

Schadenabwicklung leicht gemacht

Fehler- oder mangelhafte Kommunikation führen häufig zu Prozessstörungen in der Unfallschadenabwicklung. Kommt dazu noch, dass Unterlagen beziehungsweise Dokumente nicht auf Anhieb gefunden werden, entsteht schon mal Chaos. Das Onlineportal Desire 2.0 verspricht Ordnung.

KONRAD WENZ

Inzwischen dürfte wohl jeder an der Unfallschadeninstandsetzung Beteiligte verstanden haben, dass an der Digitalisierung kein Weg mehr vorbeiführt. Dabei wird oft diskutiert,

wie weit denn die Digitalisierung gehen soll. Ganz häufig trifft man auf die Meinung, dass sich eben nicht alles digitalisieren lässt und der persönliche Kontakt zwischen den Beteiligten nach wie vor immens wichtig ist. Dies mag sein, aber

andererseits produziert gerade die falsche beziehungsweise zu wenig Kommunikation Prozessstörungen.

Thomas Geissel, Geschäftsführer der Carento Beratungs- und Service GmbH, beschreibt: „Die Bedeutung der elektronischen Kommunikation wird im Autohaus oft unterschätzt. Nehmen wir zum Beispiel den Sachverständigen – telefonisch



Die Lackaro GmbH in Chemnitz arbeitet nahezu ausschließlich für zwei große Autohausgruppen.

kann es da eine Zeit hin- und hergehen, bis der Auftrag fürs Gutachten erteilt ist.“ Da würde die elektronische Kommunikation sinnvoll sein und den Prozess auf einfache Weise beschleunigen. Sein Unternehmen hat sich die lückenlose elektronische Dokumentation von Schäden im markengebundenen Autohaus zur Aufgabe gemacht.

Im Carento-Portal Desire 2.0 können die Autohäuser nicht nur alle Dokumente und Informationen zu einem Schaden elektronisch erfassen und allen Beteiligten zur Verfügung stellen, sondern die an der Schadenabwicklung Beteiligten können hierüber auch jederzeit miteinander kommunizieren – und zwar genau dann, wenn es dem einzelnen gerade passt. Und Abstimmungsbedarf gibt es laut Geissel bei fast allen Vorgängen in der Schadenabwicklung. „Damit die Informationen nicht irgendwo im Prozess gestreut werden, haben wir das aufgeräumt – jeder Berechtigte kann zu jeder Zeit alle Informationen einsehen, für die er authentifiziert wird“, ergänzt Geissel. Das Onlinetool übernehme quasi die Schadenverwaltung.

„Wir haben die Anwendung für Autohäuser ausgelegt“, erläutert Geissel. Die Autohauskunden würden in der Regel die Karosseriearbeiten selbst erledigen und beispielsweise exter-

Bild: Wenz/Kfz-Schadenmanager



Thomas Geissel, Geschäftsführer von Carento, digitalisiert die Kommunikation im Autohaus.

ne Lackierer beauftragen. Aber auch alle anderen Dienstleister wie Sachverständige, Mietwagenunternehmen und Rechtsanwälte lassen sich über Desire 2.0 in den Prozess einbinden. „Das Autohaus hat den kompletten Vorgang im Blick, und der Auftragnehmer ist elektronisch angebunden“, betont Geissel.

Elektronische Verwaltung

Die Autovermiet- und Schadenregulierungssoftware Desire 2.0 ist modular aufgebaut und verwaltet die Schäden elektronisch und multimarkenfähig aus der Perspektive eines Autohauses. Damit können Konzerne beziehungsweise größere Autohausgruppen ihre einzelnen Standorte mit einem Zugang koordinieren und verwalten. Dabei unterstützt und begleitet der sogenannte Schadenassistent die Mitarbeiter im Autohaus beim Anlegen eines Bearbeitungsfalls. Mit seiner Hilfe soll es bei einem Neukunden maximal fünf Minuten dauern, eine entsprechende Akte zu eröffnen. Über das Beauftragungsmodul kann der gewünschte Dienstleister gewählt und beauftragt werden. Die Unterlagen und Dokumente dieser Dienstleister lassen sich gemeinsam mit den autohauseigenen Aufzeichnungen im Dokumentenmodul archivieren. Genau das ermöglicht den ständigen Zugriff auf alle Dokumente der digitalen Schadenakte. Letztlich liefert das Finanzmodul den Status bezüglich der Zahlungseingänge. Und die

Bild: Wenz/Kfz-Schadenmanager



Frank Endmann, Geschäftsführer der Lackaro GmbH, organisiert die Kommunikation seines Betriebs mit den Autohäusern über Desire 2.0.

