



Unwetterfrühwarnung – eine Idee setzt sich durch

Einleitung

Stellen Sie sich folgende Situation vor: Es ist ein schöner Tag im Mai. Herr Sonnenschein ist Gartenbesitzer und freut sich über das erste Grün im Garten. Wie jedes Jahr stellt er sich die Frage: „Wird es noch einen späten Frost geben?“. Die Antwort überlässt er dem Unwetterfrühwarnsystem WIND, das ihm am Mittag eine Frostwarnung für die kommende Nacht auf sein Handy schickt. Herr Sonnenschein bringt seine empfindlichen Pflanzen ins Haus und zur Sicherheit entleert er noch seine Gartenwasserleitung.

Wenige Tage später erhält er eine Warnmeldung über die Gefahr von Glatteisbildung und er entschließt sich, die geplante PKW-Fahrt zu seiner Schwiegermutter um eine Woche zu verschieben. Einige Wochen später meldet sich WIND mit dem Hinweis auf starke Gewitter mit der Gefahr von Starkregen und Sturmböen ...

Seit Mai 2002 sind solche Szenarien für Kunden der Versicherungskammer Bayern Wirklichkeit geworden. Im Rahmen eines Forschungsprojektes wurde das Unwetterfrühwarnsystem WIND (steht für „Weather Information On Demand“) aktiv.

Das Besondere daran: Der Kunde gibt im Internet sein Informationsbedürfnis im „Wetterprofil“ an, das heißt, er entscheidet, welche Information er für welche Adresse in welchem Zeitraum auf sein gewähltes Medium (Handy, E-Mail, Pager oder Fax) haben will. Dabei kann er auch mehrere Profile anlegen (für sein Gebäude, für Verkehr, für ein Ferienhaus usw.) und diese jederzeit ändern. Der Kunde bekommt also ganz genau die Informationen, die er bestellt hat.

Erfolgreicher Probetrieb

Auftraggeber für das Projekt waren die Öffentlichen Versicherer in Deutschland. Die Erprobung wurde von der Versicherungskammer Bayern mit 3.000 Testkunden durchgeführt. Die Informationslogistik und damit der Kern der Idee stammt vom Fraunhofer-ISST (Institut für Software- und Systemtechnik), als weiterer

Partner wurde für die Wettermeldungen die Meteomedia AG – bekannt als „Wetterstudio Kachelmann“ – gewonnen.

Neben dem technischen Test wurden folgende Fragen näher untersucht:

- ▶ Kann die Kundenbindung durch Steigerung der Kundenkontakte erhöht werden?
- ▶ Sehen die Kunden in diesem Angebot einen spürbaren Mehrwert?
- ▶ Kann ein Schadenverhütungseffekt erzielt werden?
- ▶ Sind auch über Wetterthemen hinaus für andere versicherungsnahen Bedarfssituationen (z. B. im Gesundheitsmanagement, zu Themen der persönlichen Sicherheit) Angebote gefragt?
- ▶ Können weitere Dienste in das System gestellt werden, von denen einige auch kostenpflichtig sein können?

