

Die Mitarbeiter mitnehmen

Schadenmanagement | Bosch Car Service Mezger arbeitet im Schadenmanagement mit Experten von TÜV SÜD zusammen. Dadurch will das Unternehmen klar definierte Prozesse digital und professionell an mehreren Standorten etablieren.



Geschäftsführer Mirko Denzer zeigt das Tablet mit der digitalen Schadenakte

und Elektronik-Werkstatt bietet sein Betrieb eine beeindruckende Bandbreite, angefangen bei A wie Achsvermessung bis W wie Wohnmobilservice. Besondere Schwerpunkte liegen auf den Bereichen Dieseldieseltechnik, Klimatechnik, Elektrik und Elektronik sowie Autoglas. Auch die Elektromobilität hat bei dem Schweinfurter Unternehmen Einzug gehalten: Mezger ist Servicepartner der Fahrzeuge aus der Aachener E-Autoschmiede e.GO.

Damit die Dienstleistungen auf Top-Niveau durchgeführt werden können, werden die Mitarbeiter an allen Standorten fortlaufend geschult. „Wir haben eine Top-Mannschaft“, weiß Denzer, der in seinem Betrieb auch regelmäßig ausbildet. Unternehmer Denzer weiß: „Verbesserungen sind in erster Linie in den Prozessen möglich. Die Digitalisierung ist dafür ein wichtiger Baustein, um Medienbrüche zu vermeiden und die Fehleranfälligkeit bei Prozessen zu minimieren.“ Die spezielle Herausforderung in den Mezger-Betrieben ist es dabei, definierte Prozesse an den verschiedenen Standorten aufzusetzen und die Mitarbeiter mitzunehmen.

Robuste Prozesse

Ein wichtiges Geschäftsfeld, bei dem Mirko Denzer derzeit mit Unterstützung von TÜV SÜD standortübergreifend einen großen Schritt vorangeht, ist das Schadenmanagement. „Der Kunde ruft bei uns an, weil er einen Unfallschaden hat und unsere Unterstützung benötigt“, schildert der Geschäftsführer eine typische Situation im Tagesgeschäft. Mein Ziel ist es, für den gesamten Prozess vom ersten Anruf über das Schadengutachten, die Reparatur und die Verhandlung mit der Versicherung einen robusten Prozess zu etablieren, der am Ende die optimale Problemlösung im Sinne des Kunden liefert.“ Und das möglichst an allen Standorten. Bisher hat im

Bei Bosch Car Service Mezger haben Firmen-Tradition und gelebte Zukunft irgendwie in bester Weise zusammengefunden und vertragen sich auch noch: Vor dem Neubau des Standortes in der Schweinfurter Sven-Wingquist-Straße wartet bereits eine 150-kW-Schnellladesäule mit zwei Stellplätzen auf

die Kunden von morgen. Gleichzeitig verfügt Mezger als größtes Bosch Diesel Center über 15 Dieselpföfstände und ist ein Kompetenzzentrum in der Dieseldieseltechnik.

Mirko Denzer, der den Betrieb in vierter Generation führt, ist zu Recht stolz auf beides. Zu Bosch Car Service Mezger gehören neben dem Firmensitz in Schweinfurt elf Niederlassungen in Bamberg, Dresden, Halle, Kitzingen, Leipzig, Ochsenfurt, Suhl und Würzburg. Mezger ist damit im Bosch-Car-Service-Netzwerk das größte Einzel-Unternehmen in Deutschland. Das Motto der Firmengruppe lautet: „Wir tun alles für Ihr Auto“. Das will Firmenchef Denzer auch genau so verstanden wissen: „Egal mit welchem Problem der Kunde zu uns kommt, wir schicken niemanden weg, sondern finden eine professionelle Lösung.“ Als klassische Mechanik-

Kurzfassung

Bosch Car Service Mezger mit Hauptsitz Schweinfurt will das Schadenmanagement an allen Standorten langfristig vereinheitlichen. Durch die Zusammenarbeit mit TÜV SÜD können die Prozesse digital abgebildet werden.

Foto: Diemar Winkler



Die Firmenzentrale von Bosch Car Service Mezger am Standort Schweinfurt

Teil 1: asp 11/2021
Interview Marco Schmickler und René Schulz

Teil 2: asp 12/2021
Schadengutachten: Best Practice

Teil 3: asp 01/2022
Digitale Akte

Teil 4: asp 02/2022
Prozessqualität/Rechtsbeistand

Bereich Schaden jeder Standort seine eigene Lösung verfolgt, oft historische gewachsene Beziehungen zu Kooperationspartnern oder zu freien Schadengutachtern. Mirko Denzer: „Es ist unser Ansinnen, hier eine Systematik reinzubekommen, Prozesse zu definieren und zu vereinheitlichen und vor allem eine digitale Basis dafür zu schaffen – keine Faxe mehr und weniger Telefonate.“

