



Das Schadensmanagementsystem
der Österreichischen Hagelversicherung

Prok. Johann Fank
Österreichische Hagelversicherung VVaG

Die Österreichische
Hagelversicherung



Salzburg, 5.6.2017, 18.30 Uhr





Wildon, Stmk, 16.4.2018



ECKPUNKTE DES SCHADENSMANAGEMENTS



Pflanzenversicherung ist ein Termingeschäft

Mehr als 10.000 unterschiedliche Schädigungen



- Lebende Versicherungsgegenstände
- 200 verschiedene Kulturen
- Im Schnitt fünf verschiedene Empfindlichkeitszeiträume je Kultur
- 11 verschiedene versicherte Risiken (Hagel, Dürre, Frost,)



Pflanzenversicherung ist ein Termingeschäft

Massenhaft auftretenden Schäden werden bewältigt



- >95% der Schäden von April bis September
- Bis zu 35.000 Schadensmeldungen
- Bis zu 150.000 betroffene Flächen/Jahr



Pflanzenversicherung grenzüberschreitend

Regionale Streuung stabilisiert die Ergebnisse



- 6 Länder
- 4 Währungen
- 6 Sprachen
- 380 selbständige Sachverständige



INFRASTRUKTUR DES
SCHADENSMANAGEMENTS



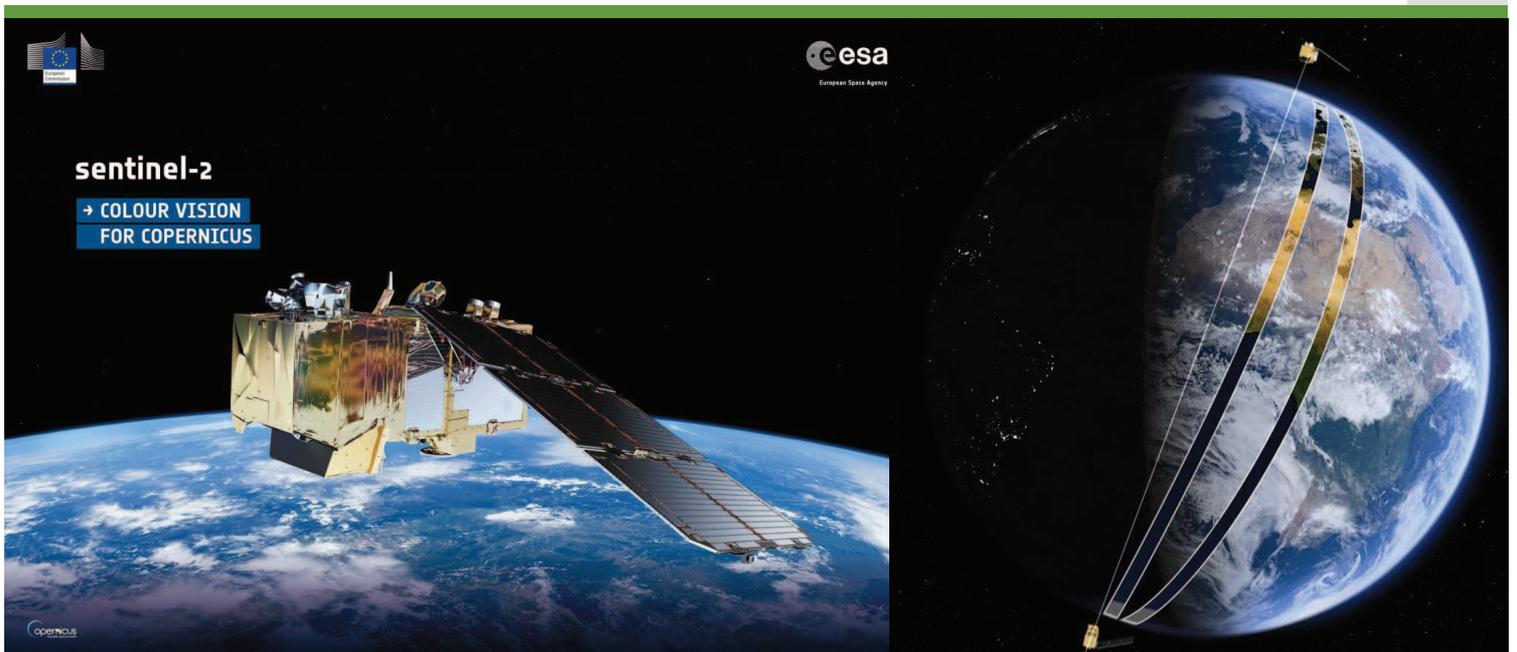
Effektive technische Unterstützung

Vollständig digitale Schadensverwaltung seit 2007



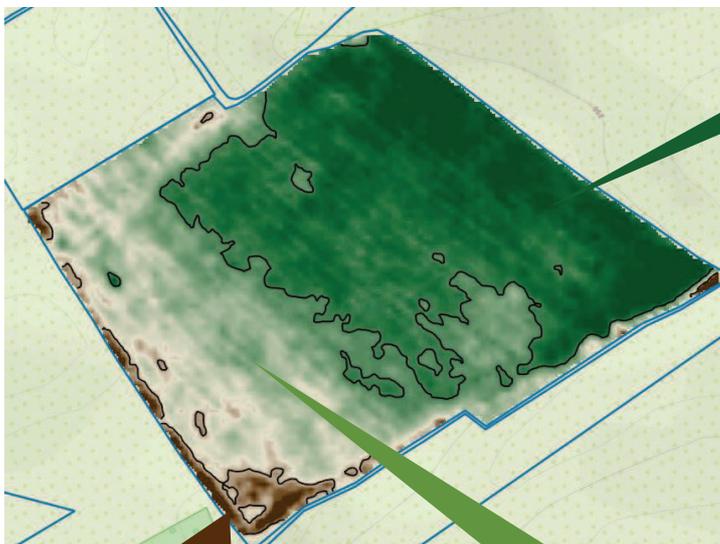
Effektive technische Unterstützung

Projekt Kopernikus seit 2014; Produktivbetrieb seit 2017



Effektive technische Unterstützung

Vegetationsanalyse und Schadenclusterung



Klasse 3

Klasse	1	2	3
Ha	3,2	24,8	40,6
%-Fläche	5	36	59

Klasse 1

Klasse 2

Effektive technische Unterstützung

Satellitenbilder eines Feuerschadens in Rumänien



6. Juli 2017



11. Juli 2017

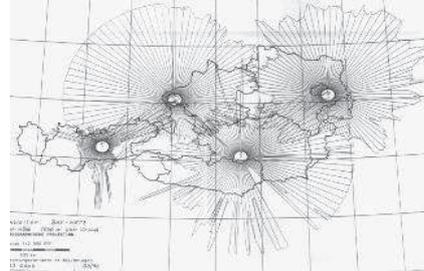


Effektive technische Unterstützung

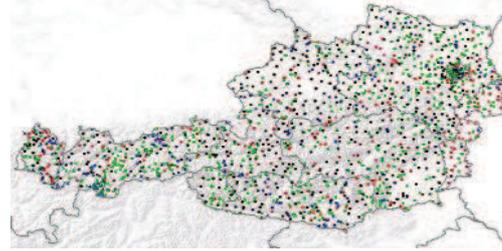
Niederschlagsanalyse mittels Radar und Messstationen



Beobachtung der Witterungsdaten – 1x1 km



Kombination von Radar- und Messdaten am Boden



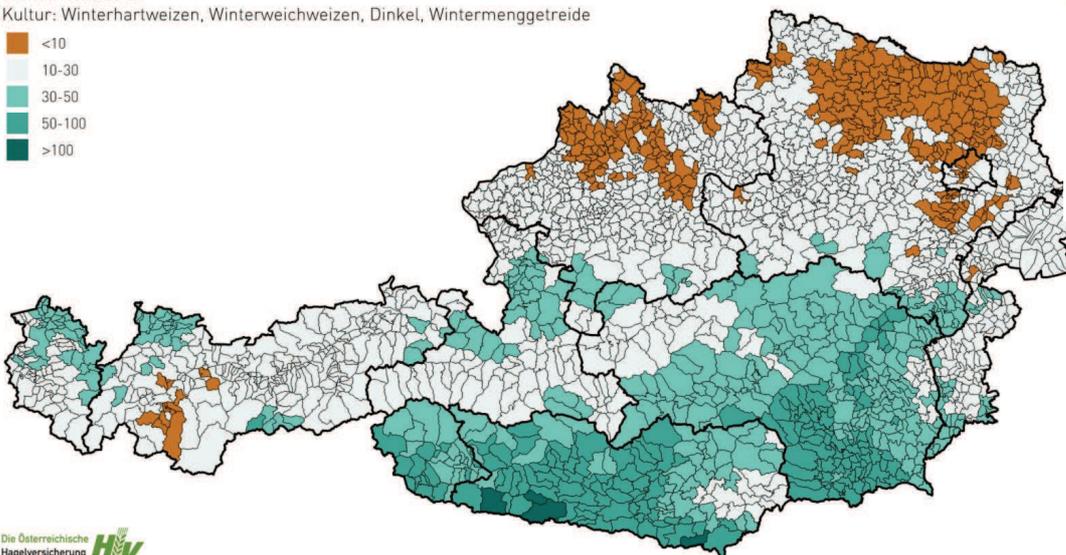
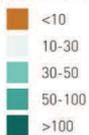
Effektive technische Unterstützung

