



eggsumimedia SUCCESS STORY

End-to-End Digitalisierung der Schadenmeldung

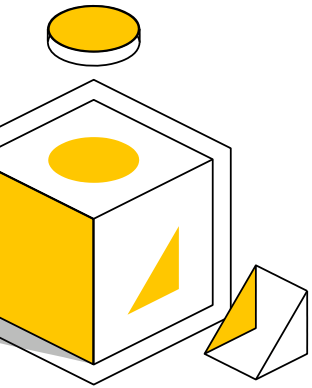
beim Industrieversicherer HDI Global SE



HDI Global SE | Seit 1903 | ca. 1.200 Mitarbeitende |
Unternehmenssitz: Hannover | www.hdi.de

eggs unimedia | München | www.eggsunimedia.com

eggsunimedia SUCCESS STORY



Die HDI Global SE ist ein international tätiger Industrieversicherer mit Hauptsitz in Hannover. Sie bietet maßgeschneiderte Versicherungslösungen für Industrie- und Gewerbekunden in über 175 Ländern, darunter Sach-, Haftpflicht-, Transport-, Cyber- und technische Versicherungen. Als Teil der Talanx-Gruppe unterstützt HDI Global Unternehmen weltweit dabei, Risiken zu managen und ihre Geschäftskontinuität zu sichern.

Lösungen



- Adobe Experience Manager Forms as a Cloud Service

Ergebnisse

- **Deutlich verkürzte Bearbeitungszeiten** durch automatisierte Schadenanlage
- **Erhöhte Datenqualität** dank harmonisierter und plausibilisierter Eingaben
- **Weniger manuelle Arbeitsschritte** für Claims-Handler, die sich auf die Regulierung konzentrieren können
- **Schnellere Rückmeldung für Kunden** inklusive sofortiger Vergabe einer Schadennummer
- **Positives Feedback** von internen Nutzern und Kunden zur Bedienbarkeit und Prozessgeschwindigkeit

Ausgangssituation und Herausforderungen

Als einer der führenden internationalen Industrieversicherer bearbeitet **HDI Global** täglich zahlreiche Schadensmeldungen aus unterschiedlichsten Märkten und Sparten. Der bisherige Prozess der Schadenmeldung erfolgte größtenteils analog: Kunden meldeten Schäden per **E-Mail, Telefon oder Post**.

Im B2B-Geschäft nutzten viele Großkunden eigene Tools und Prozesse zur Schadenmeldung, was zu **heterogenen Datenformaten und manuellen Nacharbeiten** führte. Für kleinere und mittelständische Kunden fehlte hingegen eine moderne, digitale Lösung zur Schadenmeldung über die Website.

Die internen Claims-Teams standen vor der Herausforderung, eingehende Schadensmeldungen zu prüfen, zu vervollständigen und manuell in die Systeme zu übertragen – ein **zeitaufwändiger und fehleranfälliger Prozess**, der wertvolle Ressourcen band.

Ziel war daher, den Prozess zu **standardisieren, digitalisieren und harmonisieren**, um

- Kundenerlebnisse zu verbessern
- interne Abläufe zu automatisieren
- Compliance- und Sicherheitsanforderungen zu erfüllen und
- eine Grundlage für globale Skalierbarkeit zu schaffen

Besonders herausfordernd war es, ein **einheitliches Verständnis für eine standardisierte Schadenmeldung** über alle Versicherungssparten und internationalen Ländergesellschaften hinweg zu etablieren. Gemeinsam mit den Fachabteilungen aus dem Schadensmanagement wurde daher ein neues, digitales Produkt entwickelt: die **Online-Schadenmeldung**.

