

# Wasserschäden in Echtzeit verhindern

Prevention-as-a-Service mit  
SURU (GROHE) & die Bayerische

Februar 2023



# Unsere Vision

Wir von der Bayerischen denken über die Grenzen des klassischen Versicherens hinaus. Zugleich verstehen wir uns als Teil einer nachhaltigen und sozial engagierten Gesellschaft. Dabei konzentrieren wir uns auf Vorsorge und Prävention und tragen dazu bei, das Versicheren vielleicht sogar überflüssig zu machen.

# SURU – HONOR WATER



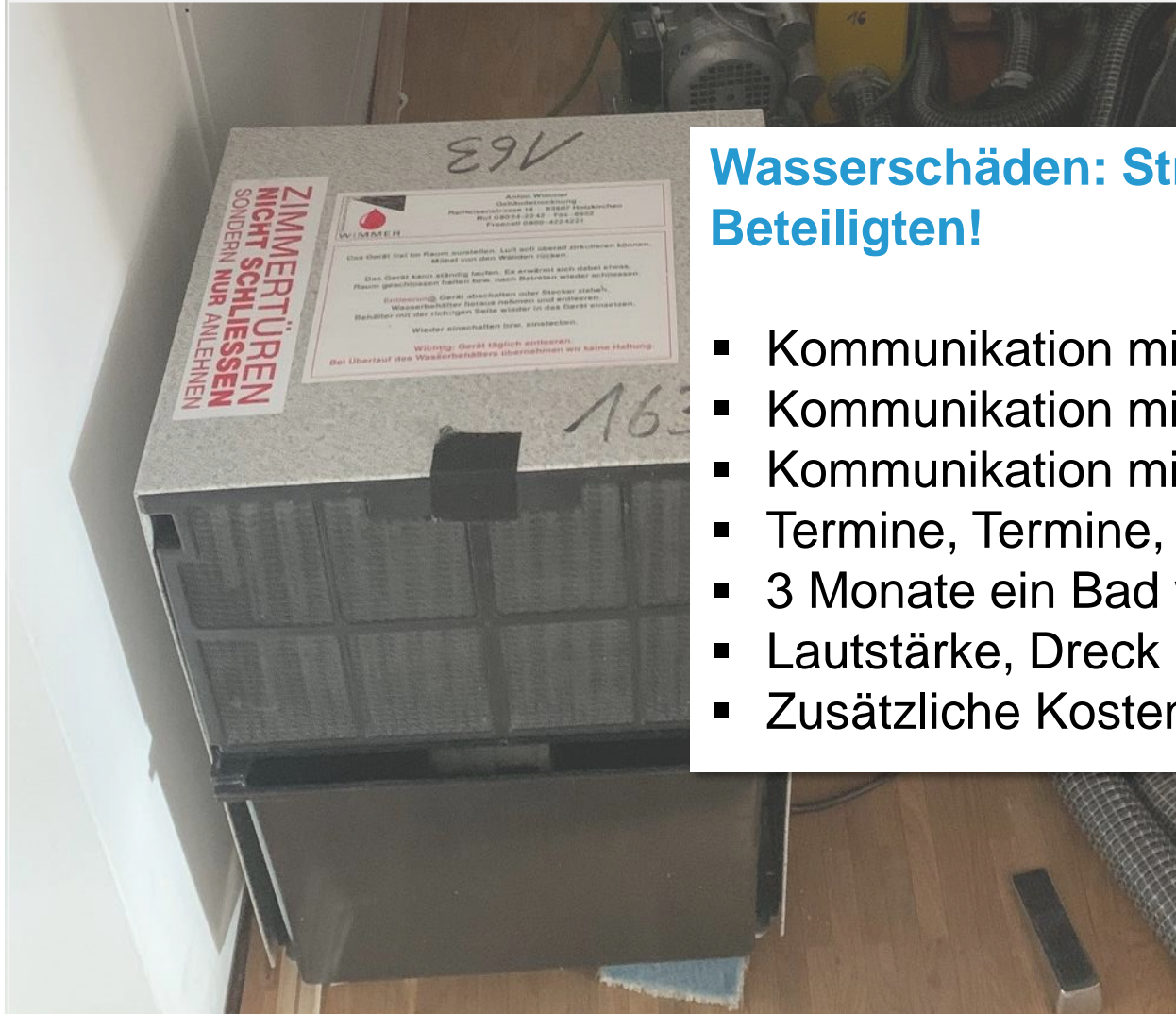
**LIXIL**

- SURU ist ein Geschäftsbereich von LIXIL, der sich auf die Vermeidung von Wasserschäden spezialisiert hat.
- Wassersicherheitssystem GROHE Sense und seine Algorithmen basierte Technologie wurden 2017 eingeführt.
- Durch die proaktive Erkennung von Lecks und dem automatischen Abschalten der Versorgung, werden Wasserschäden verhindert oder früher erkannt.

