

Lässig Karosserie- und Fahrzeugbau in Bad Oeynhausen:  
Der Betrieb setzt auf die verschiedenen Online-Anwendungen von ControlExpert zur Schadenabwicklung.



Online-Portal fürs Schadengeschäft **PostMaster®**

# Fruchtbare Verbindung

Lässig Karosserie- und Fahrzeugbau nutzt die Kommunikationsplattform PostMaster mit QuickRKÜ für die Abwicklung der Schadenfälle mit den Versicherern. Damit senkt der Betrieb seinen administrativen Aufwand und steigert gleichzeitig die Effizienz sowie die Transparenz.

**W**enn Sven Rickels auf die Entwicklung der einzelnen Geschäftsbereiche schaut, dann verzeichnet der Geschäftsführer der Karl Lässig GmbH & Co. KG in den vergangenen 15 Jahren ein stetiges Wachstum bei der Abwicklung von Schadenfällen mit Versicherern. Die Instandsetzung von Unfallschäden ist neben den Fahrzeugum- und aufbauten folglich einer der größten Umsatzbringer und Einflussfaktoren für die Auslastung der Mannschaft. Um optimale Bedingungen dafür zu schaffen, hat der Eurogarant-Fachbetrieb für die Arbeiten an verunfallten Pkw unter anderem sechs Hebebühnen, eine Direktannahme, eine Richtbank, einen Bodenrichtrahmen sowie eine Computer-Achsmessanlage im Einsatz. Des Weiteren ist er mit modernstem Werkzeug wie Mig-Löt-Geräten für die Instandsetzung der Außenhaut, Aluschweiß- und prozessorgesteuerten Trafo-Punktschweißgeräten ausgerüstet.

Genauso wichtig wie das technische Equipment ist jedoch die Ausstattung der Auftragsannahme, welche die Schäden aufnimmt, digital fotografiert und Kostenvoranschläge erstellt. „Die Organisation in diesem Bereich ist vor allem von Bedeutung, weil immer mehr Versicherer auf uns zugekommen sind und die Schadensteuerung in unseren Betrieb dadurch

zugenommen hat“, konstatiert Sven Rickels. Da jeder Versicherer aber auch andere Prozesse und Standards für die Schadenregulierung und -abwicklung definiert hat, ist auch der Verwaltungsaufwand deutlich gestiegen.

## PostMaster-Portal als zentrales Werkzeug

Infolgedessen sucht der Diplom-Ingenieur effiziente und transparente Wege zur Abbildung der Prozesse und optimiert seinen Betrieb beständig weiter. Im Mai 2008 hat er sich daher als einer der ersten Händler dem Allianz Fair Play-Portal von ControlExpert angeschlossen. „Etwa zwei Jahre später haben wir dann den PostMaster von ControlExpert implementiert, um den Versand unserer Rechnungen an die Versicherer abzuwickeln“, sagt Rickels. Mittels der Kommunikationsdreh-scheibe übermittelt der Karosserie- und Fahrzeugbauer seither die Informationen und Dokumente wie Bilder und Kostenvoranschläge an bis zu 130 Empfänger.

Anfang dieses Jahres ist im Unternehmen außerdem Quick-RKÜ hinzugekommen. Über die Plattform wird nun direkt mit den dort angeschlossenen Versicherern die Kostenübernahme geregelt. Rickels begründet: „Ziel ist es, die Prozesse

wo immer möglich zu verbessern und für hausinterne Entlastung zu sorgen.“

## Beschleunigte Prozesse, schnellere Zahlung

Mit dem PostMaster hat der Betrieb spürbare Fortschritte erzielen können, weil Rechnungsversand und -begleichung sich wesentlich beschleunigt haben. Denn die Buchhaltung wickelt jetzt die Schadenfälle sofort elektronisch am PC ab, während sie früher die Rechnungen ausgedruckt und verschickt hat. „Dadurch erfolgt der Zahlungseingang nach Freigabe innerhalb von einer Woche“, so Rickels. Vorher hat dies bis zu drei Wochen gedauert.

