

Direkter Draht zur Werkstatt

Schadenmanagement | Das niederländische Unternehmen Fixico hat eine digitale Plattform für das Management von Autoschäden entwickelt. Das Angebot richtet sich an Fuhrparkleiter. Kfz-Werkstätten bieten darauf um Aufträge.

Dank Corona blieben wir im Jahr 2020 alle häufiger zu Hause. Deswegen passierten von März bis Ende Juni in Deutschland 26 Prozent weniger Unfälle als im Vorjahr, vermeldet das Statistische Bundesamt. Nichtsdestotrotz: 670.000 Unfälle registrierte die Polizei in diesem Zeitraum. Und jeder Fuhrparkverantwortliche weiß, wie nervig, zeit- und kostenaufwendig bereits ein einzelner Zwischenfall mit einem Dienstwagen sein kann – je nachdem, welche Prozesse für das Schadenmanagement aufgesetzt wurden.

Erst der Anruf vom Dienstwagenfahrer, der nach der Unfallmeldung Fotos via Smartphone mailt. Dann die Terminkoordination mit der geeigneten Werkstatt für die Begutachtung vor Ort, damit ein Kostenvorschlag erstellt werden kann. Irgendwann trifft der dann auch ein, muss geprüft werden, danach müssen ein zweiter Termin für die Reparatur oder weitere Termine in anderen Werkstätten für Vergleichsangebote vereinbart werden, die wiederum für Fahrer und Werkstatt passen müssen. Ist das Fahrzeug dann endlich repariert, steht noch die Rechnungsprüfung an.

Im schlechtesten Fall liegen zwischen dem ersten Anruf und der Anweisung der Rechnung viele Tage, viel Papierwirtschaft und im Schnitt 60 Minuten administrativer Aufwand. Gleichzeitig stiegen die Reparaturkosten für Jahresfahrzeuge in der Zeit von 2016 bis 2019 um 29 Prozent,



Die Digitalisierung beschleunigt das Schadenmanagement für Dienstwagen und Flotten.

nicht zuletzt aufgrund einer steigenden Nachfrage nach OEM-Ersatzteilen und aufgrund von alternativen Antrieben, Leichtbaumaterialien und Fahrerassistenzsystemen, die in modernen Fahrzeugen immer mehr Einzug finden.

Reparaturabwicklung neu gedacht

Anbieter von Schadenmanagement-Lösungen, die auf Digitalisierung und Automatisierung setzen, versprechen Abhilfe – um Kosten und Zeit zu sparen und um gleichzeitig die Transparenz zu erhöhen. Fixico, eine niederländische Technologiefirma, die in sechs Ländern aktiv ist, hat etwa eine digitale Plattform für das Management von Autoschäden entwickelt. Über 2.000 Karosseriewerkstätten in Eu-

ropa sind an die Fixico-Plattform angebunden, etwa 500 davon in Deutschland, wo das Unternehmen seit Anfang 2020 neben Versicherungen, Leasingfirmen und Autovermietern auch gezielt Flottenkunden anspricht – und damit all diejenigen, die über die Reparatur ihrer Fahrzeuge frei entscheiden können.

Das Prinzip ist simpel: Ähnlich wie bei „My Hammer“, einer Plattform, auf der Auftraggeber und Handwerker online zusammenfinden, kann man bei Fixico Reparaturaufträge „ausschreiben“, für die sich Werkstätten bewerben können. Der Fuhrparkmanager oder die Fahrer fertigen dafür über eine App Fotos vom Schaden an – die Grundlage für die Angebote. Der Fuhrparkleiter sieht alle Angebote im Dashboard der cloudbasierten Lösung

Kurzfassung

Die niederländische Technologiefirma Fixico, die in sechs Ländern aktiv ist, hat eine digitale Plattform für das Management von Autoschäden entwickelt. Auf ihr werden Aufträge ausgeschrieben, für die sich Werkstätten bewerben.

und kann sich für das für ihn günstigste Angebot entscheiden – sei es, weil es preislich die besten Konditionen bietet, weil es die nächstgelegene Werkstatt ist oder weil dort eine bestimmte fachliche Expertise – etwa Arbeiten an E-Fahrzeugen – geboten wird.

25 bis 30 Prozent Kostenersparnis

72 Prozent aller Schadensmeldungen, die über die Fixico-Reparatur-Plattform liefen, wurden bislang komplett digital abgewickelt, also inklusive Online-Terminvereinbarung und auch ohne physische Vorabinspektion. Die Kommunikation zwischen Fuhrparkleiter, Fahrer und Werkstatt erfolgt über die App oder via Mail. Das erhöht auch die Transparenz über die Prozesse zwischen Abgabe des kaputten und Abholung des reparierten Autos, bis dato oft eine „Black Box“. Aus Sicht der Fuhrparkchefs ein Vorteil: Sie erhalten viele detaillierte Kennzahlen bezüglich Reparaturreduzierung, Zykluszeiten, Reaktionszeit und Netzwerkleistung.