Meldung von Sachschäden

HDI Allgemeine Schadenmeldung - Property

Schadendetails

Genauer Schadenort +

Gefahren +

Welche der Gefahren führten zu dem Schadenereignis *

☐

Brand, Blitzschlag, Explosion

☐

böswillige Beschädigung

☐

Fahrzeuganprall☐☐☐☐☐☐☐☐☐Angaben zum Sachschaden +

←→

* Pflichtfelder

Privacy

Imprint

Disclaimer

Compliance & Complaints

Cookie-Einstellungen

Strategische Ziele

Mit der Einführung der digitalen Schadenmeldung verfolgte **HDI Global** mehrere strategische Ziele:

- **End-to-End-Digitalisierung** des Prozesses „First Notification of Loss“
- **Automatisierte Schadenanlage** in den Systemen ohne manuelle Datenerfassung
- **Verbesserung der Kundenerfahrung** durch schnellere und einfachere Meldung
- **Globale Skalierbarkeit** der Lösung für internationale Märkte
- **Konsistentes Markenerlebnis** durch einheitliches Design und Corporate Identity

Die **User Experience** spielte eine zentrale Rolle: intuitive Formulare, Plausibilitätsprüfungen und ein responsives Design stellen sicher, dass die Schadenmeldung schnell, einfach und fehlerfrei erfolgen kann. Ein großer Vorteil ist die Flexibilität der Lösung:

AEM Forms bietet einen umfangreichen Standard-Komponentensatz, der etwa 95 % aller Anwendungsfälle abdeckt. Für die verbleibenden spezifischen Use Cases können jedoch individuelle Komponenten mit vertretbarem Aufwand entwickelt werden.

Ein solcher **Spezial-Use-Case** stammte beispielsweise aus der Sparte Transportversicherung für Automobilhersteller:

Um exakte Standortdaten von Lagerplätzen zu erfassen, wurde eine **Geokomponente** entwickelt, die eine präzise Verortung ermöglicht. Statt ungenauer Adressangaben kann der User nun den genauen Standort direkt auf einer interaktiven Weltkarte markieren. Für die HDI Global ist das ein anschauliches Beispiel, wie AEM Forms individuelle Anforderungen effizient abbilden kann und die digitale Nutzererfahrung auf ein neues Niveau hebt.

Australien nutzt die neue Schadenmeldung beispielsweise mit landesspezifischen Anpassungen – ein Beweis für die **hohe Wiederverwendbarkeit und internationale Skalierbarkeit** der Lösung.

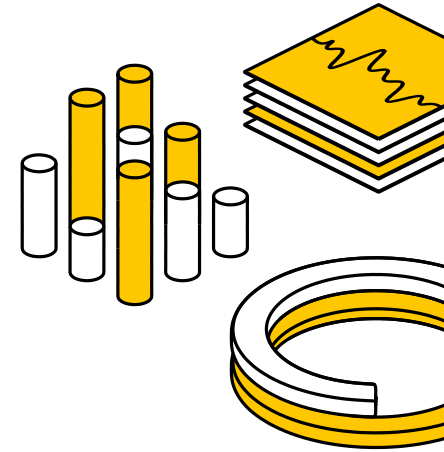


Nadine Herczeg
Process Technologies
HDI Global SE



Benjamin Wendel
Process Technologies
HDI Global SE

// Dank der partnerschaftlichen Zusammenarbeit mit eggs unimedia konnten wir unseren Claims Prozess deutlich verbessern und können unseren Kunden nun weltweit eine schnellere, effizientere Schadenregulierung anbieten. //



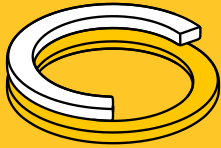
Technologie-Entscheidungen

Für die technische Umsetzung fiel die Wahl auf **Adobe Experience Manager (AEM) Forms as a Cloud Service**, die moderne und cloudbasierte Formularlösung aus der Adobe Experience Cloud.

Gründe für die Entscheidung

- **Cloudbasierte Architektur:** maximale Flexibilität, Skalierbarkeit und Zukunftssicherheit
- **Hohe Sicherheitsstandards** – essenziell für den regulierten Versicherungssektor
- **Kontinuierliche Weiterentwicklung** durch Adobe als Anbieter
- **Einfache Pflege und Erweiterbarkeit** ohne tiefgehende IT-Kenntnisse

Die HDI global entschied sich für **eggsunimedia** als technischen Implementierungspartner – einen langjährigen und sehr erfahrenen Adobe-Partner mit umfassender Expertise im Bereich AEM Forms.



Umsetzung & Zusammenarbeit

Das Projekt startete mit einem **produktiven Proof of Concept in der AEM Forms Cloud-Umgebung**, um die Machbarkeit und den Nutzen der Technologie zu validieren.