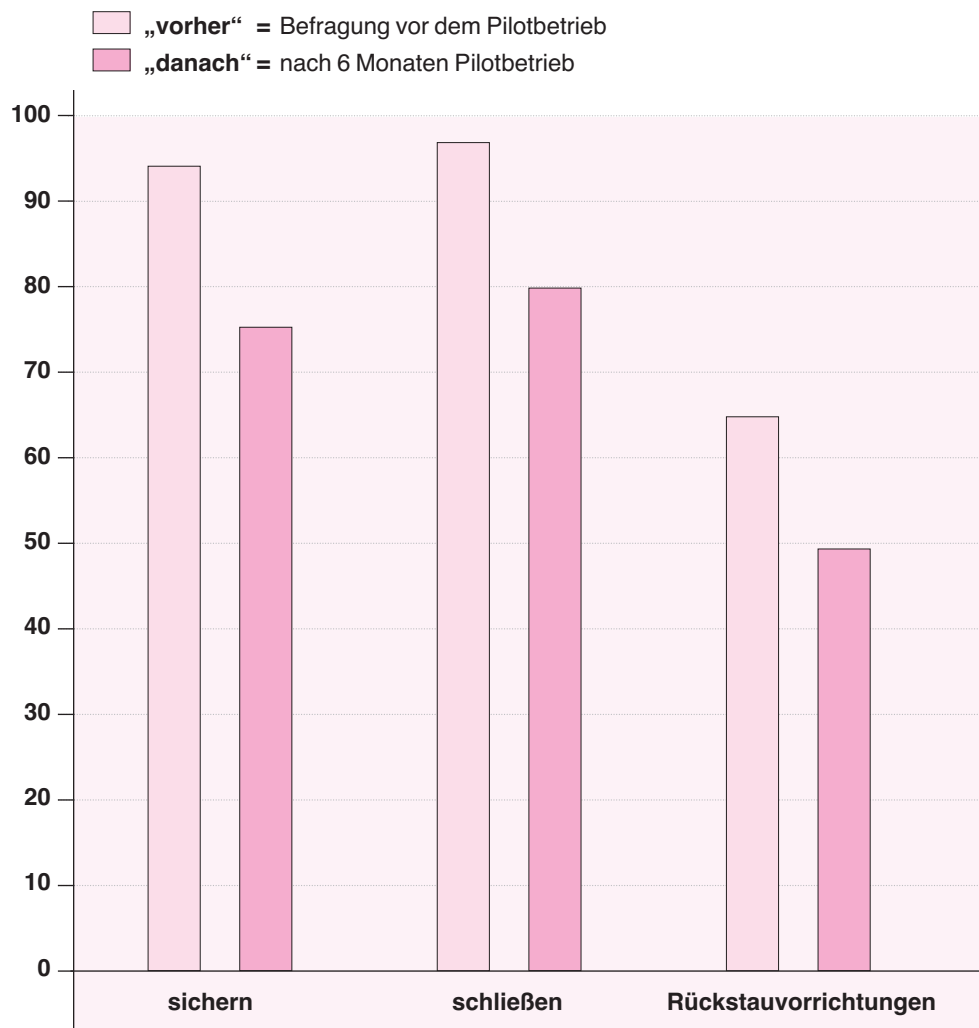
Begleituntersuchungen

Um auf die anstehenden Fragen auch fundierte Antworten zu bekommen, wurde eine wissenschaftliche Begleitstudie unter Leitung von Frau Prof. Dr. Raab (Fachhochschule Ingolstadt) durchgeführt, bei der die Kunden bereits im Vorfeld intensiv befragt wurden. Mit Hilfe eines Modells wurden die Antworten auch hinsichtlich ihres monetären Wertes berechnet, so dass eine Kosten-Nutzen-Analyse erstellt werden konnte. Zusammengefasst ergab sich, dass die Kosten des Systems durch

positive Wirkungen wie Schadenverhütungsnutzen und Kundenbindungseffekte aufgewogen werden. Am Ende des Probetriebes wurden die Teilnehmer

nochmals über das Internet befragt, wie sie das System nach konkreten Erfahrungen bewerten. Dabei wurden die positiven Grundaussagen bestätigt.

Aussagen aus der Teilnehmerbefragung



Die dargestellten Themen:

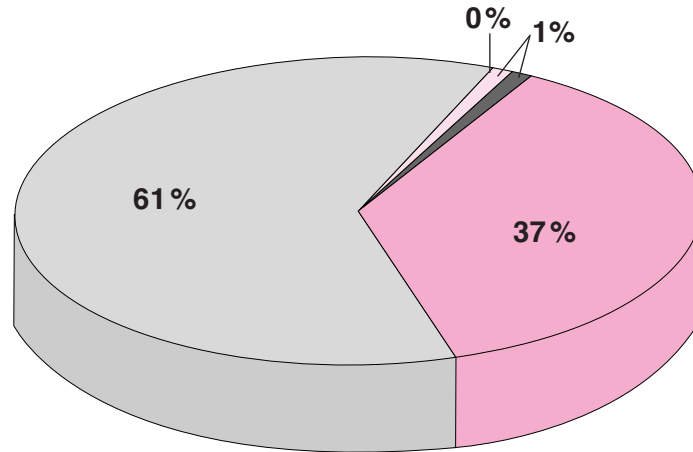
- „sichern“ = Sichern von losen Gegenständen, z. B. Gartenmöbel (Sturm)
- „schließen“ = vorsorgliches Schließen von Fenstern und Türen (Sturm)
- „Rückstau.“ = Kontrollieren der Rückstauvorrichtungen (Starkregen)

Es lässt sich zwar ein Unterschied zwischen „gutem Vorsatz“ und Realität feststellen, doch die Bereitschaft, einfache Schadenverhütungsmaßnahmen zu ergreifen, ist sehr deutlich feststellbar.



