expertenReport

Quelle: die Bayerische

Neodigital-Know-how wechselt zur Bayerischen

Michael Fiedler

Nach der strategischen Neuausrichtung von Neodigital setzt sich der Transfer von Erfahrung fort: Mit Andrea Woll wechselt eine langjährige Gestalterin der digitalen Schadenorganisation zur Bayerischen. Der Versicherer gewinnt damit nicht nur eine neue Bereichsleiterin, sondern umfangreiche Erfahrung beim Aufbau automatisierter Schadenprozesse.

Digitale Schadenorganisation mit aufgebaut

Andrea Woll war mehr als acht Jahre für Neodigital tätig und begleitete den Aufbau des Schadenmanagements von Beginn an. Zunächst als Senior Claims Manager, später als Head of Claims und zuletzt als Director Customer Solutions verantwortete sie unter anderem den Ausbau der Schadenorganisation, die Einführung automatisierter Schadenprozesse sowie datenbasierter Steuerungs- und Entscheidungsmodelle. Darüber hinaus war sie an der Weiterentwicklung der Insurance-as-a-Service-Lösungen des Unternehmens beteiligt. Mit diesem Profil bringt sie Erfahrungen mit, die für viele etablierte Versicherer derzeit an Bedeutung gewinnen: die Verbindung von Prozessautomatisierung, digitaler Schadenbearbeitung und organisatorischem Wachstum. „Schaden ist die Stunde der Wahrheit. Hier zeigt sich, ob wir nur verwalten oder aktiv managen“, erklärt Martin Gräfer, Vorstandsvorsitzender der BA die Bayerische Allgemeine Versicherung. Andrea Woll habe in ihrer bisherigen Laufbahn „Strukturen gebaut, Teams entwickelt und Tempo gemacht“ und bringe genau die Erfahrung mit, die für den nächsten Entwicklungsschritt im Schadenmanagement benötigt werde.

Digitalisierung bleibt strategisches Ziel

Bei der Bayerischen soll Woll die bereits begonnene Modernisierung des Schadenmanagements konsequent fortführen. Geplant ist unter anderem der weitere Ausbau datenbasierter Steuerungsmodelle sowie die Verbindung digitaler Prozesse mit einer kundenorientierten Schadenbearbeitung. „Schaden ist für mich der Bereich, in dem sich Vertrauen entweder bestätigt oder verspielt wird“, sagt Andrea Woll. Geschwindigkeit und Empathie seien dabei kein Widerspruch, sondern müssten gemeinsam gedacht werden – sowohl für Kunden als auch für die Mitarbeiter. Daniel Fronske, der den Bereich bislang leitete, verlässt das Unternehmen und stellt sich einer neuen beruflichen Herausforderung außerhalb der Bayerischen.

Erfahrung wird zum Wettbewerbsfaktor

Die Personalie steht zugleich für eine Entwicklung, die sich derzeit an mehreren Stellen der Versicherungsbranche beobachten lässt. Mit der Konsolidierung des Insurtech-Marktes wandert nicht nur Technologie zwischen Unternehmen, sondern zunehmend auch Erfahrungswissen. Führungskräfte, die digitale Prozesse aufgebaut und skaliert haben, werden für etablierte Versicherer zu gefragten Impulsgebern ihrer Transformation. Die Bayerische gewinnt nicht allein eine neue Leiterin für das Schadenmanagement. Mit ihr wechselt auch Know-how aus einer Organisation, die digitale Schadenprozesse über Jahre entwickelt und im Markt etabliert hat.

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport

https://www.experten.de/id/4951020/Neodigital-Know-how-wechselt-zur-Bayerischen/