Europaweit einzigartige Produktinnovation: Dürreindexversicherung



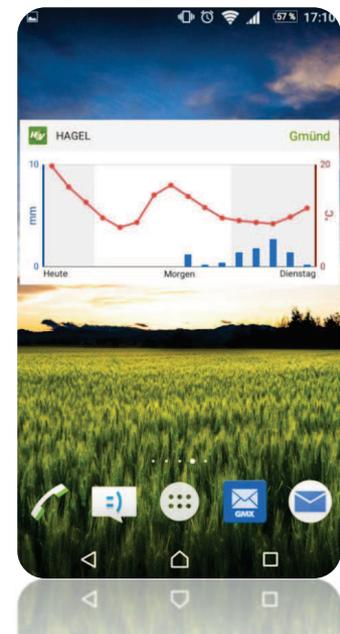
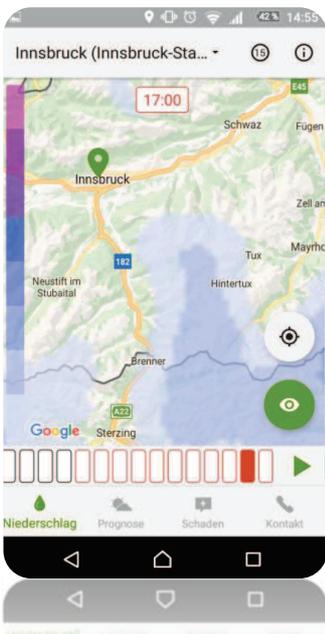
Niedrigste NS-Summe einer Kurzperiode in mm

Stand: 19.05.2018
 Kultur: Winterhartweizen, Winterweichweizen, Dinkel, Wintermengengetreide



Effektive technische Unterstützung

Wetterdetaildaten (1x1 km) für Kunden und Sachverständige



Effektive technische Unterstützung

Schadensverhinderung durch das HV-Warncockpit



Das HV-Warncockpit

Spätfrost [erstellt am 21.05.2018 09:52]

Allgemeine Einstellungen

Warnbezeichnung: Spätfrost

Gültig für KO: Sommersgut (Hartberg-Fürstenfeld) Ort aus der Karte übernehmen

Warnung im Zeitraum: 15 April bis 31 Mai

Warnbedingungen

Sie erhalten eine Benachrichtigung, wenn alle angehakenen Bedingungen erfüllt sind:

Vorlagen: Spätfrost, Überschwemmung, Eiswein-Lese, Winterdienst

Sie erhalten eine Benachrichtigung, wenn in den kommenden 24 Stunden

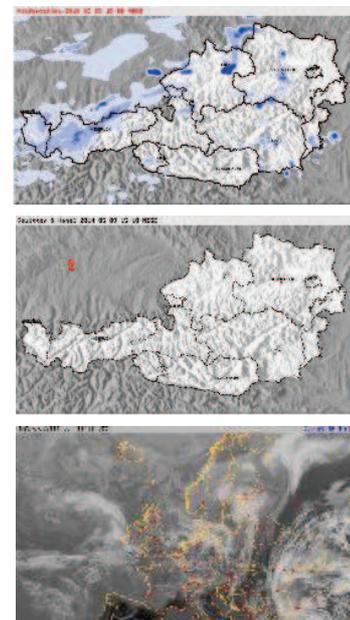
- Temperatur: 1 °C unterschreitet (Bodennahe (unter 1m Höhe))
- Niederschlagssumme: mm übersteigt bei einer Niederschlagswahrscheinlichkeit von mindestens %
- Windspitze: km/h übersteigt

Sie erhalten eine Benachrichtigung, wenn in den letzten Tagen

- Temperatur: °C Temperatur an Tagen wurde.
- Niederschlagssumme: mm wurden.
- Windspitze: km/h überschritten wurden.

