

Die Erfolgsgeschichte von Schloz Wöllenstein

Inhalt

Seite 2 - Die 4 Herausforderungen

Seite 3 - Mit carento in die neue Welt starten

Seite 4 - Die Umsetzung gelingt perfekt



eingesetzte Produkte & Dienstleistungen von carento:

SCHADENPARTNER 24
Bundesweiter Unfallservice



Wie eine digitale Schadenabwicklung Kosten spart und was sie mit Stellenausschreibungen zu tun hat

Vor 8 Jahren war für das Management der Autohaus-Gruppe Schloz Wöllenstein in Chemnitz klar, dass sie die Lackier- und Karosseriearbeiten zentralisieren.

Bereits seit 12 Jahren betrieben sie bereits ein Lackierzentrum. Und das gemeinsam mit der ebenfalls in Chemnitz ansässigen Renault Schneider-Gruppe. Die Lackierarbeiten von 9 Schneider- und 6 Schloz Wöllenstein-Autohäusern wurden hier abgewickelt.

Die Immobilie war bis dato angemietet. Doch nun war eine Neuinvestition mit eigener Immobilie ins Auge gefasst. Jetzt war der richtige Zeitpunkt, Lack & Karosserie zusammenzuführen.

Die Idee der heutigen Lackaro GmbH in Chemnitz war geboren.

Die Ist-Welt sah damals so aus, dass in allen 15 Standorten eigene Lackier- und Karosseriearbeitsplätze und dementsprechend viele Mitarbeiter beschäftigt waren. Was bedeutete das? Alle Investitionen, technische Aufrüstungen, Mitarbeiterschulungen, Koordination urlaubs- und krankheitsbedingter Ausfälle und vieles mehr musste für alle Standorte vorgehalten und organisiert werden. „Rentabilität sieht anders aus“ so Peter Andreas, Geschäftsführer Schloz Wöllenstein.



Geschäftsführer von Schloz Wöllenstein: Peter Andreas

 **Schloz Wöllenstein**
menschlich und kompetent

Facts zu Schloz Wöllenstein

Schloz Wöllenstein: Jährlich 20.000 Reparaturen und 1.000 Karosserie- und Haftpflichtschäden
Schreiner Wöllenstein und Schloz Wöllenstein: 13 Standorte deutschlandweit. Jeder Standort ist einzigartig, individuell und überzeugt durch außergewöhnlichen Service und hervorragende Leistungen.

Tipp von Peter Andreas

„Wir wickeln über 1.000 Schadenfälle incl. Kaskoschäden jährlich über das Schadenportal ab. Der Einsatz des Schadenportals hat für mich aber nichts mit Quantität zu tun. Denn eine Entlastung tritt meiner Meinung nach schon bei 100 Schadenfällen jährlich, das entspricht ca. 8 Fälle monatlich, ein.“

Challenge 1:

Fehlende Struktur bei der Unfallschadenbearbeitung

Doch bevor es zur weiteren Umsetzung dieses gemeinsamen Projektes kommen konnte, stand Schloz Wöllenstein vor einer großen Herausforderung: Wie sollen bei der vorliegenden unstrukturierten Unfallschadenbearbeitung die Aufträge von 15 Standorten mit dem dritten Player Lackaro koordiniert werden? Wie schaffen wir es, dass alle Beteiligten den gleichen Wissensstand haben?

Bis dato war das Dokumentenmanagement bei Unfallschäden, sowohl intern und extern, unbefriedigend:

- Ständig suchte eine der beteiligten Personen nach notwendigen Unterlagen.
- Verschiedene Ablagesysteme einzelner Mitarbeiter sorgten gerade bei Urlaubsvertretungen für Verwirrung.

Intern hatte man das Gefühl, als ob jede Unfallschadenbearbeitung einen neuen noch nie dagewesenen Prozess auslöse.

Challenge 2:

Personelle Ressourcen sinnvoll einsetzen

Die Belegschaft wurde mit dieser Situation auch immer unzufriedener und war damit auch teilweise überfordert, so Peter Andreas. Die Mitarbeiter seien permanent mit der Suche nach benötigten Informationen beschäftigt gewesen.

Dabei werde es auch immer schwieriger, neues qualifiziertes Personal zu finden, erklärt der Geschäftsführer. Der Belegschaft wollte man eine ordentliche Struktur bieten, damit sie ihre Arbeiten erledigen können und nicht frustriert nach Hause gehen.

Challenge 3:

„David gegen Goliath“ bei der Versicherungskorrespondenz

„Der größte Horror ist das jedes Mal. Keine Rechnung an den Versicherer läuft durch, da kommen immer Rückfragen“, so beantwortet P. Andreas die Frage, was ihm durch den Kopf geht, wenn er an die Bearbeitung von Haftpflichtschäden denkt.