# Warum Leitungswasserschadenprävention? Aus (persönlicher) Kundensicht

## Wasserschäden: Stress für alle Beteiligten!

- Kommunikation mit dem Versicherer
- Kommunikation mit dem Vermieter
- Kommunikation mit den Handwerkern
- Termine, Termine, Termine,
- 3 Monate ein Bad weniger
- Lautstärke, Dreck und Lärm
- Zusätzliche Kosten

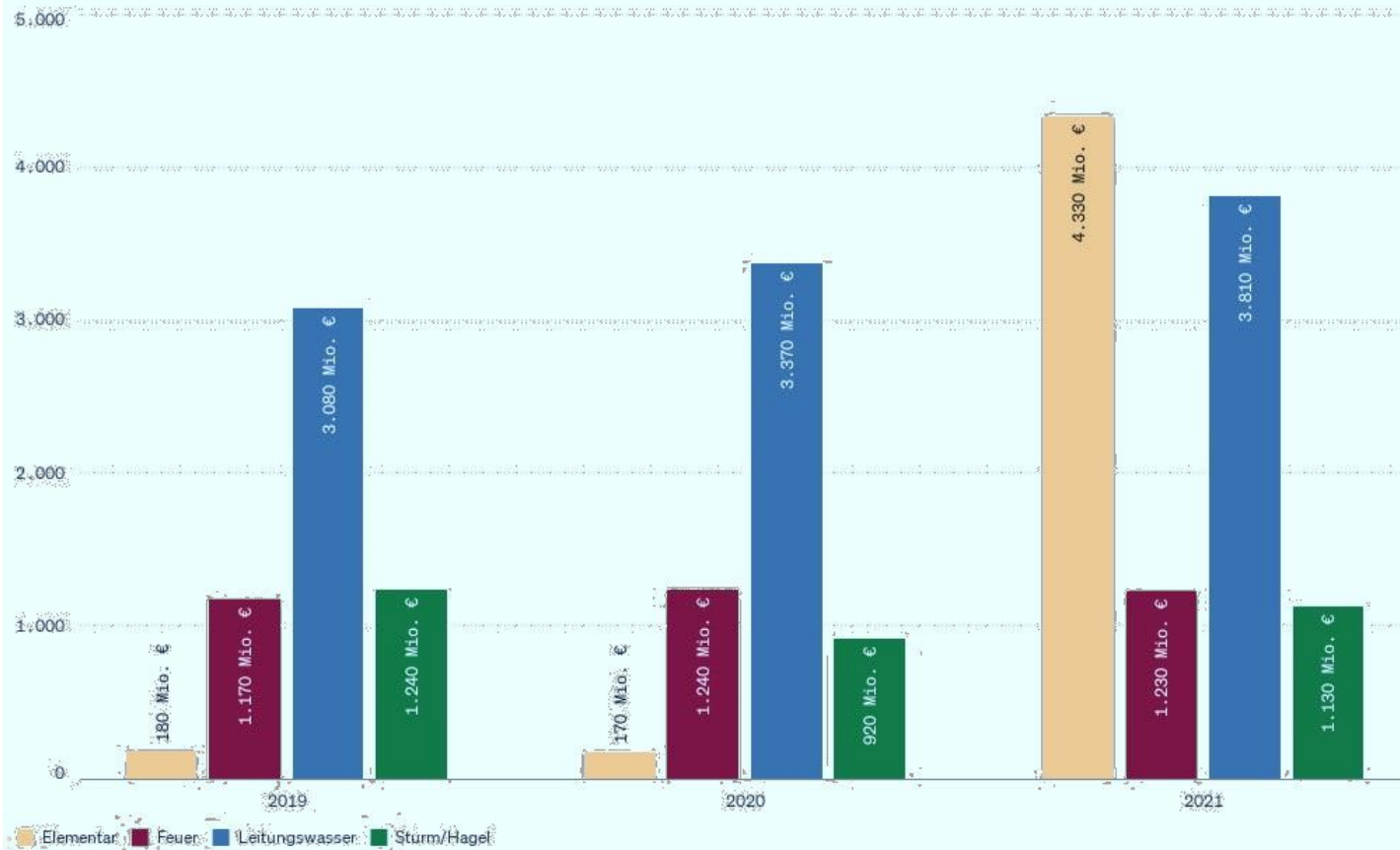


# Warum Leitungswasserschadenprävention? Aus Sicht des Versicherers

## Wohngebäudeversicherung: Schäden je Gefahr

Schäden durch Feuer, Sturm und Hagel, Leitungswasser sowie Elementargefahren

Leistungen ▾

