

SpeedCheck Suche... API Deutsch Einstellungen Mlukaschenko

ALLGEMEIN

PLZ: Schadennummer: Kennzeichen: M-AB 100

Mechanik 100€ Karosserie 100€ Elektrik 100€ Lack 110€

Volkswagen - Golf VI (5K1) [ab 10.2008] Karosserie: 4trg Fahrzeug ausgewählt: Heuer Vorgang

Wiederbeschaffungswert:

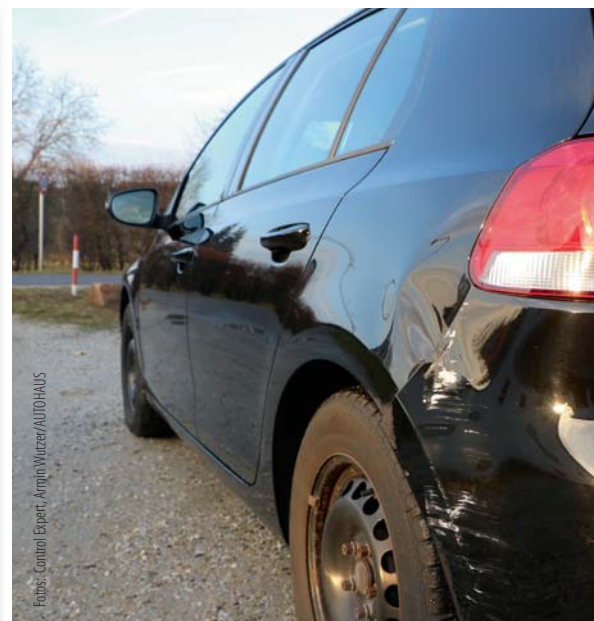
Auswahl der beschädigten Zonen: Kompakt 4-türig

Reparaturkostenprognose

Gesamt		2811€
Teile	Arbeit	Lack
918€	1150€	743€

Kotflügel (hinten links)
Stoßfänger (hinten)

Bericht



SCHADENMANAGEMENT

Kalkulieren mit KI

Das Unternehmen Control Expert testet derzeit zusammen mit ausgewählten Autohäusern ein Software-Tool zur automatisierten Kalkulation von Blech- und Lackschäden. Die Ergebnisse sind vielversprechend.

Nahezu jeder Autofahrer hat Erfahrung mit Parkrempeln. Dementsprechend alltäglich sind Telefonanrufe oder Spontanbesuche in der Werkstatt à la „Ich habe an meinem Auto hinten eine Delle. Was kostet mich das?“. Für die Betriebe ist das mitunter ein Dilemma: Die kaufmännischen Mitarbeiter am Empfang und am Telefon sind in der Regel keine Kfz-Experten, die Serviceberater haben oft nicht gleich Zeit, aber die Kunden wollen sofort eine fundierte Antwort.

Geht es nach Control Expert, ist eine solche Schnell-Prognose zur Schadenhöhe

schon bald in den meisten Betrieben Standard. Der Digitalisierungsexperte aus Langenfeld bei Köln arbeitet derzeit an einem Software-Tool namens „Speed Check“. Hierbei handelt es sich um eine browserbasierte Anwendung zur Echtzeit-Schadenkalkulation für Lack- und Karosserieschäden. „Mit Speed Check wollen wir den Autohäusern helfen, neue Angebote zu schaffen und ihre Prozesse zu beschleunigen“, erklärt Vertriebsleiter Henrik Lange.

Und so funktioniert der Speed Check: Der Nutzer, beispielsweise ein Mitarbeiter an der Empfangstheke oder im Callcenter, loggt sich über eine Anmeldemaske im Browser seines Rechners, Tablets oder Smartphones in das System ein. Danach gibt er in ein Suchfeld die Fahrzeugidentifikationsnummer oder den Modelltyp über eine Freitextsuche ein. Das Programm generiert daraufhin ein 3D-Modell des Fahrzeugs mit verschiedenen Schadenzonen. Je nach Fall klickt der Mitarbeiter eine Zone – etwa die Motorhaube – an und wählt in einem Fenster eine von mehreren Schadenkategorien. Diese rei-

chen im Fall der Motorhaube von „leichte Kratzer“ bis hin zu „zerstört“.

Hat der Mitarbeiter alle Schäden vermerkt, ermitteln selbst entwickelte Algorithmen einer künstlichen Intelligenz eine Kostenprognose für Teile, Arbeit und Lack. Deren Berechnungsgrundlage sind die individuellen Stundenverrechnungssätze des Autohauses, die Herstellervorgaben sowie Millionen Fälle mit ähnlichen Schadenbildern aus den Datenbanken von Control Expert. Dank dieser historischen Vergleichsdaten kann die KI auf Erfahrungswerte zurückgreifen und beispielsweise berücksichtigen, dass bei Modell XY eine tiefe Delle in der Stoßstange zu 99 Prozent auch einen Schaden am Kühler bedeutet.

Zehn Autohäuser testen die Software

Aktuell befindet sich der Speed Check bei zehn Autohäusern im Testbetrieb. Deren erstes Fazit fällt bislang weitestgehend positiv aus. „Das ist auch für Laien sehr einfach zu bedienen. Man braucht dazu keinerlei Karosseriewissen“, urteilt Lars Fischer, Geschäftsführer des Autohauses

KURZFASSUNG

Derzeit testen zehn Autohäuser den „Speed Check“. Die meisten berichten, dass die Software einfach zu bedienen ist und die Mitarbeiter spürbar entlastet. Auch die Genauigkeit der von einer Künstlichen Intelligenz (KI) erstellten Prognosen ist demnach überzeugend. Jedoch sollte die Software im Idealfall nur für leichte Karosserie- und Lackschäden genutzt werden.