Seiner Meinung nach liegen unterschiedliche Interessenlagen vor. Der Unfallgeschädigte und Kunde des Autohauses erwartet eine ordentliche Qualitätsleistung. Die Versicherung vertritt den Schädiger und ist bestrebt, die Kosten so gering wie möglich halten, so der Geschäftsführer.

Dabei stellt jede Abwicklung mit Versicherungen die zuständigen Mitarbeiter vor große Herausforderungen. Denn durch Leistungskürzungen entstehen vielfältige Rückfragen, deren Beantwortung auch wieder unterschiedlicher Informationen bedürfen. Zermürbend sei es, wenn nicht alle Infos aus der gleichen Quelle abrufbar sind, erklärt Andreas. Schließlich führen die wiederkehrenden Rückfragen im Autohaus dazu, dass die Kürzungen akzeptiert werden. Ein Serviceberater ist nun eben mal kein Jurist.

Oftmals liest man dann noch in der Korrespondenz zwischen Haftpflichtversicherung und Unfallgeschädigten, dass die ausgewählte Werkstatt zu teuer sei. Das ärgert Herrn Andreas.

Doch es kommt noch schlimmer. Anstatt die offenen Kostenstellen an den Kunden weiterzugeben, wird der nicht ausgeglichene Betrag ausgebucht, denn den Kunden möchte man ja nicht verlieren.

Challenge 4:

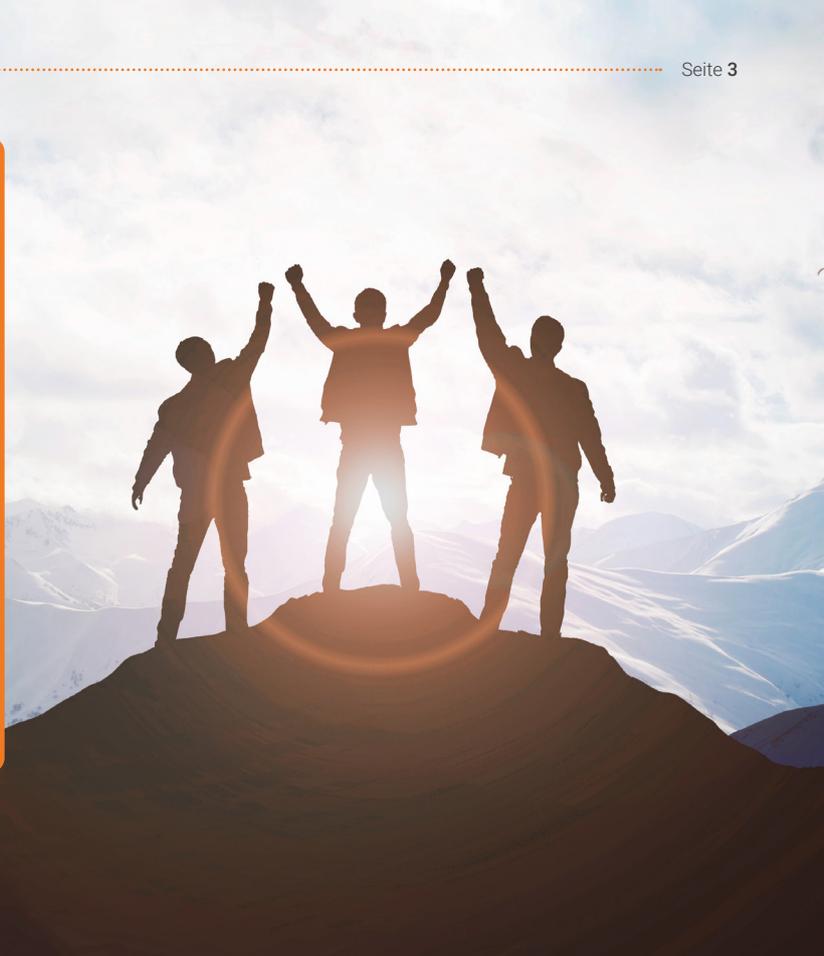
Auf das veränderte Kundenverhalten reagieren

Die Zeit der Digitalisierung und Transformation hat natürlich auch längst die Autohäuser erreicht. Die Kunden sind oftmals ungeduldiger geworden und wollen zeitnah und transparent informiert werden. Die Möglichkeit der digitalen Signatur und ein papierloses Dokumentenmanagement sei die Erwartungshaltung der Kunden. Das bringt natürlich auch im Autohaus große Veränderungen mit sich. Alles soll sich digital abspielen. „Und darauf hatten wir bis dato keine gute Antwort“, so Herr Andreas.