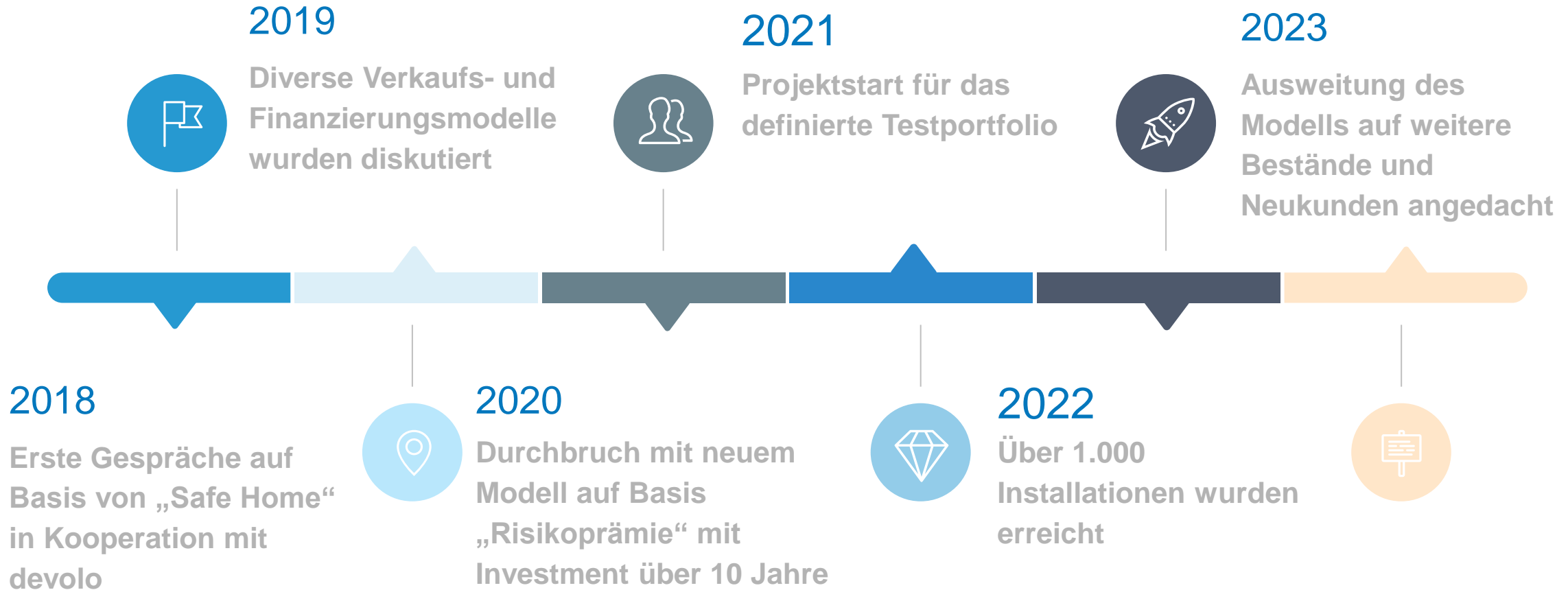


Quelle: GDV

**Leitungswasser als ein wesentlicher Schadentreiber:**

Handwerkerkosten,  
Schadensteuerungs- und  
Prozesskosten, Inflation ...

**Unzufriedene Kunden:** Eine gute Schaden- und Handwerkersteuerung als Hygienefaktor – macht aber keinen Kunden happy



- ✓ **Skalierbarkeit**
- ✓ **Kunde hat keine Nachteile und Kosten**
- ✓ **Innovatives Abrechnungsmodell**
- ✓ **Langfristige Zusammenarbeit zwischen den Partnern**
- ✓ **Proaktive Kommunikation gegenüber Kunden**
- ✓ **Tatsächliche Schadeneinsparung**
- ✓ **Mitnahme & Vorteile für den Vertriebspartner**