Schadenübersicht gibt einen direkten Einblick über alle Schäden und deren Status.

Diese strikte Behandlung der Schäden gab es vor drei Jahren in den Autohausgruppen „Die Schneider Gruppe GmbH“ (Renault, Dacia und SEAT / elf Standorte) mit der „BOR Schneider Gruppe GmbH“ (Jaguar und Land Rover / drei Standorte) und „Schloz Wöllenstein GmbH & Co. KG“ noch nicht. Die beiden Autohäuser kooperieren schon seit über 15 Jahren im Bereich der Fahrzeuglackierung.

Die gemeinsam betriebene Lackiererei erreichte vor knapp vier Jahren ihre Kapazitätsgrenze. Peter Andreas, Geschäftsführer von Schloz Wöllenstein, erklärt: „Wir wollten uns in der Unfallinstandsetzung neu positionieren und das Karosserie- und Lackgeschäft komplett bündeln. An jedem Standort mit ein oder zwei Karosseriebauern zu arbeiten, ergibt keinen Sinn.“ Zudem sei erkennbar gewesen, dass die Autohausgruppe mit dem dezentralen Modell für Versicherungs- und Leasinggesellschaften kein interessanter Partner ist.

Mit der Schneider-Gruppe ist man übereingekommen, das K&L-Geschäft komplett an einem Standort zusammenzufassen. Das Ergebnis dieser Überlegungen ist die Lackaro GmbH in Chemnitz, in die die beiden Autohausgruppen nun ihre Schäden steuern. „In diesem Zusammenhang war es eine große Herausforderung, die ganzen Informationen elektronisch zusammenzuführen und Infor-

50

Durchläufe wickelt die Lackaro GmbH in Chemnitz pro Woche ab.



DIGITAL

Zum Thema Prozesssteuerung finden Sie unter fahrzeug-karosserie.de weitere Daten und Fakten.



mationsverluste zu vermeiden“, sagt Andreas. Marko Schneider, Inhaber und Geschäftsführer der Schneider-Gruppe ergänzt: „Bei so vielen Filialen spielt das Thema Steuerung eine enorm wichtige Rolle. Man hat viele Mitarbeiter mit vielen verschiedenen Auffassungen und unterschiedlichem Denken – die müssen vereinheitlicht und auf ein gemeinsames System gebracht werden.“

Das System Desire 2.0 von Carento gebe den Mitarbeitern einen Rahmen vor – die wüssten dadurch, was sie zu tun hätten. Dazu komme, dass die Mitarbeiter unterschiedlich geschult seien und nicht in jedem Fall überblicken könnten, was bei welcher Versicherung wie abzurechnen sei, schildern die Partner die Situation. „In diesem Korsett ist auch sichergestellt, dass wir nichts vergessen“, ergänzt Schneider.

Mit dieser Unterstützung habe man die Abwicklungsgeschwindigkeit bei den Unfallschäden deutlich verbessert und gleichzeitig die Erträge erhöht. „Wir haben sehr viele Versicherungsfälle mit unterschiedlichen Verträgen. Da gab es in den Filialen immer das Problem der vielen Nachfragen: Gesteuerter Kunde oder nicht, Kasko oder Haftpflicht, ...? Es gibt so viele Regularien von den Versicherungen, dass unsere Mitarbeiter manchmal irgendwelche Grundlagen hergenommen und bei weitem nicht das abgerechnet haben, was möglich gewesen wäre. Da hat Desire 2.0 uns Potenziale eröffnet.“

Peter Andreas, Geschäftsführer von Schloz Wöllenstein (l.), und Marko Schneider, Geschäftsführer der Schneider-Gruppe, sind von Desire 2.0 überzeugt.