Versand Empfängeradresse(n): test@a1.net 2. Adresse (optional) 3. Adresse (optional) Der

Versand erfolgt bei Zutreffen der Warnbedingungen alle 24 Stunden



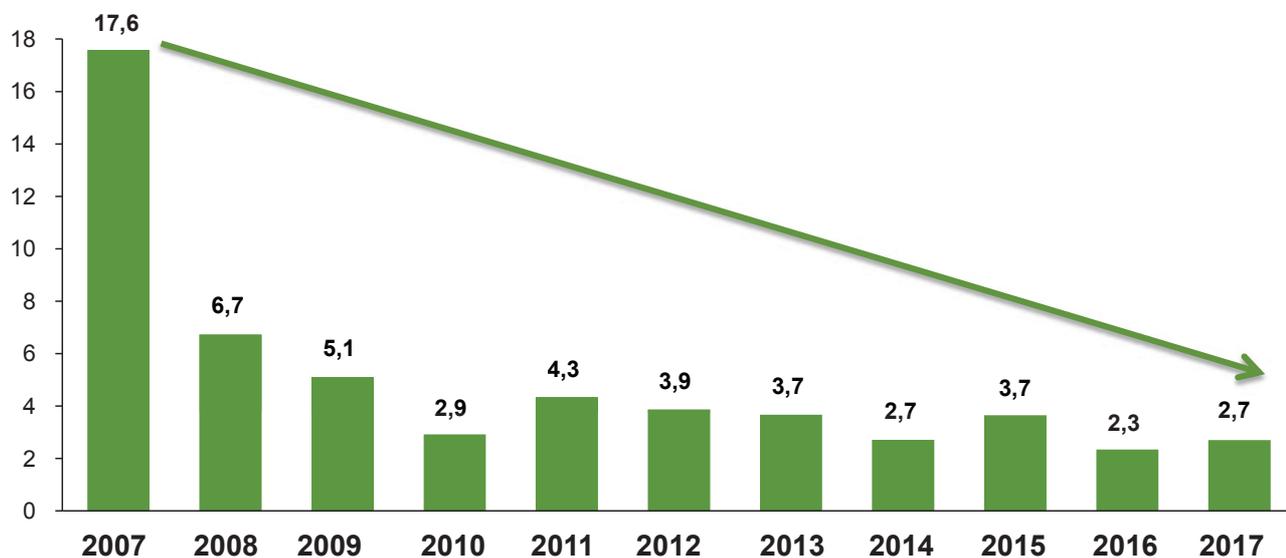


FOKUS AUF KUNDENZUFRIEDENHEIT IM SCHADENSMANAGEMENT



Hoher Digitalisierungsgrad bringt Vorteile

Interne Abrechnungsdauer unter 3 Tagen

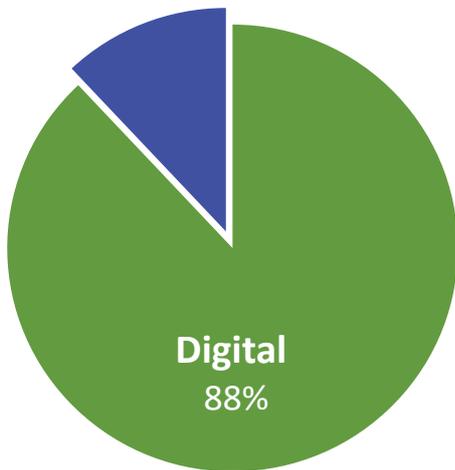


Zustimmung zur Digitalisierung gestiegen

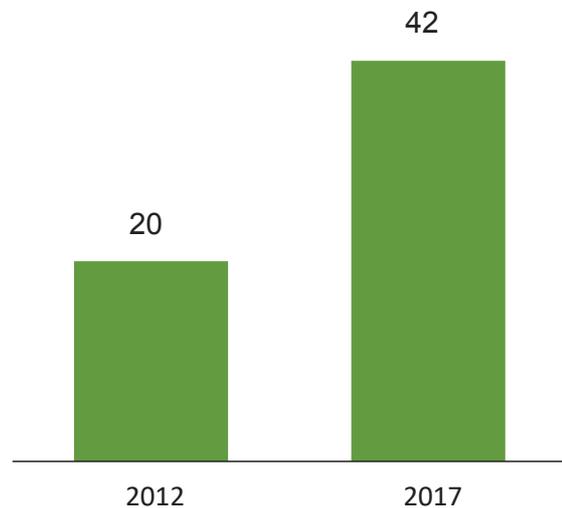
Kunden bevorzugen papierlose Abwicklung



Online-Schadensmeldungen in %



Online-Schadensabrechnungen in %



Umfassendste Produktpalette Europas

Gemeinsam mit Landwirten, Gärtnern und Winzern entwickelt



Ackerbau und Feldgemüse	Grünland	Gärtner Baumschulen	Obstbau	Weinbau
Hagel	Hagel	Hagel	Hagel	Hagel
Dürre / Dürreindex	Überschwemmung	Sturm	Frost	Frost
Sturm	Dürreindex	Schneedruck	Sturm Netz	Vermehrter Aufwand
Frost	Fahrsilofolie	Verderb	Schneedruck	Fäulnis nach Hagel
Verwehung	Rundballenfolie	Frost	Dürre	Sturm Netz
Überschwemmung	Rinder Totgeburten	Überschwemmung		