„Fixico ermöglicht Fuhrparkleitern eine individuelle Schadensbewertung, Echtzeit-Datenkontrolle, Überwachung der Leistung des Netzwerks und intelligente Reparaturzuweisung“, fasst Patrick Vierveijzer aus der Fixico-Direktion zusammen. Er hält 25 bis 30 Prozent Kostenersparnis für möglich, wenn man Reparaturaufträge dauerhaft über Fixico ausschreibt. „Gleichzeitig können auch 25 bis 30 Prozent der Reparaturzeit eingespart werden“, ergänzt Vierveijzer. „Fixico bietet also Potenzial in vielfacher Hinsicht: für die fachlich richtige Lösung, die Geschwindigkeit sowie die Kosten.“

Auf der anderen Seite haben Werkstätten mit Fixico ein Akquise-Tool, mit dem sie ihre Werkstattauslastung und Arbeitskosten optimieren können. Markus Hoff, Geschäftsführer bei der Autovermietung Starcar und Nutzer von Fixico, bestätigt: „Selbst einige Markenwerkstätten bieten ihre Dienstleistungen in Zeiten schlechter Auslastung zu vergünstigten Stundenverrechnungssätzen an.“

Freigabe in weniger als einer Minute

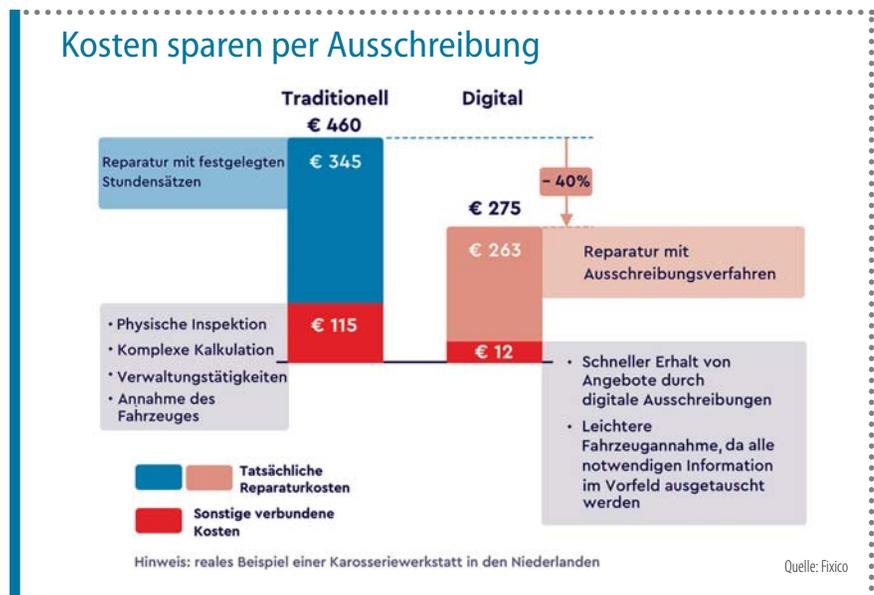
Auch das Unternehmen TecAlliance bietet Flotten eine digitale Lösung: Bereits 70 Kunden nutzen den „Fleet Manager“. Während „Forecast“ vorrangig Flotten- und Leasinggesellschaften, Hersteller und

Versicherungen bei der Kalkulation von Wartungs- und Reparaturbausteinen unterstützt, ist das zweite Modul „Job Management“ auch für den Einsatz in Unternehmensflotten geeignet. „Job Management ist eine Plattform für die Kommunikation zwischen Fuhrparkmanager und Werkstatt“, erklärt Markus Diesch, Sales Lead Fleet Manager. „Sämtliche Prozesse der Reparaturfreigabe und Rechnungsprüfung können digitalisiert und automatisiert werden.“

Dabei müssen für die Nutzung des webbasierten Onlineportals zunächst die Daten der Fahrzeuge und Werkstattpartner inklusive Werkstattkonditionen hinterlegt werden. „TecAlliance stellt im Fleet Manager die Wartungspläne und -vorgaben der Fahrzeughersteller bereit, auch OE-Teilepreise und OE-Positionsnummern. Also sämtliche Informationen, die notwendig sind, um eine herstellerekonforme Wartung und Reparatur der Fahrzeuge durch die Werkstatt sicherzustellen und auch überprüfen zu können“, erläutert Sven Götz, Product Lead Fleet Manager. „Die Werkstatt stellt dann eine Reparaturanfrage oder Rechnung elektronisch in der Plattform ein, alle Kommunikationsvorgänge werden digital abgewickelt und dank eines konfigurierbaren Regelwerks kann die gesamte Bearbeitung bis hin zur komplett automatisierten Freigabe von Reparaturanfragen respektive zur automatisierten Rechnungsprüfung automatisiert werden.“

Wenn die Werkstattpartner nicht direkt an das System angebunden sind, kann der Fuhrparkverantwortliche laut TecAlliance das Tool auch nur für die Prüfung auf Herstellerkonformität nutzen. „Wenn eine Werkstatt die Herstellervorgaben und die Rahmenabkommen mit dem Flottenbetreiber berücksichtigt, ist mit Job Management eine Rechnungsprüfung beziehungsweise eine Freigabepfung in weniger als einer Minute erledigt“, beschreibt Diesch den effizientesten Fall. Dabei bietet TecAlliance mehrere Schnittstellen und Möglichkeiten des Datenimports in den Fleet Manager. „Erfahrungsgemäß dauert es zwischen einem und drei bis vier Monaten, bis die Lösung im Live-Betrieb genutzt werden kann“, so Götz.

Je mehr Fahrzeuge eine Flotte umfasst, desto sinnvoller ist es dabei laut Diesch, den Grad der Automatisierung zu erhöhen – für mehr Kosten- und Zeitersparnis. Aber: „Job Management kann auch schon bei 50 Fahrzeugen interessant sein, wenn ein Fuhrparkmanager nicht die volle Integration nutzt, sondern nur manuell prüfen möchte, ob eine Rechnung herstellerekonform ist und die Rahmenabkommen berücksichtigt wurden.“ Neben mehr Effizienz, einer höheren Geschwindigkeit und geringeren Prozesskosten auf Fuhrparkseite führt Diesch weniger Rechnungsreklamationen ins Feld der Vorteile. Das lohnt sich – auch bei 26 Prozent weniger Unfällen als im Vorjahr. Susanne Löw



Fixico wirbt mit Kosten- und Zeitersparnis beim digitalen Schadenmanagement.