

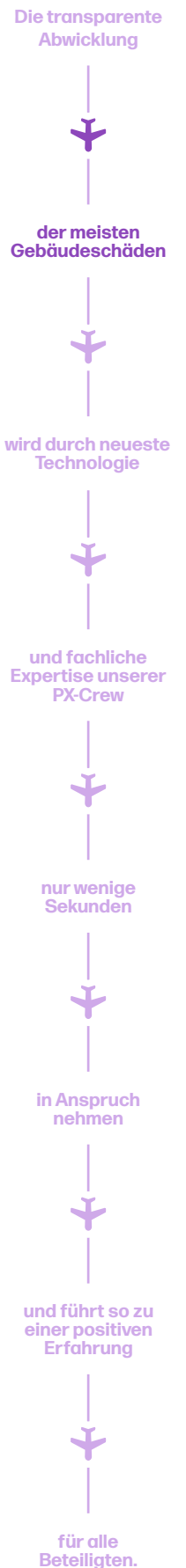
Maklerprozess 2.0





Innovate Immo

Seit 2021 baut PropertyExpert kontinuierlich eine eigenständige Unit auf, die sich ausschließlich um die Bedürfnisse des Real-Estate-Sektors kümmert. Die Mission: passgenaue Lösungen für Kunden aus der Immobilienwirtschaft entwickeln und umsetzen. Mitte 2023 wagte sich PropertyExpert dann innerhalb dieses Bereiches auf neues Terrain und ging erstmalig eine Kooperation mit einem Versicherungsmakler in der Immobilienwirtschaft ein. Dabei ist die Zusammenarbeit mit der INCON GmbH & Co. Ass. KG für PropertyExpert ganz einfach eine logische Schlussfolgerung aus den sich überschneidenden Prozessen mit Immobilienverwaltern und Versicherern. Diese mussten nur noch ideal miteinander verzahnt werden. PropertyExpert nahm sich dieser Challenge an und hat unterdessen einen innovativen Prozess auf die Beine gestellt, aus dem für alle beteiligten Parteien eine klassische Win-win-Situation resultiert.



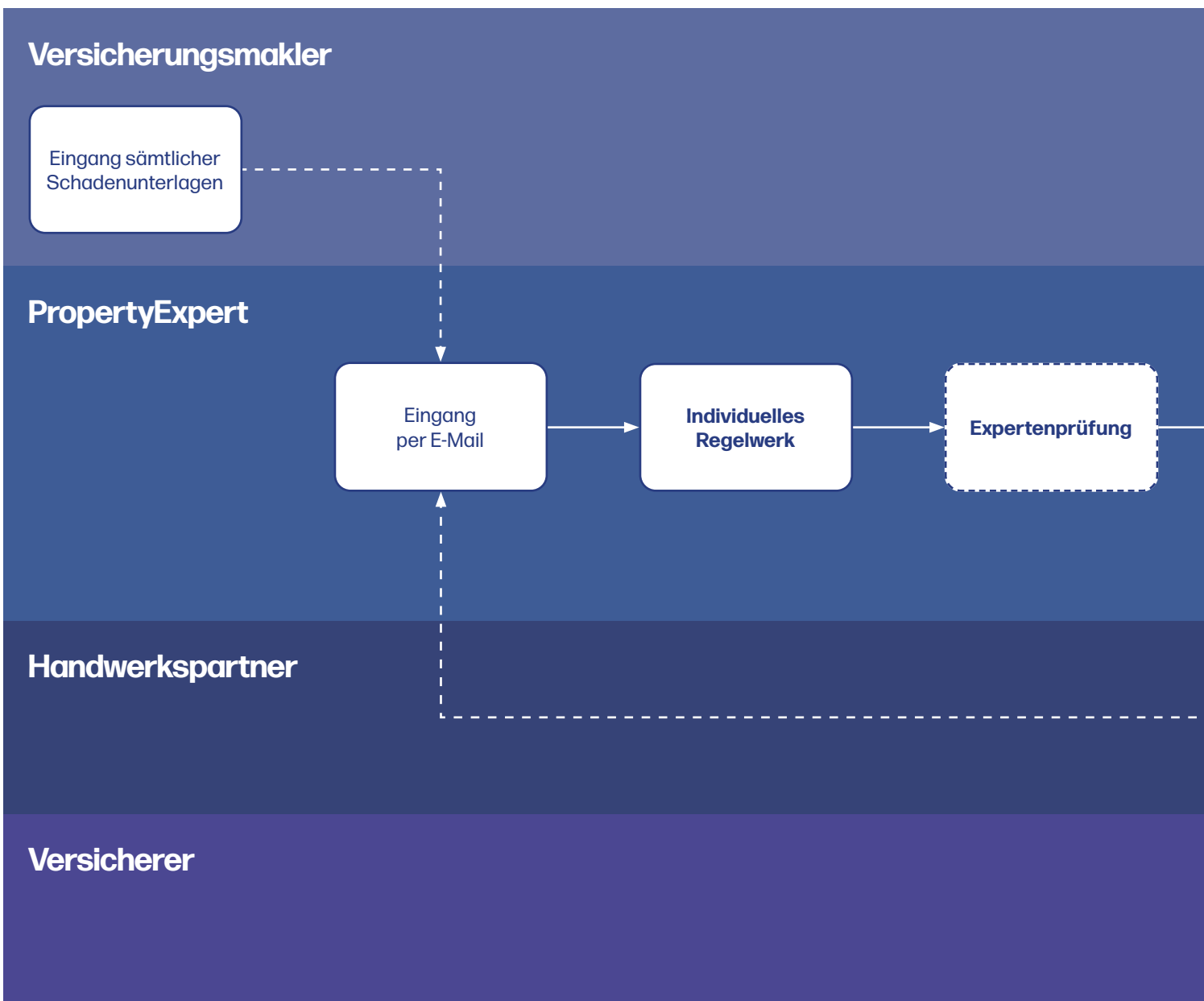
It's a match!