Beurteilung

Insgesamt beurteilen die Befragten WIND sehr positiv. So sind 98% der Meinung, dass das Unwetterfrühwarnsystem sehr nützlich oder nützlich ist.



keine Nennung sehr nützlich nützlich
weniger nützlich überhaupt nicht nützlich

(Un)wetter steht im Vordergrund

Mit dem vorhandenen System können auch andere Informationen bestellt und verteilt werden. Das größte Interesse der Kunden ist aber eindeutig das Wetter. Für einen Ausbau an Informationsleistungen über WIND kommen vor allem sicherheitsrelevante Informationen, Hochwassermeldungen, Freizeitwetter und das Angebot an geprüften Sicherheitsartikeln in Betracht. Damit erhalten Schadenverhütungsaktivitäten eine neue Plattform, denn die Kunden können gezielt Informationen abonnieren und natürlich auch wieder abbestellen bzw. einen geänderten Bedarf mitteilen. Die Verteilung der bestellten Informationen erfolgt dann über das System automatisch.

Auszeichnung mit Innovationspreis

Nicht nur die Kunden beurteilten WIND positiv, auch die Fachpresse fand das System preiswürdig. Mit dem zweiten Platz des Innovationspreises für Versicherungen des Wirtschaftsmagazins Capital und der Mercer Management Consulting Group bescheinigten die Preisrichter,

dass es sich um „ein außergewöhnliches Produkt“ handelt, das die Dienstleistungen für den Kunden in den Mittelpunkt stellt.

Worauf es ankommt: Vorhersagesicherheit

Entscheidend für die Akzeptanz und den Nutzen von WIND ist natürlich die Qualität der Wettermeldungen. Ehrgeiziges Ziel der Betreiber ist es hier eine bisher nicht mögliche Genauigkeit, bezogen auf die „Bestelladresse“, zu erreichen. Um dies zu erreichen, werden in der nächsten Ausbaustufe noch mehr Daten verarbeitet. Jörg Kachelmann hat hierzu eine Unwetterwarnzentrale eingerichtet, in dem neben Satelliten- und Niederschlagsradardaten auch die Informationen aus den Wetterstationen zusammenlaufen. Während die Warnungen heute noch auf die Landkreisebene bezogen werden, wird in Zukunft die Lage des Objektes (als Koordinaten definiert) entscheidend sein. Damit kann für den Abonnenten exklusiv eine Vorhersage über die genaue Zeit des Eintreffens und der erwarteten Intensität des Ereignisses automatisch generiert und zugestellt werden.

Wie es weitergeht

Die Versicherungskammer Bayern wird für die Öffentlichen Versicherer WIND weiter ausbauen und neben den inhaltlichen Weiterentwicklungen vor allem das Nutzerkontingent von derzeit 5.000 auf zunächst 50.000 erweitern. Dabei soll die Unwetterfrühwarnung künftig auch als Produktbestandteil integriert werden. Wer also bestimmte Versicherungen abschließt kann sich – ohne Zusatzkosten – im System anmelden.