Interne Teams aus den Bereichen **Schadensmanagement, IT, Digitalisierung und UX** arbeiteten eng mit den Expertinnen und Experten von eggs unimedia zusammen. Wann immer weitere Spezialisten eingebunden werden mussten, erfolgte die Abstimmung direkt und effizient über kurze Kommunikationswege.

Diese enge, partnerschaftliche Zusammenarbeit bildete die Grundlage für die erfolgreiche Einführung der neuen Online-Schadenmeldung.

Der Rollout startete in Deutschland und wird schrittweise international ausgeweitet. Die Lösung ist so konzipiert, dass Anpassungen für lokale Märkte mit minimalem Aufwand erfolgen können.

eggs unimedia überzeugte durch **agile Arbeitsweise, technisches Know-how und enge Abstimmung mit den Fachbereichen**. Durch transparente Kommunikation und lösungsorientierte Zusammenarbeit konnten die Projektziele schnell und effizient erreicht werden.

Mit der Einführung der neuen Lösung konnte HDI Global messbare Verbesserungen erzielen und die digitale Schadenmeldung hat sich zu einem **wichtigen Bestandteil der Customer Journey** entwickelt und trägt spürbar zur **Effizienzsteigerung und Kundenzufriedenheit** bei.

Zukunft und Weiterentwicklung

Das Projekt bildet die Grundlage für eine **weitere Automatisierung und Digitalisierung** innerhalb der Claims-Prozesse. Geplant sind:

- die **Integration zusätzlicher Datenquellen und Systeme**,
- die **Ausweitung auf weitere Versicherungssparten und internationale Märkte**
- sowie die kontinuierliche **Optimierung der User Experience** basierend auf Kundenfeedback

Mit AEM Forms als skalierbarer Plattform und eggs unimedia als Technologiepartner ist HDI Global bestens aufgestellt, um den Weg der digitalen Transformation konsequent fortzusetzen.

Anleitung / Instructions **Lagerplatz / Storage Location** LDI / LSP Kapazität / Capacity Anzahl Fahrzeuge / Number vehicles Zusan

Lagerplatz / Storage Location

Datum der Bestandsaufnahme / Date of inventory Lagerplatz Status / Storage location status *

Lagerplatz ID / Storage Location ID *

Lagerplatzbezeichnung - individuelle Standort-Referenz / Individual Storage Name or Location Reference

Lagerplatztyp / Storage Location Type *

Bitte wählen Sie den Lagertyp, welcher die Funktion des Lagers entspricht. Wenn Sie sich darüber nicht sicher sind, wählen Sie "Anderes / Other". Please select the storage location type that corresponds to the function of the site. If you are not sure about this, select "Anderes / Other".

Strasse / Street * Hausnummer / House number

HDI Storage Location Query exklusiv für / exclusive for

PLZ / ZIP-Code * Lagerort Stadt / Storage Location City *

Land / Country *

Die genaue Lokalisierung Ihres Lagerplatzes ist von äußerster Wichtigkeit für die weitere Datenverarbeitung. Bitte setzen Sie den "Datenpicker" zur Ermittlung der korrekten Geokoordinate möglichst mittig der Hauptfläche für die Fahrzeuglagerung.

Sie können mit der Beantwortung der weiteren Fragen erst fortfahren bzw. den Fragebogen abschließen und absenden, wenn Sie die Positionsbestimmung über die Kartenauswahl durchgeführt haben.

The exact localisation of your storage location is of utmost importance for further data processing. Please set the "data picker" to determine the correct geocoordinate as close to the centre of the main vehicle storage area as possible.

You can only continue answering the other questions or complete and send the questionnaire once you have determined the position using the map selection.

Geo-Coordinate *

Breite / Latitude Länge / Longitude

Back Next

* Pflichtfelder / mandatory fields

Privacy Imprint Disclaimer Compliance & Complaints Cookie Preferences



**Entfesseln Sie digitale Eggscellence
– Ihre Reise, unsere Expertise.
Gemeinsam glänzen wir.**

www.eggsunimedia.com



Kontakt