Verschlämmung	Tod bei Rindern			
Schneckenfraß	Tod bei Pferden			
Krähenfraß	Tierertragsschäden nach Seuchen			
Auswuchs				
Schneedruck				
Verpilzung				

Forschung und Entwicklung

Erhebungsmethoden, Akademien, internationale Seminare

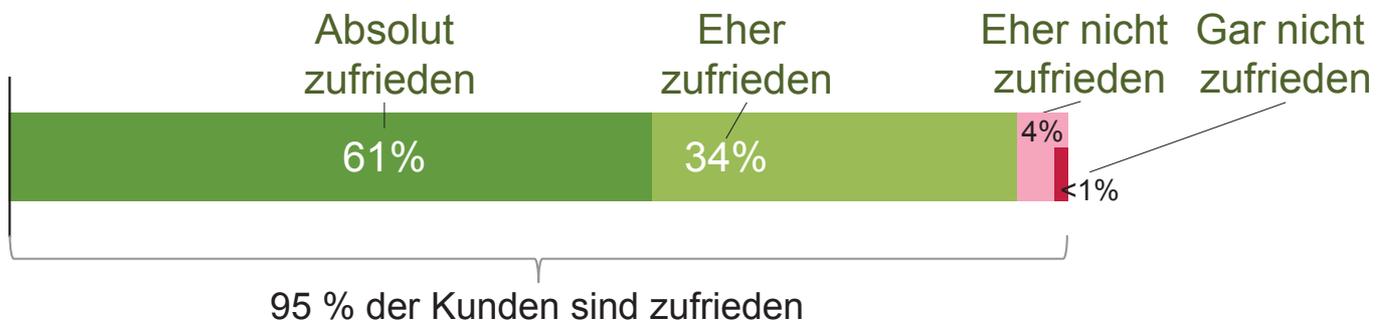


Kundenzufriedenheit ist zentral

95% der Kunden sind zufrieden mit der Schadensabwicklung



7.200 Kunden befragt; 1.820 Rückmeldungen



Zusammenfassung

Hohe Spezialisierung bringt Vorteile



1. Schadensmanagement bei lebendigen Versicherungsgegenständen ist wie ein Termingeschäft
2. Massenhaft auftretende Schäden müssen bewältigt werden
3. Sehr viele sehr hoch spezialisierte Sachverständige kurzzeitig nötig
4. Forschung & Entwicklung bei Erhebungsmethoden und im Produktmanagement
5. Kunden bevorzugen papierlose Abwicklung
6. Hohe Kundenzufriedenheit



Das Schadensmanagementsystem
der Österreichischen Hagelversicherung

Prok. Johann Fank
Österreichische Hagelversicherung VVaG



Die Österreichische
Hagelversicherung