# Die intelligente Wassersteuerung GROHE SENSE GUARD



ERKENNT  
ROHRBRÜCHE UND  
STELLT DIE  
WASSERZUFUHR  
AUTOMATISCH AB

ALGORITHMUS ZUR  
ERKENNUNG EINES  
UNGEWÖHNLICH  
HOHEN  
WASSERVERBRAUCHS

AUTOMATISCHE  
UNTERBRECHUNG  
DER WASSERZUFUHR  
BEI LECKERKENNUNG  
DURCH DEN SENSOR

ERKENNUNG VON  
KLEINSTEN LECKS

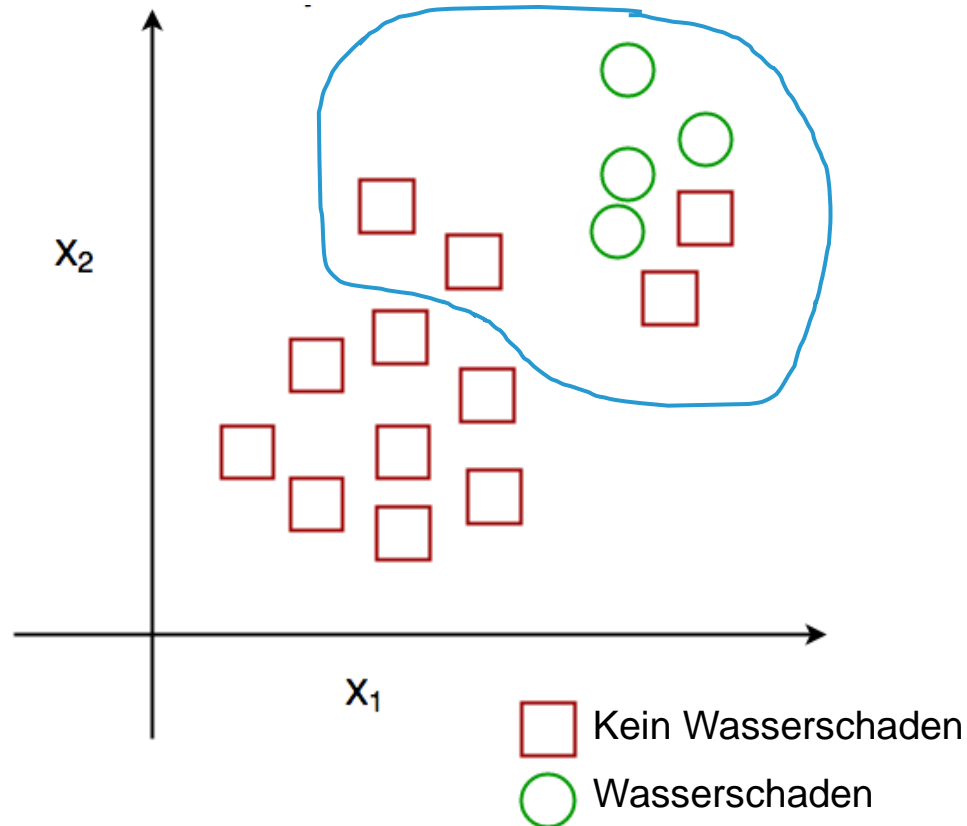
STÄNDIGE MESSUNG  
VON WASSERFLUSS,  
WASSERDRUCK UND  
TEMPERATUR



<https://youtu.be/2puqBRbxjH8>



# Nur bestimmte Kunden werden für das Angebot ausgewählt



- Analyse der Bestände und Auswahl des Portfolios durch SURU, abhängig vom Risiko
- Differenzierung nach Vertriebswegen
- Laufende Vertriebspartnerinformationen incl. Eingriffsmöglichkeit

## Zielsetzungen:

X Haushalte auswählen mit höherer Wahrscheinlichkeit eines Wasserschadens, um die Anzahl echter positiver Beispiele (verhinderte Wasserschaden) zu maximieren

Langfristig eine bessere Risikoeinschätzung durch Daten erreichen

# Vom Kommunikation zum Schutz: Einbau und Aktivierung von Geräten

## SURU organisiert:

- Einbautermin
- Installateure für den fachlichen Einbau und Aktivierung (Verbindung ins WLAN und Kundenkonto auf dem Smartphone)
- Digitale Verifizierung vom Gerätaktivierung während des Einbaus (Verbindung vom Gerät in den Cloud und erste Datenübertragung)
- Feedback von Kunden zur Installation über Umfrage





## **Kleine Leckagen von Wasserleitung in der Wand:**

Kundin hat feuchte Wand und Schimmel im Keller frühzeitig entdeckt, Grund: kleine Leckage von Wasserleitung in der Wand

## **Undichte oder falsche Verbindungen:**

Ventil an der Toilette falsch angeschlossen – Leck frühzeitig entdeckt und gestoppt.