INCON ist als Versicherungsmakler auf Immobilienverwaltungen spezialisiert und bietet seinen Kunden ein ganzheitliches Gebäudeschadenmanagement inklusive der Kommunikation mit Betroffenen und der Beauftragung von Handwerkern. Der Versicherungsmakler arbeitet also täglich sowohl mit Versicherern als auch mit Immobilienverwaltern eng zusammen – so wie auch PropertyExpert. Da sich Prozesse also überschneiden, lag eine Kooperation als logische Konsequenz auf der Hand. PropertyExpert schafft in der Konstellation

für Versicherungsmakler, Immobilienverwalter und Versicherer durch den Einsatz seines Kernproduktes der KI-basierten Angebots- und Rechnungsprüfung einen innovativen Prozess, der für alle Parteien Relevanz hat und immense Vorteile bringt.

Die Ausgangssituation

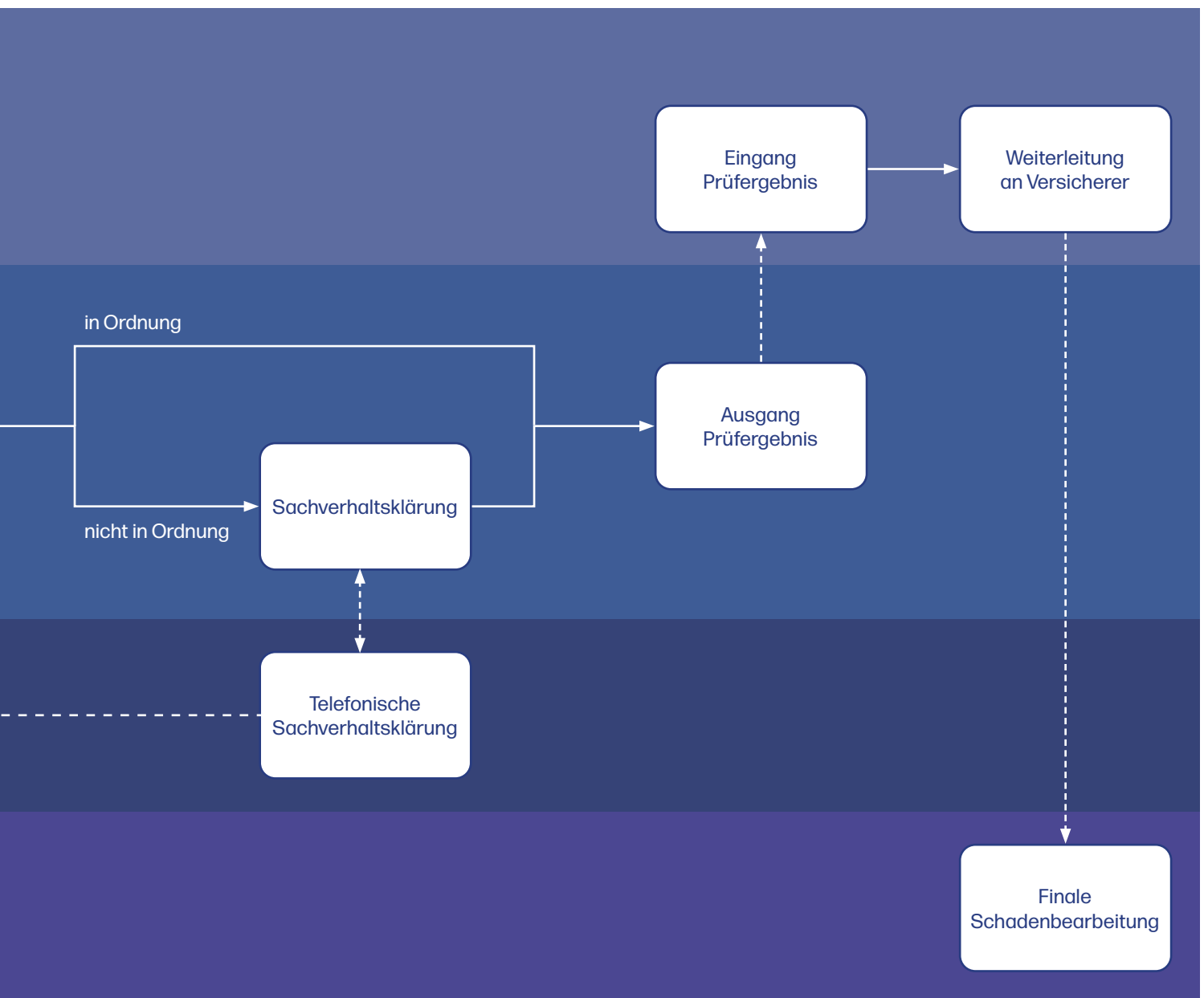
Der Versicherungsmakler INCON hat seinen Schwerpunkt auf Hausverwaltungen und Wohnungsunternehmen. Bei über 3.500 Immobilienverwaltungen als Kunden müssen durch das INCON-Schadenmanagement über 15.000 Schäden pro Jahr



bewältigt werden. Dieses große Volumen an versicherten Kleinreparaturmaßnahmen bindet hochqualifizierte Mitarbeiter im INCON-Schadenmanagement mit der Prüfung und der Abwicklung der Schäden.

Die Mitarbeiter bekommen die Belege der Immobilienverwalter übermittelt, müssen diese erst sortieren und danach prüfen, ob ein Versicherungsfall vorliegt und die Belege schlussendlich strukturiert an den Versicherer weitergeben. Der Versicherer prüft die Belege dann entweder selbst oder gibt sie an PropertyExpert zur Prüfung weiter. Danach gehen die geprüften

Belege wieder an den Versicherungsmakler, im schlimmsten Fall mit Nachbesserungsbedarf. All diese Vorgänge binden Ressourcen und kosten Zeit, wodurch am anderen Ende der Kette die Immobilienverwaltung durch die zeitliche Verzögerung zunehmend unter Druck gerät. Sie ist den Eigentümern gegenüber verpflichtet, dass in einem Schadenfall schnell gehandelt wird, und kann es sich nicht leisten, wochenlang auf grünes Licht für eine Reparatur zu warten.