Bild: Wenzl/Kfz-Schadenmanager



Bild: vorstadt design

„Die Bedeutung der elektronischen Kommunikation wird im Autohaus oft unterschätzt.“

THOMAS GEISSEL, GESCHÄFTSFÜHRER DER CARENTO BERATUNGS- UND SERVICE GMBH

Jeder Mitarbeiter habe früher die verschiedenen Dokumente irgendwo abgelegt – in der Kundenakte, in Rechnungsordnern und so weiter. Wenn man einmal Informationen gebraucht habe, seien diese oft nicht zu finden gewesen, klagt Marco Schneider. Aber: „Heute haben wir alles auf Knopfdruck verfügbar.“

„Das Portal hat uns dahin gebracht, wo wir hinwollten. Das bekommen in dieser Form Fahrzeughersteller und Versicherungen nicht hin. Die wollen mit ihren Abwicklungsportalen die eigenen Probleme lösen, aber die Probleme des Handels lassen sie außen vor“, fügt Andreas an.

Hohe Prozesssicherheit

Die im Oktober 2016 an den Start gegangene Lackaro GmbH in Chemnitz beschäftigt aktuell 38 Mitarbeiter, davon sechs Azubis. Sie wickelt das klassische K&L-Geschäft für 20 Betriebe aus den beiden Autohausgruppen ab. Zudem werden in einem derzeit geringen Umfang Privatkunden bedient. Insgesamt durchlaufen etwa 50 Aufträge in der Woche oder 2.500 bis 2.600 Aufträge im Jahr den Betrieb, womit das Unternehmen einen Umsatz von rund 4,5 Millionen Euro erwirtschaftet. Die beiden Autohausgruppen haben rund vier Millionen Euro in den neuen Standort investiert.

Lackaro-Geschäftsführer Frank Endmann erklärt: „Die Prozesssicherheit war ein wichtiger Punkt dabei. Wir hatten zu Beginn unterschiedliche Wissenstände, unterschiedliche Herangehensweisen, unterschiedliche Bereitschaften – nicht nur in den Autohäusern, sondern auch in der eigenen Mannschaft. Da war es für uns sehr schwierig, die Unfallschäden sauber abzuwickeln. Mit der Software Desire ist das deutlich besser geworden, auch weil wir den Gesamtprozess

individuell gestalten konnten, Herr Geissel und das Unternehmen Carento sind auf unsere Wünsche und Bedürfnisse eingegangen.“ Die Softwarespezialisten hätten die individuellen Anforderungen und Bedürfnisse implementiert, statt dem Ganzen einfach einen vorgegebenen Prozess überzustülpen.

Allerdings, mahnt Peter Andreas, sei bei der digitalen Arbeit Disziplin gefragt, und zwar an jedem Punkt, wo ein Beteiligter etwas in den Prozess einsteuern muss. „An dieser Stelle haben wir uns enorm verbessert. Das war in der Kommunikation zwischen den Auftraggebern und dem Dienstleister Lackaro GmbH aber auch notwendig“, ergänzt Andreas. Bei der Lackaro GmbH würden alle Informationen zusammenfließen – dieser Prozess sei nun digitalisiert.

Die technische Grundlage für die Prozesssicherheit liefere eine Vorlage für jeden Mitarbeiter, die die autohaus- und Lackaro-spezifischen Eigenheiten berücksichtige. „Alle Partner, die mit dem Prozess etwas zu tun haben, beschäftigen sich heute mit dem gleichen Instrument. Bilder, Gutachten, Schriftverkehr – man findet alles an einer Stelle“, resümiert Endmann. Ein weiterer Vorteil sei, dass man über dieses Tool auch kommunizieren könne – und zwar nachweisbar. Und Marko Schneider fügt an: „Der Vorteil der Software ist, dass hier zwei Autohausgruppen gänzlich unterschiedlicher Marken, in einem einheitlichen Prozess zusammenarbeiten, in einen Fremdbetrieb einsteuern, den Schaden komplett archivieren, aus diesem Portal per Knopfdruck den Gutachter beauftragen, den Rechtsanwalt kontaktieren, den Mietwagen organisieren und so weiter. In der Geschwindigkeit der Kommunikation hat uns das sehr viel weitergebracht.“