## **Undichte Abwasserleitungen:**

Undichter Siphon in der Küche entdeckt – Schaden am Holzboden vermieden.

## **Defekte Ventile:**

Defekte und tropfende Druckventil entdeckt.



## Reaktive Kundenservice

Reaktion an Warnungen (wo und wie kann der Hauseigentümer die kleine Leckagen selbst finden, und damit größere Schäden verhindern).

WLAN-Verbindung (neuer Router, neues Smartphone)

## Proaktive Kundenservice

Keine Reaktion von den Kunden an den Warnungen (die ungewöhnliche Messwerte bleiben)

Inaktive Geräte (keine Datenübertragung über längere Zeit)

## Austausch zu Schadenmeldung & Leckortung

Gezielte und frühzeitige Leckortung wo es nötig wird

Nach jedem LW-Wasserschaden, Überprüfung von Messungen und Warnungen

**Ziel:** 1.300 Installationen

**Stand 14.02.2023:**

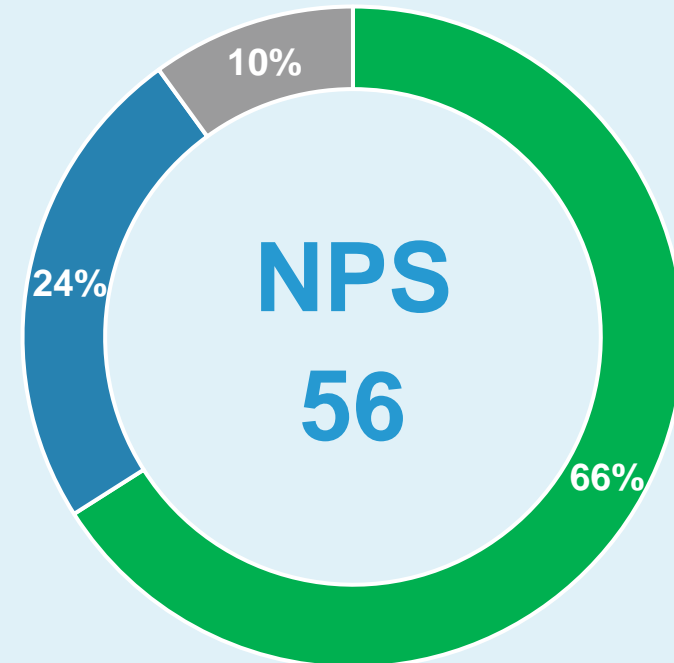
~6,000 Kunden angesprochen

~1.300 Anmeldungen für das System & Installation

~20 % Konversion = jeder fünfte Kunde nimmt das Angebot an

~1.100 Installationen durchgeführt

6 verhinderte Schadenfälle



■ Promoters  
■ Passives  
■ Detractors

133 Antworten, 906 Umfragen versendet, 15% Response rate

# Der Schlüssel zum Erfolg: Kommunikation & Kundenansprache



## Public Relations

- Social Media
- Pressemeldungen
- Website-Artikel
- Blog-Beiträge
- Echte Kundenfälle

## Kommunikation

- Anschreiben
- Kunden-Flyer
- E-Mail
- Persönliche Ansprache

## Planung & Onboarding

- Teilnahme über die App
- Kommunikation in Wellen
- Einbezug der Vertriebspartner

# Der Schlüssel zum Erfolg: Kommunikation & Kundenansprache

Public Relations

Kommunikation

Onboarding



Hat das Angebot Ihrer Versicherung des GROHE Sense Wassersicherheitssystems dazu beigetragen, dass ...



...dass Sie Ihren Versicherer als **INNOVATIVEN PARTNER** wahrnehmen?

81% JA



...dass Sie Ihren Versicherer als **SERVICEVERSICHER** wahrnehmen?

73% JA



...dass sich Ihre **Bindung zu Ihrem Versicherer** verstärkt hat?

67% JA



Wäre das Angebot ein Grund sich eher für eine **Versicherung bei der Bayerischen** zu entscheiden?

57% JA





Pilotprojekte  
sind zielführend

Vertriebspartner  
-einbindung:  
informieren &  
mitnehmen



Kommunikation  
x 3: Conversion  
ist steigerbar!

Schaden-  
management &  
Prozesse:  
Einbau ist nur  
die eine Seite

# Danke!