Mit Hilfe der Anwendung können auch Laien leichte Karosserie- und Lackschäden wie diesen berechnen. Damit könnten Autohäuser ihre Serviceberater entlasten. Die Stundenverrechnungssätze, auf deren Basis der Schaden kalkuliert wird, legen die Betriebe dabei selbst fest.

Fischer & Bourtscheidt. Das berichtet auch Thomas Wagner, Serviceleiter bei Orth Automobile: „Das klappt auch ohne Fachwissen und vereinfacht den Schadenprozess deutlich.“

In beiden Unternehmen nutzen bislang aber ausschließlich Serviceberater vor Ort die Anwendung. Kommt ein Kunde mit seinem Fahrzeug ins Autohaus, begutachten diese zusammen mit dem Kunden das Fahrzeug und tragen die Schäden für eine erste Prognose in den Speed Check ein. Das Ergebnis bildet dann die Basis des weiteren Kundengesprächs. Zudem lässt sich die erste Berechnung direkt in Kalkulationssysteme übertragen, weiter bearbeiten

und von dort an die Planungstools im DMS weiterleiten. „Das spart eine Menge Zeit und kommt bei den Mitarbeitern dementsprechend gut an“, berichtet Wagner.

Im nächsten Schritt sei denkbar, dass die Serviceassistenten diesen Arbeitsschritt übernehmen, um die Serviceberater noch stärker zu entlasten, meint er. Auch eine erste Auskunft am Telefon sei denkbar. Völlig ohne Serviceberater gehe es aber nicht, da fast immer geklärt werden müsse, ob ein Kasko- oder Haftpflichtschaden vorliegt und ob sich eine Reparatur überhaupt lohnt. „Die Kunden brauchen jemanden, der ihnen mit Rat und Tat zur Seite steht“, sagt Wagner.

Nur für Kleinschäden geeignet

Der Check ist nach Ansicht der Tester in seiner Prognose meist sehr akkurat, aber nicht universell für alle Schäden einsetzbar. Als Größenordnung nennen die meisten rund 2.000 bis 3.000 Euro. „Speed Check spart mir bei der Abwicklung von Bagatellschäden enorm Zeit ein, so dass ich für die Betreuung meines Kunden wieder mehr Zeit habe. Bei komplexeren Schäden, wie zum Beispiel Totalschäden, ist aber eine intensivere Betrachtung durch einen Kfz-Experten nötig“, sagt Fischer.

Perspektivisch soll das Tool noch mit weiteren Funktionen angereichert werden. Control Expert plant zum Beispiel, eine automatische Bilderkennung zu integrieren. Damit müsste etwa der Serviceassistent die Schäden nicht mehr manuell an einem 3D-Modell eintragen, sondern nur noch abfotografieren. Eine KI identifiziert

CONTROL EXPERT

Das 2002 gegründete Unternehmen Control Expert hat sich darauf spezialisiert, Prozesse im Schadenmanagement zu digitalisieren und zu beschleunigen. Unter anderem prüft Control Expert im Auftrag der Versicherer automatisiert Gutachten, Kostenvoranschläge und Rechnungen. Zu den Kunden zählen daneben aber auch Leasinggesellschaften, Autohäuser und Hersteller.

Mittlerweile beschäftigt Control Expert rund 800 Mitarbeiter an weltweit 16 Standorten und prüft mehr als neun Millionen Vorgänge pro Jahr. Um die dafür nötigen Daten zu übermitteln und die am Schadenprozess Beteiligten zu vernetzen, ging 2010 die Plattform „Postmaster“ an den Start. Rund 5.000 Betriebe nutzen sie derzeit.

Insgesamt hat Control Expert bereits mehr als 50 Millionen Vorgänge verarbeitet. Die daraus gewonnenen Erkenntnisse nutzt das Unternehmen als Basis, um weitere Technologien und Produkte wie den Speed Check oder eine automatische Bilderkennung zu entwickeln.

dann Dellen und Kratzer und kalkuliert automatisch die Schadenhöhe. Daneben arbeiten Entwickler daran, die technischen Voraussetzungen zu schaffen, um Telematikdaten der Fahrzeuge zu nutzen. „Damit wüsste das Autohaus die Schadenhöhe, noch bevor der Kunde aus seinem Auto ausgestiegen ist“, sagt Marketingleiterin Beatrix Paeßens.

Speed Check als White-Label-Lösung

Zusätzlich plant der Anbieter, den Speed Check als White-Label-Lösung anzubieten. Damit könnten Betriebe ihn im Rahmen der Online-Terminvereinbarung oder einer Kunden-App für End- und Flottenkunden anbieten. Das soll helfen, Reparaturen besser zu planen und Ersatzteile rechtzeitig bereitzustellen. „Keine schlechte Idee“, findet Lars Fischer. Allerdings seien hierfür noch technische Fragen bezüglich der Integration in die verschiedenen Systeme zu klären. *Armin Wutzer*



Henrik Lange und Beatrix Paeßens von Control Expert sind mit den ersten Rückmeldungen der Testbetriebe mehr als zufrieden.

DIE KOSTEN

Bei den Preisen für den Speed Check hat sich Control Expert derzeit noch nicht auf ein bestimmtes Modell festgelegt. Die Testbetriebe wünschen sich auf Nachfrage, dass die Kosten an die tatsächliche Nutzung gekoppelt und mit denen anderer Tools im Durchschnitt vergleichbar sind.