Problemlöser finden

Fassen wir zusammen: Unstrukturierte und analoge Unfallschadenbearbeitung, fehlende Personalressourcen, der Druck der Versicherer und das geänderte Kundenverhalten. Dem Management von Schloz Wöllenstein war klar, es musste sich was ändern. Eine Lösung musste her!

Durch Internetrecherchen und Rückfragen bei Kooperationspartnern stieß man schließlich auf drei Dienstleister, die für das Vorhaben interessant sein könnten. Unter dem Motto „gleiche Chance für alle“ lud man die 3 Firmen am gleichen Tag in die Zentrale nach Chemnitz ein. Nacheinander konnte jedes Unternehmen seine Lösung präsentieren.



Mit carento in die neue Welt starten

„Nach der Präsentation von Herr Geissel samt Team waren wir gleich der einhelligen Meinung, dass das Schadenportal DESIRE und das dazu passende Dienstleister-Paket die Lösung unserer Probleme ist. Dies hat genau dem entsprochen, was wir suchten. Ein Tool, in dem jeder Beteiligte der Unfallschadenabwicklung Dokumente hochladen und jedem sichtbar machen konnte. Jeder wird zeitgleich informiert.“

Dabei verbleibt die Unfallaufnahme immer noch am jeweiligen Autohaus-Standort. Der Auftrag wird im DESIRE Schadenportal erstellt. Alle Beteiligte wie Gutachter, Rechtsanwalt, Autovermietung sowie Lack- und Karosserie werden von dort aus beauftragt. Jeder ist jetzt digital auf dem gleichen Wissensstand. Von der Geschäftsleitung, der Buchhaltung bis zur Service-Assistenz hat jeder Einblick in die

Unfallschadenabwicklung und kann sich die für sich notwendigen Informationen herausziehen. „Hoch professionell haben wir eine Struktur in die Unfallschadenabwicklung bekommen“, so Andreas.

Konsequent nutzt Schloz Wöllenstein auch das Dienstleister-Paket von carento. Die Gutachten werden ausschließlich an das Tochter-Unternehmen Expert-Gutachten und die Anwaltsbeauftragungen an den SP24-Rechtsanwaltsservice delegiert. „Ich finde dieses Rundum-Sorglos-Paket einfach super“, schwärmt Peter Andreas.

Dazu Herr Andreas: „Wir haben den Mitarbeitern Zeit zurückgegeben, die sie für qualitativ höherwertigere Aufgaben nutzen können. Mit den zur Verfügung gestellten Workflows wurde die Unfallschadenabwicklung um ein Vielfaches beschleunigt.

War früher ein Servicemitarbeiter bis zu 5 Stunden mit einem Fall beschäftigt, je nachdem wie viele Rückfragen vom Versicherer kamen, konnte man den Zeitaufwand im Durchschnitt auf 1,5 Stunden reduzieren“.

In der gewonnenen Zeit können sich die Mitarbeiter wieder mehr um die Kunden zu kümmern. Sei es vor Ort im Autohaus oder auch digital. Denn die junge Generation möchte vom Sofa aus mit dem Laptop alles Geschäftliche abwickeln.

SCHADENPARTNER 24
Bundesweiter Unfallservice



Die Umsetzungsphase gelingt perfekt



Bei der Einführung der neuen Software und des Dienstleister-Angebotes profitierte Schloz Wöllenstein vom carento-Erfahrungsschatz. Bereits bei 450 Autohaus-Standorten sorgte carento man für einen reibungslosen Ablauf bei der Umstellung auf DESIRE. Dabei stieß carento bei Schloz Wöllenstein auf ein positiv gestimmtes Autohaus-Team, schließlich waren gerade sie auch die treibende Feder, um am bisherigen unstrukturierten Ablauf etwas zu ändern. Peter Andreas lobt: „carento hatte

einen genauen Plan, welcher Standort wann geschult wird und welche Personen zusammen geschult werden. Insgesamt hat sich das carento-Team sehr viel Zeit genommen. Auch nach dem Scharfschalten sind die Kundenberater vor Ort immer wieder herumgefahren und haben sich darum gekümmert, dass alles reibungslos läuft. „Wir haben viele Dienstleister, aber was Thomas Geissel und seine Truppe abliefern, ist einfach top.“



Impressum

carento GmbH
An der Alten Ziegelei 2d
66538 Neunkirchen

Telefon: +49(0)6821 – 79035-10
Telefax: +49(0)6821 – 79035-11

Handelsregister: HRB 16942
Registergericht: Saarbrücken
Geschäftsführer: Thomas Geissel

E-Mail: info@carento.de
Web: www.carento-gruppe.de