutz – Eine neue Produktphilosophie

---

---

3. Geschäftsmodell „Versicherung“ im Umbruch

---

# 1. ERGO: Versichern heißt verstehen ...



...  
...  
...  
*...offen für meine Fragen sein...*

...  
...  
*...jemand, der sich um mich kümmert...*



...  
...  
*...erreichbar, wenn ich Hilfe brauche...*

...  
...  
*...für mich da sein...*



... deshalb keine Beteiligung am „Bedingungswettbewerb“!





Was bekomme ich  
aus der Gliedertaxe?

Hoffentlich habe ich eine  
hohe Invaliditätssumme!

Hab' ich auch Kranken-  
haustagegeld?!!

Wie hoch ist mein  
Verletzungsgeld?

**Frage: Denkt der Kunde das wirklich?**



Ich muss doch morgen  
wieder arbeiten!

Wer fährt mich?

Wie werde ich  
schnell wieder fit?

Was ist mit dem  
Auftrag / dem Job?

Und wenn was  
zurückbleibt?

**Fazit: Der Kunde denkt anders als wir (bisher) glaubten!**

Durchführung von Kundenbefragungen / Verhaltensanalysen

... „Welcher Bedarf ergibt sich für Sie ganz konkret?“

...

„Was hat Ihnen nach dem Unfall gefehlt?“

„Reichen Geldleistungen wirklich aus?“

...

„Wann brauchten Sie was?“

...



„Wie wichtig ist Ihnen Mobilität?“

...

„Wie schnell haben Sie Hilfe erhalten?“

...

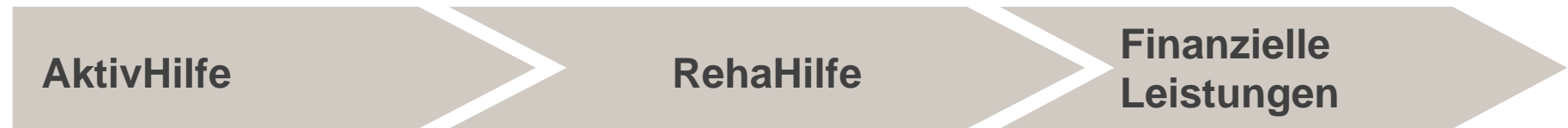
**Echter Kundenbedarf als Innovationstreiber genutzt!**



## **2. ERGO-Unfallschutz – Eine neue Produktphilosophie**

Zielgruppe	Produkte	Assistance-Leistungen (u.a.)
Junge Erwachsene	ERGO Unfallschutz <i>start</i> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fitnessmaßnahmen</li> <li>• Fahrdienste zu Sportevents</li> </ul>
Paare / Singles	ERGO Unfallschutz <i>aktiv</i> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Persönlicher Rehamanager</li> <li>• Einkaufs- und Putzservice</li> </ul>
Familien	ERGO Unfallschutz <i>familie</i> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fahrdienste für Kinder</li> <li>• Menüdienst</li> </ul>
Best Ager	ERGO Unfallschutz <i>vital</i> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pflegemaßnahmen (Körperpflege, Nahrungsaufnahme)</li> <li>• Sofortleistung bei Oberschenkelhalsbruch</li> </ul>
Selbstständige	ERGO Unfallschutz <i>profi</i> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fahrdienste der Mitarbeiter zu geschäftlichen Besprechungen</li> <li>• Anpassung Firmen-Kfz / Umbauten in Betriebsräume</li> </ul>

**Differenzierte Zielgruppenansprache primär über lebensnahe Assistance-Pakete**



**AktivHilfe**

**Praktische Hilfe im Alltag zur Sicherung der Lebensqualität**

- Fahrdienste, u.a.
  - zur Arbeit, Sportevent
  - für Kinder zur Schule, Sport
- Hilfeleistungen, u.a.
  - Putz- / Menüservice
  - Hausnotruf, Einkaufsservice

**RehaHilfe**

**Wiederherstellung der Arbeits- und Leistungsfähigkeit**

- Reha-Management, u.a.
  - Reha-Manager
  - BG-Kliniken
- Fitnessmaßnahmen, u.a.
  - Personal Trainer
  - Fitness-Club

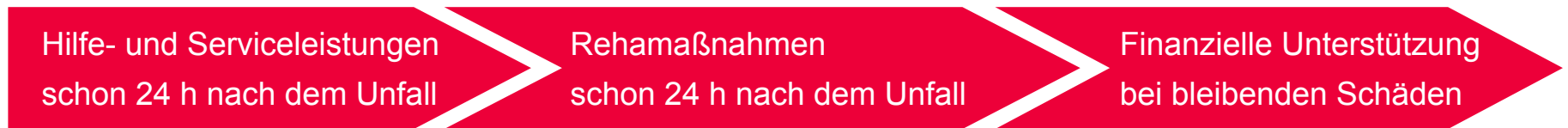


**Finanzielle Leistungen**

**Finanzielle Absicherung**

- Invaliditäts-Kapitalleistung
- Unfall-Rente
- ...