Dipl.-Ing. Wolfgang Raab
Risk-Management
Versicherungskammer Bayern
München

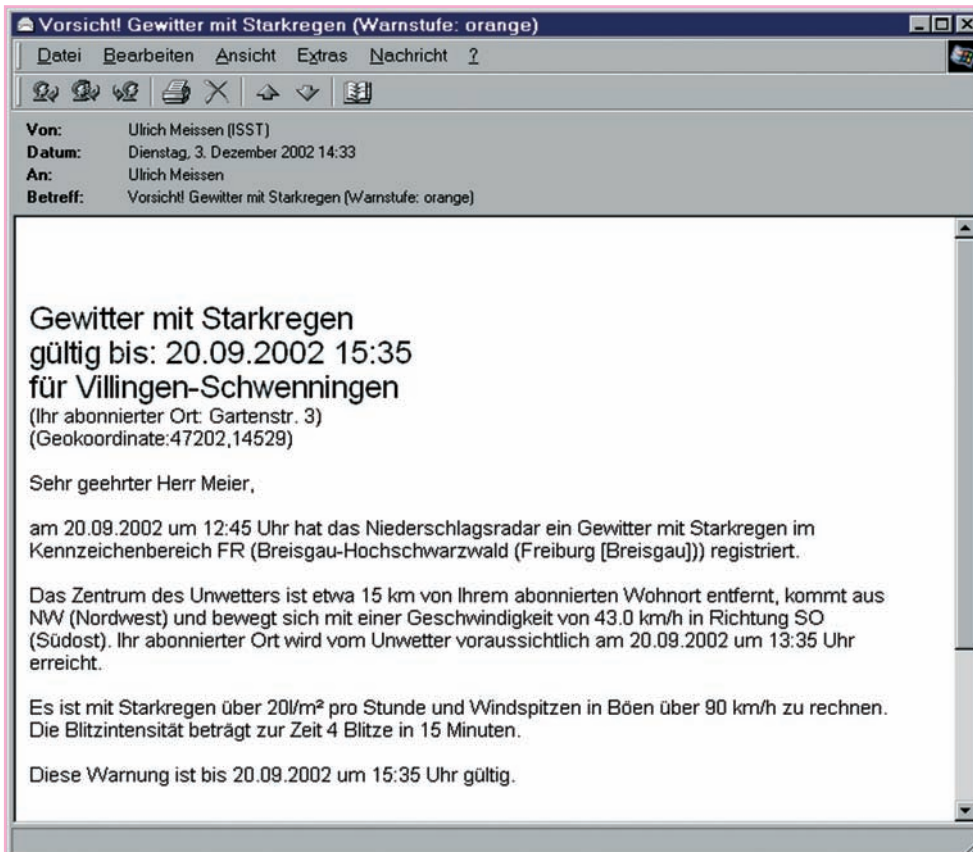
Derzeit verfügbare Informationen:

- ▶ Sturm
 - abgestuft nach Windstärken
- ▶ Starkregen
 - abgestuft nach Regenmengen pro Quadratmeter
- ▶ Gewitter
 - ab einer Eintrittswahrscheinlichkeit >75%
- ▶ Frost
 - 1. Frost im Herbst
 - strenger Frost im Winter (> -15 Grad Celsius)
 - Frost im Frühjahr und Frühsommer
- ▶ Nebel
 - nach Sichtweiten

Mitmachen können (bisher) nur Kunden der Versicherungskammer Bayern.

Info unter vkb.de/WIND

Beispiel einer zukünftigen Unwetterwarnung (E-Mail)

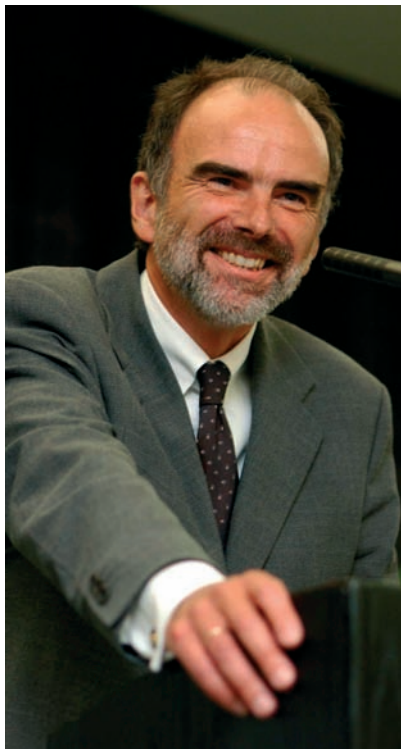




Internetseite: Profileingabe

The screenshot shows a web browser window displaying the 'Wetter' settings page of the 'VER SICHERUNGS KAMMER BAYERN' website. The page title is 'Wetter' and it includes a navigation menu with 'Home', 'Kontakt', 'Karriere und Jobs', 'Impressum', 'Lexikon', 'Datenschutz', and 'Sitemap'. The date '19.8.2002' is visible in the top right corner. The main content area is titled 'Wetter' and contains a table with columns 'Wetterprofil für', 'Voreinstellung', and 'Auswahl'. The 'Gebäudebesitzer' profile is selected, showing details such as 'Wind & Sturm: Sturmböen (ab 76 km/h), stürmischer Wind (ab 63 km/h) -- Frost: mäßiger Frost (unter -5 Grad) -- Gewitter & Hagel: Gewitter mit starkem Regen -- Starkniederschlag: sehr starker Niederschlag (ab 20 l/m²) -- Sondermeldungen: aktiviert'. Other profiles include 'Verkehrsteilnehmer', 'Wetterabhängige Berufe', and 'Individuelle Einstellung'. The page also features a sidebar with various services like 'Ihre VKB', 'Rente-Reform', and 'Aktuelles'.