Zugleich spart er sich durch die papierlose Kommunikation die Portokosten. „Insgesamt haben sich damit der Meldeprozess verkürzt, die Kosten verringert und der Liquiditätsfluss verbessert“, resümiert der Geschäftsführer. Henrik Lange, Vertriebsleiter Automotive bei ControlExpert, ergänzt: „Zu diesem Zweck entwickeln wir den PostMaster im Hinblick auf die Funktionalitäten und Bedürfnisse der Automobilhändler und Kfz-Werkstätten im Dialog mit den Anwendern kontinuierlich weiter.“ Auch mit Sven Rickels besteht dazu ein regelmäßiger Austausch.

## Direkte Abwicklung, zufriedene Kunden

Einen zusätzlichen Schub bringt dem Unternehmen QuickRKÜ zur Übermittlung der Daten und direkten Freigabe der Kostenübernahme. Rickels erläutert den Nutzen anhand eines Beispiels: „Bei einem unserer ersten Fälle haben wir ein Fahrzeug über das Portal abgewickelt, für das der Privatkunde nur wenige Informationen zur Versicherung parat hatte als er bei uns mit dem beschädigten Pkw vorgefahren ist. Trotzdem haben wir den Schaden eingereicht und innerhalb weniger Stunden vom Versicherer eine Freigabe erhalten.“ Ohne QuickRKÜ hätte er dagegen einen aufwändigen Schriftverkehr beginnen müssen.

Für den Kunden sowie den Karosseriebetrieb ist das Onlineportal somit ein hilfreiches Werkzeug gewesen. „Wenn der Kunde das Fahrzeug morgens völlig verunsichert bei uns abgibt und wir ihm aufgrund der Anbindungen schon nachmittags mitteilen können, dass die Freigabe erteilt wurde und der Schaden instand gesetzt wird, dann stärkt das die Kundenbindung“, resümiert Rickels. Wenn ControlExpert neue Funktionalitäten respektive neue Produkte einführt, will er sie daher ebenfalls nutzen.

## Praxistaugliche Anwendung

Ein Grund dafür ist auch die einfache Handhabung der Anwendungen sowie die Pflege aus IT-technischer Sicht im Alltag. „Wenn sich dennoch Fragen ergeben, stehen die Ansprechpartner schnell zur Verfügung und lösen die Aufgaben. In der Regel reicht ein Telefonat“, sagt Rickels.

Im Karosseriebetrieb Lässig laufen die Onlineportale derzeit auf drei Rechnern: Bei Rickels selbst, beim Annahmemeister und im Back-Office. „Seitdem sich die offenen Punkte in der kurzen Anlaufphase geklärt haben, läuft alles reibungslos“, so der Geschäftsführer. Seine Entscheidung für die Installation der ControlExpert-Tools hat sich daher gelohnt.



Im Dialog: Sven Rickels, Geschäftsführer bei Lässig (links), und Henrik Lange, Vertriebsleiter Automotive von ControlExpert.



Im Auftrag der Versicherer und anderer Kunden: Rund 20 verunfallte Pkw wickelt der Betrieb pro Woche ab. Die Pkw-Instandsetzung bildet ein zentrales Geschäftsfeld bei Lässig.

## Betriebskennzahlen

### Karl Lässig Karosseriebau

Die Karl Lässig GmbH & Co. – Karosserie und Fahrzeugbau blickt auf eine mehr als 100-jährige Firmengeschichte zurück und wird heute in vierter Generation von Sven Rickels und seiner Schwester Sandra Kordes geführt. Der Eurogarant-Fachbetrieb beschäftigt 15 Mitarbeiter, die unter anderem rund 20 Pkw pro Woche instand setzen. Sitz ist Bad Oeynhausen.

## Ihr direkter Kontakt

Der PostMaster® vernetzt alle Beteiligten bei Schaden und Wartung und sorgt für eine fallabschließende Bearbeitung. Was heißt: Autohäuser kommen schnell und sicher zu ihrem Geld. Testen Sie den PostMaster® auf [www.controlexpert.com](http://www.controlexpert.com)

**ControlExpert**  
Redefining Rules.

### Ihr Ansprechpartner bei ControlExpert

Henrik Lange, Vertriebsleiter Automotive  
Tel. +49 2173/8 49 84-440, Fax -981  
Mail: [h.lange@controlexpert.com](mailto:h.lange@controlexpert.com)