Beispiel  
 Unfallschutz familie



Leistungsspektrum orientiert sich an der Kundenerlebniskette nach einem Unfall

Auszug Unfall-Navigationssystem

Prämiert mit dem „InnoWard 2010“ DVA / BWV

**AktivHilfe**

**RehaHilfe**

**Finanzielle Leistungen**



Hilfe- und Serviceleistungen  
schon 24 h nach dem Unfall

Rehamaßnahmen  
schon 24 h nach dem Unfall

Finanzielle Unterstützung  
bei bleibenden Schäden

### **3. Geschäftsmodell „Versicherung“ im Umbruch**



- **Das Feedback unserer Kunden (Kundenbefragung almeda 2009):**

**87 %**

der befragten Kunden würden sich wieder für das Produkt entscheiden

**85 %**

der befragten Kunden würden das Produkt weiterempfehlen

- **forsa-Studie** (Februar 2010)

- Deutliche Mehrheit der Familien (73%) hält eine Unfallabsicherung für sinnvoll, die zusätzliche Dienstleistungen anbietet und dadurch die Versorgung der Familie sicherstellt.

- **Resonanz der Mitbewerber** (anlässlich der GDV Tagung Assistance im September 2010):

- „Auch die neue Unfall-Produktphilosophie der ERGO empfinden wir als äußerst mutig!“
- „Rehabilitation als Assistance-Leistung ist zielführender als reines Schadenmanagement!“

- **Internationales Feedback**

- „ERGO was kind of a pionier as they began to implement assistance benefits in the traditional PA“  
(Munich Re Global Topic Network PA)
- „Gelebte Innovation – wenn Unfälle zu positiven Erlebnissen werden!“ – ERGO als Benchmark für die Entwicklung einer kundenzentrierten Produktwelt! (swisscom)

- **Assistancebarometer 2010**

europ assistance / Hochschule RheinMain Prof. Dr. Müller-Reichert

- Die bundesdeutsche Bevölkerung fordert mittlerweile Service, Assistance und Unterstützung quasi als Grundnutzen jeglichen Leistungsangebotes.
- Die Idee des „Kümmerers“ nimmt an Bedeutung zu.
- Erfolgreiche Versicherungsunternehmen können nicht mehr auf Assistanceleistungen verzichten.

- **Institut für Versicherungswirtschaften e.V. an der Universität Leipzig**

(Prof. Dr. Fred Wagner anlässlich der Leipziger Gesprächstage „Assistance“)

- Umfassende Problemlösungsprodukte sind zunehmend erwünscht und die Zukunft.
- Die Innovationskraft der ERGO-Unfallversicherungsprodukte besteht darin, neben der Summen-Entschädigung nach einem tragischen Personenschaden die aktive, professionelle Hilfe für den Geschädigten in den Vordergrund zu stellen.

- **CEO Gottlieb Duttweiler Institut**

(Dr. David Bossart anlässlich GDV-Tagung Assistance 2010)

- Versicherungsprodukte ohne Assistance sind in der Zukunft nicht mehr denkbar.
- Mit Assistanceleistungen werden klassische Versicherungsprodukte erlebbar und sind somit Produktveredler.

- **Halten wir aus Ihrer Sicht mit dem Unfallschutz unser neues Markenversprechen?**
- **Wo sehen Sie weitere Trends in der Versicherungswirtschaft?**
- **...**

**ERGO**

# Backup

### **Fitness First**

- Europas führender Anbieter für gesundheitsorientiertes Fitnessstraining
- Bundesweit flächendeckendes Clubsystem mit differenzierten Clubsystemen (Lifestyle/Ladies/Platinum/Black Label)
- Qualitätsgeprüfte, gesundheitsorientierte und moderne Trainingseinrichtungen
- Bundesweites Netzwerk von ausgebildeten Personal Trainern
- Mit zielgruppendifferenzierten Zusatzangeboten