18



Ulrich Jansen – Wir bieten mehr als Versicherung

Die öffentlichen Versicherer in Deutschland unterstreichen ihre starke Stellung am Markt auch durch Angebote, die über den reinen Versicherungsschutz hinausgehen. Gerade im Bereich der Sachversicherung geht die Innovationskraft über die Kernproduktgestaltung hinaus, den Kunden werden Mehrwerte geboten. Das aktuellste Beispiel ist das Angebot einer „Unwetterwarnung“ mit folgenden Besonderheiten:

Erstmals kann der Kunde selbst genau bestimmen, welche Informationen er zu welcher Zeit und zu welchem Thema wünscht. In einer Zeit der Informationsflut sicher ein interessanter Ansatz, der in der Zukunft auch für zusätzliche Themen genutzt werden kann. Weiterhin arbeiten wir mit unseren Partnern intensiv daran, die Wetterinformationen so genau und zuverlässig wie irgendwie möglich zu liefern. Diesen Service werden die öffentlichen Versicherer exklusiv anbieten und damit ihren Kunden einen Informationsvorsprung bieten. Aus Nutzerbefragungen im Pilotbetrieb ist bekannt, dass die Versicherungsnehmer auch den mit den Meldungen verbundenen Schadenverhütungshinweisen folgen. Damit ergibt sich auch für uns als Versicherer eine schadenentlastende Wirkung. Dem Unwetterfrühwarnsystem „WIND“ (Weather Information On Demand) wünsche ich deshalb eine gute Entwicklung.

Foto: Provinzial Rheinland Versicherungs AG

Herr Ulrich Jansen ist stellvertretender Vorstandsvorsitzender der Provinzial Rheinland Versicherungs AG und Vorsitzender des Versicherungsausschusses Privatkunden der öffentlichen Versicherer



Jörg Kachelmann

„So wie wir heute arbeiten, werden wir morgen leben.“ Manchmal haben auch kommunistische Aktivistinnen Recht. Was 1952 die Zittauer Weberin Frida Hockauf sagte, um der arbeitstätigen Bevölkerung einer langsam in Rückstand geratenden DDR Mut zu machen, kann uns heute auch in einer leistungsorientierten Marktwirtschaft helfen – man muss die Losung nur ein bisschen meteorologisch aktualisieren: „So wie wir heute messen, werden wir morgen vorhersagen.“

Die Meteomedia hat heute über 400 eigene Messstationen über Deutschland verteilt, die jede Stunde ihre Beobachtungen liefern – für Temperatur, Wind, Niederschlag und weitere Parameter. Das hilft bei der Unwettervorhersage, weil ein großes Gewitter kaum die Möglichkeit hat, einer unserer Stationen zu entgehen. Die Messungen am Boden liefern unserem Radar-Auswertesystem eine wichtige Grundlage, um die Radarmessungen präzise zu eichen und für die Hochwasserzentralen auch Gebietsniederschlagsmengen zu liefern.

Und nach zwei bis drei Jahren Messungen beginnt die eigentliche Erntezeit für einen Wetterstations-Standort, die Frida Hockaufs Losung definitiv wahr werden lässt: Mittels eines ausgeklügelten statistischen Verfahrens entsteht für jeden Stations-Standort eine hochpräzise Vorhersage, die besser ist als das, was zig millionenteure staatliche Computermodelle für einen bestimmten Ort liefern können.

Zusammen mit dem schon erwähnten, weltweit führenden Radar-Auswertesys-

tem des Schweizer Willi Schmid, verfügen die Meteorologen der Unwetterzentrale in Bad Nauheim (www.unwetterzentrale.de) über das beste Werkzeug, was ein Meteorologe haben kann. Das System ist in der Lage, die aktuellen Niederschlagszonen rasch auszuwerten, sie virtuell weiterzuverlagern und entsprechend Nachbarlandkreise frühzeitig warnen zu können. Die Unwetterzentrale ist Tag und Nacht besetzt, um die Menschen in Deutschland bestmöglich vor Gefahren durch extreme Wetterlagen zu warnen.

Schon lange wurden wir durch Feuerwehren und örtliche Krisenstäbe aufgefordert, diese Aufgabe wahrzunehmen. Wir sind dankbar, dass uns die Initiative der öffentlichen Versicherer ermöglicht hat, diese wichtige, ja die wichtigste Herausforderung im Bereich der Meteorologie überhaupt anzunehmen. Wir werden alles dafür tun, diese Herausforderung gemeinsam zu einem Erfolg zu machen.