

SCHADENMANAGEMENT

Blebschäden nehmen zu

Der Schadensteuerer Innovation Group und Wintec Autoglas bauen ihre Werkstattnetze weiter aus. Die Schadenabwicklung soll bald vollständig digital werden.

Versicherer regulieren weniger schwerwiegende Schäden am Fahrzeug, dafür aber deutlich mehr Kleinschäden – so stellt sich die Situation für den Schadensteuerer Innovation Group dar. „Wir erwarten daher, dass es künftig mehr Kleinschäden geben wird“, erklärte der Vorstandsvorsitzende Matthew Whittall anlässlich eines Pressegesprächs in Stuttgart. Insgesamt werde die Zahl der Schäden auf absehbare Zeit trotz weiterentwickelter Fahrerassistenzsysteme und autonomen Fahrens nicht zurückgehen.

Eine Ursache für die Zunahme von Auffahrunfällen mit geringen Beschädigungen im Front- und Heckbereich sei der dichtere Stadtverkehr und die Ablenkung der Fahrer durch digitale Geräte wie Smartphone oder Navigationsgeräte im Auto. Allerdings werde es dafür auch zu Rückgängen bei den Strukturschäden kommen, die durch immer bessere Fahrerassistenzsysteme vermieden werden können. Darauf sollten sich die Kooperationsbetriebe einstellen

Wachsender Markt

Die Schadensteuerung sei ein weiter wachsender Markt, ist Whittall überzeugt. „Die Anzahl der gesteuerten Schäden wird weiter zunehmen“, so der Deutschlandchef von Innovation Group. Im vergangenen Jahr hat Innovation Group mit seinen rund 850 Partnerbetrieben – in der Mehrzahl freie K&L-Reparaturbetriebe – rund 200.000 Schäden abgewickelt. Der wichtigste Wachstumstreiber für die Schadensteuerung sei das Flottengeschäft. Im-

KURZFASSUNG

Der Schadensteuerer Innovation Group und die Tochter Wintec Autoglas investieren in die Digitalisierung des gesamten Schadenprozesses. Die Schadensteuerung wird aufgrund des Kostendrucks auch künftig ein Wachstumsmarkt sein.



Foto: Dietmar Winkler

Gemeinsam in die Zukunft (v. l.): Marco Weitner, Director Fleet & Network, Matthew Whittall, Vorstandsvorsitzender (beide Innovation Group) und Stefan Schmadtke, Vorstand Wintec AG

mer häufiger werde aus Kostengründen auf die Reparatur in der Markenwerkstatt verzichtet, erklärt Whittall. Innovation Group betreut derzeit 150 Flotten.

Versicherer sparten durch Schadensteuerung durchschnittlich 500 Euro pro Unfall, rechnet Whittall vor. Jeder Kostenvoranschlag wird maschinell durch den Schaden-Dienstleister Control Expert geprüft, etwa auf ungewöhnliche Abweichungen oder Inkonsistenz der Daten. Seit

2011 sei der Preis für Reparaturen im Markt um 15 Prozent teurer geworden, alleine die Teilepreise seien um 4 Prozent jährlich gestiegen.

Im Netz des Glasspezialisten Wintec Autoglas wurden zudem im vergangenen Jahr 110.000 Autoglasschäden repariert. Das Franchisesystem Wintec mit 350 Stationen gehört seit 2011 zur Innovation Group und ist nach Carglas Nummer zwei im deutschen Markt.

Das Thema Glasschäden werde für Versicherer immer wichtiger, glaubt Whittall: „Die Kosten für Reparatur und Tausch einer Scheibe sind immer weiter gestiegen. Der Austausch einer Scheibe kostet bei manchen Fahrzeugen über 2000 Euro inklusive Kalibrierung der Sensoren für Fahrerassistenzsysteme.“

Schadenbegutachtung live

Bei Innovation Group und Wintec Autoglas steht die Digitalisierung der Schadenprozesse ganz oben auf der Agenda und soll weiter vorangetrieben werden. „In Zukunft werden nahezu alle Prozesse im Schadenmanagement digital ablaufen“, betonte Marco Weitner, Director Fleet & Network bei der Veranstaltung in Stuttgart. Neben dem Ausbau des webbasierten Auftragsportals SOOM wird in Stuttgart auch über die Live-Schadenbegutachtung bei unklaren Schadenbildern via Internet nachgedacht. Wintec Autoglas führt zudem Tablets bei der Schadenannahme ein. „Bei Flottenkunden ist außerdem eine Schaden-App im Einsatz“, erklärt Marco Weitner.

