

Steuern statt verwalten – Versicherungsschäden smart im Griff

Automatisch gemeldet, digital geprüft: Bei Mortensen Immobilien bedeuten versicherte Gebäudeschäden dank externer Schadenmanager kaum Arbeit. Der vernetzte Ablauf macht jeden Schritt nachvollziehbar.

Ob ein Rohrbruch im Keller oder ein Leck in der Wasserleitung – melden Bewohner einen Schaden, gilt es, rasch zu handeln. Der Versicherer ist zu informieren, Handwerker müssen organisiert werden, die Betroffenen brauchen eine Perspektive, wann mit der Schadenbehebung zu rechnen ist. Was eine effiziente Abwicklung häufig behindert: wenn die komplexe Kommunikation bzw. Steuerung auf unterschiedlichen Kanälen läuft. Der Mieter meldet den Schaden telefonisch, der technische Mitarbeiter kommuniziert mit den Handwerkern per Telefon oder WhatsApp, die Versicherer schicken Nachfragen per E-Mail.

Besser und einfacher gestaltet sich der Prozess, wenn er von der Meldung bis zur Regulierung digital gebündelt wird – also, wenn die Beteiligten in vernetzten Systemen agieren, etwa wenn das CRM des Verwalters, an das die Mieter per App angebunden sind, direkt mit dem System des Versicherungspartners kommunizieren kann. So kann die Meldung vom Bewohner schon mit Foto digital beim Verwalter landen, der den Vorgang digital erfasst und automatisiert an den Versicherungspartner meldet. Rückmeldungen zur Deckung, Nachfragen oder der Status werden ohne Medienbruch in Echtzeit ausgetauscht. Informationen fließen reibungslos, was Fehler und Lücken reduziert. Das zahlt auf einen schnellen Ablauf ein und gewährleistet Transparenz – Vorteile, die die Verwaltung entlasten und zu einer kundenfreundlichen Abwicklung beitragen.

Wie Mortensen Immobilien vom digitalen Ablauf profitiert

Wie das Ganze in der Praxis aussieht, zeigt das Beispiel von Mortensen Immobilien. Das auf Mietverwaltung spezialisierte Unternehmen aus Hamburg verwaltet rund 70 Gebäude mit 900 Wohneinheiten sowie Gewerbeimmobilien. Geschäftsführer Henrik Mortensen und sein achtköpfiges Verwalterteam vertrauen konsequent auf digitale Abläufe – vom Tablet-Protokoll bei der Wohnungsabnahme bis zur zentralen Objektverwaltung.

Im Schadenmanagement geht es vor allem darum, den ungeplanten Mehraufwand in den Griff zu bekommen. „Wir wollen die reaktiven Tätigkeiten auf ein Minimum reduzieren“, erklärt Mortensen. Dazu setzt der Verwalter auf eine enge Zusammenarbeit mit seinem Versicherungspartner, der INCON GmbH. „Bei unseren Dienstleistern

DIE AUTOREN



Martin Schellhorn
Geschäftsführer der
INCON GmbH



Henrik Mortensen
Geschäftsführer von
Mortensen Immobilien

achten wir darauf, wie digital gearbeitet wird und wie wir auf Informationen zugreifen können“, sagt er. Sein Versicherungspartner bündelt auf dessen hybrider Versicherungsplattform smarte Lösungen für dieses Bedürfnis und integriert diese in gängige CRM-Systeme der Verwalterbranche. Bei Mortensen Immobilien ist das CRM-Portal Casavi an die Plattform angebunden.

Der analoge Bestandteil: Schadenexperten unterstützen die Verwaltung personell als „Backoffice“. „Früher lief alles über uns – vom ersten Anruf bis zur letzten Rechnung“ erläutert Mortensen. „Heute werden Schäden einfach im System gemeldet und wir können uns darauf verlassen, dass sie professionell von INCON abgewickelt werden.“ Meldet ein Mieter einen Schaden, reicht der zuständige Verwalter die Informationen über die Plattform an seinen jeweiligen Ansprechpartner weiter. Dort werden sie geprüft, bewertet und wiederum an den zuständigen Versicherer weitergeleitet. Während im Hintergrund versicherungstechnische Details geklärt werden, ist der Schadenexperte des Versicherungspartners bereits aktiv, hält Kontakt zu den betroffenen Mietern, beauftragt den Gutachter – bis zu einer Schadensumme von 10.000 Euro auch die Handwerker – und bleibt bis zum Abschlussbericht an Bord.

Steuerung und Kontrolle bleiben in Menschenhand
Seit 2021 arbeiten die Objektbetreuer bei Mortensen Immobilien bereits mit der hybriden Plattform. Für den Geschäftsführer ist die Kombination aus digitalem Prozess und persönlicher Unterstützung ausschlaggebend: „Ereignisse wie ein Wasserrohrbruch können einen Mitarbeiter eine halbe Woche blockieren. Wir haben bei INCON einen festen Ansprechpartner, der fachlich spezialisiert ist, der unsere Objekte kennt und im Schadenfall alle Beteiligten koordiniert – eine wertvolle operative Entlastung, die uns Planungssicherheit gibt.“

Die Bearbeitung von Versicherungsschäden kostet seine Mitarbeiter heute nur noch einen Bruchteil der ursprünglichen Zeit. Die

„Schadenmanagement gestaltet sich besser und einfacher, wenn der Prozess von der Meldung bis zur Regulierung digital gebündelt wird – also, wenn die Beteiligten in vernetzten Systemen agieren“

relevanten Objektdaten kann der Schadenmanager autark abrufen. Der Verwalter kann digital jederzeit den Fortschritt prüfen oder Informationen zur Versicherung einsehen.

Daten machen den Unterschied

Bei Mortensen Immobilien wird Digitalisierung nicht als netter Zusatz gesehen, sondern in die tägliche Arbeit eingebettet – mit dem Ziel, Mehrwerte für das Team oder die Kunden zu schaffen. So kann die Verwaltung heute Schadenfälle für die Eigentümer komplett nachvollziehbar aufbereiten. Doch das ist nicht der einzige Seiteneffekt. „Es geht um transparente Steuerung“, erläutert Henrik Mortensen. „Wir sehen, was läuft, können eingreifen und Entscheidungen auf Basis von Daten treffen.“

Das Beispiel zeigt, wie sich das traditionell mühsame Aufgabenfeld Schadenabwicklung in einen einfach zu steuernden Prozess verwandeln lässt, der Luft für andere Aufgaben schafft. Es zeigt aber auch: Wer modern verwalten will, muss Kooperationen digital denken.



Die hybride Plattform von INCON vereinfacht Versicherungs- und Schadenprozesse für Immobilienverwaltungen, indem sie Abläufe vernetzt, smarte Lösungen bündelt und diese direkt in bestehende CRM-Systeme integriert.