*FitnessFirst*

**Die Mission: Optimale Unterstützung, um die persönlichen (Fitness- und Gesundheits-)Ziele zu erreichen!**



**Erstmalige Kooperation mit Unfall-Kliniken der gewerblichen Berufsgenossenschaften**

- 365 Tage Retten und Heilen mit Europas höchster Kompetenz im Bereich der Unfallmedizin
- Ganzheitliche Versorgung mit optimaler Weichenstellung für berufliche und soziale Wiedereingliederung
- Intensive Behandlung/Betreuung schwer verletzter Patienten durch ein umfassendes Therapiekonzept mit Hightech-Ausstattung und modernsten Methoden
- Komplettes Leistungsspektrum von der Akutbehandlung bis zur Rente (keine Kapitalzahlung)
- „Reha vor Rente“ mit allen geeigneten Mitteln u.a. mit Wohnungs- und Arbeitsplatz-Nachbau, Training mit dem Rollstuhl, Führerschein-Training mit dem Auto etc.



**rehacare GmbH**

- Case Management (Drehscheibe und Koordinator) im Rehabilitationsprozess durch persönlichen Reha-Manager zur Reintegration nach einem Unfall
- Prozess- und Informationsmanagement mit Methodik der Berufsfindung und Zuordnung von Befähigungsprofilen
- Nutzung von Netzwerken zur Benennung und Auswahl von geeigneten Leistungserbringern (z.B. BG-Kliniken, Ärzte, Physiotherapeuten etc.)
- Organisation und Kommunikation zur möglichen Kostenübernahme, (z.B. Sozialversicherungen, Private Versicherungen / BG)
- Umfangreiche Kenntnisse im Sozialversicherungs- und Haftpflichtrecht durch ausschließlichen Einsatz von examinierten, erfahrenen Reha-/Pflegefachkräften mit DIN-ISO-Zertifikat



- **Schadenmeldung vom 4. Oktober 2010:**

geb. 1956, Chefarzt, Unfall: 12.9.2010 – Sturz von der Leiter beim Dachrinnenreinigen. Erlitt ein schweres Schädelhirntrauma, div. Brüche und einen spinalen Schock (Querschnittslähmung).

- **Schadenmeldung vom 4. Oktober 2010:**

geb. 1986, Kundenbetreuer, Unfall: 2.5.2010 – VP geriet mit seinem Motorrad in den Gegenverkehr und stieß mit einem Pkw zusammen, erlitt ein schweres Schädelhirntrauma.

- **Schadenmeldung vom 29. September 2010:**

geb. 2007 (!), Unfall: 21.7.2009 mit schweren Hirnschädigungen bei Verkehrsunfall.

- **Schadenmeldung vom 27. September 2010:**

geb. 1934, Rentnerin, Unfall: 11.3.2010 – durch Sturz erlitt VP einen Bruch an der Lendenwirbelsäule mit nachfolgender Querschnittslähmung.

- **Schadenmeldung vom 13. September 2010:**

geb. 1990, Elektriker-Azubi, Unfall: 1.3.2010 – VP verunglückte auf dem Weg zum Sport mit seinem Pkw und erlitt ein schweres Schädelhirntrauma.

• **Schadenmeldung vom 30. September 2010:**

geb. 1993, Schüler, Unfall: 18.7.2010 – VP missachtete als Mopedfahrer die Vorfahrt und stieß mit einem Pkw zusammen. Er erlitt eine Verletzung der Halsschlagader mit nachfolgendem Schlaganfall.

• **Schadenmeldung vom 6. August 2010:**

geb. 1969, Bürokaufmann, Unfall: 25.5.2010 – Der Sohn der VP spielte mit Pfeil und Bogen. Dabei soll sich der Pfeil gelöst und das linke Auge der VP durchbohrt haben.

• **Schadenmeldung vom 4. August 2010:**

geb. 1971, Techn. Zeichner; Unfall: 27.6.2010 – VP stürzte mit dem Motorrad in einer Kurve und erlitt einen Verlust des linken Unterschenkels, Bruch des rechten Beines, linken Oberarmes und Beckens.

• **Schadenmeldung vom 2. August 2010:**

geb. 1979, Oberleitungsmonteur, Unfall: 20.4.2010 – Stromschlag mit Verbrennungen und Amputation des rechten Armes.

• **Schadenmeldung vom 28. Juli 2010:**

geb. 1955, Angestellter, Unfall: 29.5.2010 – Beim Überqueren von Bahngleisen stürzte VP, wurde von einem Zug erfasst und verlor dabei beide Beine.

**Sarah Alles, 27 Jahre, Schauspielerin**

- Schwerer Reitunfall – Diagnose: Wirbelsäulenbruch – 8 Monate Arbeitsunfähigkeit
- Gewinnerin des New You Awards 2009 (Fitness First)