Kfz-Haftpflichtschäden

Mit der Übernahme des Unternehmens Claim Bees Anfang des Jahres soll jetzt auch das lukrative Schadenmanagement von Kfz-Haftpflichtschäden ausgebaut werden. Derzeit liege die Steuerungsquote in diesem Bereich gerade einmal bei 4 Prozent. Hier gebe es noch große Chancen für Dienstleister in der Schadensteuerung, erklärte Whittall. *Dietmar Winkler*

DIGITALISIERUNG DER SCHADENABWICKLUNG

Auftragsbearbeitung mit der Webplattform SOOM, Live-Begutachtung des Unfallschadens über das Internet oder mobile Tablet-Lösungen in der Dialogannahme: Die Bedeutung digitaler Lösungen bei der Schadenabwicklung wächst. „Wir erleben einen fundamentalen Wandel durch die Digitalisierung von Schadenprozessen“, beschreibt Matthew Whittall, Vorstandsvorsitzender von Innovation Group, die Veränderung. Versicherer und Flotten setzen zunehmend auf webbasierte Informationssysteme.“

Innovation Group habe in den vergangenen Monaten an der Verbesserung des webbasierten Auftragsportals SOOM gearbeitet – nicht zuletzt als Reaktion auf Kritik von Anwendern.

So wurden Schnittstellen zu den Systemen KSR und Carisma geschaffen, um Daten direkt aus den Systemen in das Auftragsportal zu laden. „Das Importieren reduziert den administrativen Aufwand deutlich“, ergänzt Marco Weitner, der als Director Fleet & Network auch für das Werkstattnetzwerk zuständig ist. Zudem lassen sich nun mehr Schadendaten wie Bilder, Vermessungsprotokolle oder Nachweise über den Einkauf von Ersatzteilen in das webbasierte System direkt einscannen.

Mit der Implementierung eines „roten Knopfs“ in SOOM wurde eine Forderung der Kooperationsbetriebe nun erfüllt: Das System bietet nun die Möglichkeit, auf Ausnahmen aufmerksam zu machen und diese mit dem Team in Stuttgart persönlich zu klären. Auch Details wurden verbessert: Dokumente können im System einfach gedreht werden, wenn sie falsch eingescannt wurden.

Über die zentrale Webplattform sollen künftig möglichst alle Arbeitsschritte zwischen den Kfz-Betrieben und dem Schadenmanager ablaufen. Das Auftragsportal sei das digitale Herzstück der Schadensteuerung zwischen Werkstatt, Schadenmanager und Versicherer. „Wir werden jedoch über SOOM nicht mehr Daten abfragen als bislang“, versichert Matthew Whittall. „Der Unterschied ist lediglich, dass die Daten im System während des Prozesses der Schadenbearbeitung eingegeben werden und nicht erst nach der erfolgten Reparatur.“

Darüber hinaus werden Innovation Group und Wintec Autoglas weitere digitale Neuerungen einführen. Im Flotten-Service spielt die Schaden-App schon jetzt eine immer größere Rolle. In Stuttgart wird die Live-Begutachtung via Internet von Unfallschäden mit unklaren Schadenbildern vorbereitet.

Wintec Autoglas führt in diesem Jahr den Einsatz von Tablets in der Dialogannahme ein und wird damit eine 100-prozentig papierlose Schadenbearbeitung ermöglichen. Durch die Vernetzung und mobile Erfassung von Autoglasschäden sollen viele Prozessschritte, wie zum Beispiel die Fotodokumentation, vereinfacht werden.



Foto: Innovation Group



HANDELN FÜR WETTBEWERB
Gesamtverband Autoteile-Handel

Wer gut schreibt, der bleibt!

Wir gratulieren der
AUTO SERVICE PRAXIS
zu 20 Jahren Qualitätsjournalismus
für und über unsere Branche!

www.gva.de