Martin Schellhorn
Geschäftsführer INCON

„Wir vernetzen nicht nur die Immobilien- und Versicherungswirtschaft, sondern verbinden durch die Kooperation mit PropertyExpert auch noch menschliches Know-how mit innovativer Technologie.“

Gemeinsam haben wir Schadenmanagement neu gedacht. Dabei ist das Zusammenspiel mit der Künstlichen Intelligenz von PropertyExpert im Schadenprozess unschlagbar, denn eine derart schnelle Bearbeitung ist mit reiner Manpower gar nicht realisierbar.

So wird nicht nur unsere eigene Schadenabteilung enorm entlastet, sondern auch unsere Kunden und Partner – die Immobilienverwaltungen und Versicherungen – profitieren von schnelleren Reparaturprozessen.“

Die Ziele

Alle beteiligten Parteien haben somit ein Problem mit dem Zeitmanagement und ein Interesse an der Beschleunigung des Prozesses. Vor allem aber INCON als Versicherungsmakler wünscht sich einen unkomplizierteren Austausch und eine schnellere Bewertung des Schadens im Regulierungsprozess. Ziel muss es sein, den Reparaturauftrag im Falle einer Freigabe zügiger zu erteilen und gleichzeitig die Mitarbeiter der INCON-Schadenabteilung zu entlasten. Und genau an dieser Stelle kommt PropertyExpert mit der Lösung ins Spiel.

Die Lösung

PropertyExpert hat in diesem konkreten Fall den Versicherungsmakler INCON zusammen mit seinem Gebäudeversicherer an einen Tisch gebracht. In dieser Konstellation wurde dann ein individuelles Regelwerk und Leistungsverzeichnis abgestimmt, nach dem zukünftig jeder Schaden von PropertyExpert geprüft wird.

Der Nutzen für den Versicherungsmakler

- ✓ Sofortige und verlässliche Rückmeldung an seine Kunden
- ✓ Beschleunigte Freigabe- und Auszahlungsprozesse
- ✓ Entlastung qualifizierter Mitarbeiter

Der neue Prozess skizziert sich dann wie folgt: Der Versicherungsmakler INCON übermittelt die Belege ohne jegliche interne Vorarbeit direkt an PropertyExpert. PropertyExpert sortiert und prüft die Belege auf Basis des mit dem Versicherer abgestimmten Regelwerkes und gibt das Ergebnis als strukturierten Prüfbericht nach nur 1,5 Tagen Durchlaufzeit an INCON zurück.

Der Versicherungsmakler INCON kann so sicher sein, dass der geprüfte Beleg vom Versicherer akzeptiert wird, da nach abgestimmtem Regelwerk geprüft wurde. Zudem hat er sofort ein Feedback, das er der Immobilienverwaltung weitergeben kann, und profitiert von der Geschwindigkeit, schnell beauftragen zu können. Die Immobilienverwaltung kann ihren Eigentümern gegenüber wiederum nachweisen, im Schadenfall umgehend gehandelt zu haben, und hat als Mehrwert begeisterte Eigentümer und Mieter. Eine echte Win-win-Situation.

Der Nutzen für den Versicherer

- ✓ Höhere Kundenzufriedenheit durch deutliche Prozessbeschleunigung
- ✓ Vermeidung von Arbeitsrückständen durch Minimierung von Touchpoints
- ✓ Ausschließlich schadenbedingte und marktübliche Reparaturkosten



Ferdinand von Klocke
Head of Business Unit Real Estate



Moritz Wanning
Key Account Manager Real Estate

Ferdinand von Klocke und Moritz Wanning sind verantwortlich für den Aufbau des neuen Geschäftsfeldes Real Estate. Hier unterstützen sie Immobilienbestandshalter und deren Verwalter dabei, ihre Handwerkerangebote und Rechnungen in Rekordzeit zu erfassen, zu digitalisieren und auf Konformität mit Leistungsverzeichnissen und Marktgängigkeit zu prüfen. Die Ergebnisse werden dann in Form eines detaillierten Prüfberichtes in meist weniger als 1,5 Tagen zur Verfügung gestellt. Die KI-gestützten, digitalen Lösungen von PropertyExpert führen auch bei den Kunden aus der Immobilienwirtschaft zu einer Prozessbeschleunigung, entlasten deren Mitarbeiter erheblich und generieren signifikante Einsparungen bei Investitions- bzw. Instandhaltungskosten.