TÜV SÜD war schon vor Ort

„An der Stelle setzt die Begleitung durch TÜV SÜD an“, erklärt Daniel Richert, Gebietsleiter für Unterfranken bei TÜV SÜD Auto Service GmbH. „Wir sind über eine

auf dem Gelände ansässige TÜV SÜD Prüfstelle ohnehin in permanentem Austausch mit der Firma Mezger und haben festgestellt, dass unser modulares Schadenmanagement perfekt zu der konkreten Herausforderung des Betriebs passt“, schildert Richert rückblickend und fügt hinzu: „Wir haben einen Lösungsansatz, der auf einem definierten Prozess basiert, eine digitale Plattform und im Hintergrund den rechtlichen Beistand durch spezialisierte Anwälte sowie die Möglichkeit eines individuellen Coachings der Mitarbeiter durch TÜV SÜD.“ Zudem – das ist am Standort Schweinfurt ein glücklicher Zufall – stehen im TÜV SÜD Schadenzentrum in direkter Nachbarschaft

zum Firmengelände Schadengutachter gewissermaßen jederzeit in den Startlöchern. „Es muss in der Schadenabwicklung oft schnell gehen“, weiß Richert, „wir können gewährleisten, dass schnell jemand vor Ort ist und eine erste Einschätzung zur Schadenhöhe und zum Reparaturaufwand abgibt, noch bevor im zweiten Schritt dann das professionelle Schadengutachten erstellt wird.“

Die Mitarbeiter bei Mezger schätzen das digitale Tool von TÜV SÜD, das als webbasierte App auf dem Tablet der Servicemitarbeiter läuft. Damit nehmen sie die Stammdaten des beschädigten Fahrzeugs und des Kunden auf. Mittels einer eingebauten KI besteht sogar die Möglich-



Foto: Diemar Winkler

Top-Team (v.l.): Mirko Denzer zusammen mit Daniel Richert und René Schulz (TÜV SÜD)

Schadenmanagement mit TÜV SÜD

Der Schadenprozess von TÜV SÜD steht für ganzheitliches Unfallschadenmanagement für Autohäuser und Werkstätten und heißt kompetente Unterstützung zur Abwicklung von Unfallschäden. Abläufe beschleunigen, Prozesse transparent und digital abbilden sowie individuelle Anpassung an die Gegebenheiten vor Ort. Mit TÜV SÜD als 360°-Prozesspartner im Schadenmanagement schaffen Autohäuser und Werkstätten unterm Strich eine deutliche Entlastung für die Mitarbeiter. Das Schadenmanagement ist modular aufgebaut und kann nach Analyse der Bedürfnisse entsprechend angepasst werden:

- Schadenportal mit digitaler Akte
- auch ganztägig im Betrieb möglich
- Professionalisierung der Abläufe, anwaltliche Unterstützung
- zeitliche und fachliche Entlastung
- unabhängige Gutachtenerstellung nach aktueller BGH-Rechtsprechung
- umgehende Bestimmung relevanter Werte im Totalschadenfall
- direkte Schadenbeurteilung (Reparatur ja/nein)
- Unterstützung auch im Kaskofall
- Übernahme der kompletten Kommunikation zwischen allen Parteien
- bundesweit flächendeckendes Netzwerk an Schadengutachtern

Mehr Infos: www.tuvsud.com/schadenmanagement

Kontakt: vertrieb-as@tuvsud.com



Am Standort Schweinfurt hat TÜV SÜD auch eine Prüfstelle vor Ort



Diesel-Meister Martin Schmitt repariert im größten Bosch Diesel Center



Blick in die Werkstatt: Über mangelnde Auslastung kann hier niemand klagen

keit, diese Daten durch Abfotografieren des Fahrzeugscheins zu erfassen. Das vermeidet Fehler, die bei manueller Eingabe zwangsläufig vorkommen. Die Nutzung des Tablets ist für die Mezger-Mitarbeiter bereits gewohnte Praxis, weil sie darauf andere wichtige Werkstatt-Apps bereits regelmäßig nutzen.

Digitale Schadenakte

Denzer: „Auf dem Tablet kann der Kunde die für unsere Arbeit wichtige Abtretungsbescheinigung direkt auf dem Tablet unterschreiben, somit haben wir alles zusammen ohne Systembruch, man muss nichts ausdrucken.“ Nach Abschluss der Formalitäten sendet das Programm automatisch eine Nachricht an den TÜV SÜD-Schadenmanager, dass ein Schaden vorliegt. Die erwähnte digitale Schadenakte ist zentrales Tool im Schadenmanage-

ment bei TÜV SÜD. Diese zentrale Plattform ist Dreh- und Angelpunkt, über den alle Beteiligten DSGVO-konform Informationen, Dokumente, Freigaben, Bestätigungen, Gutachten und Reparatur-Anweisungen austauschen, sodass Informationen zu jeder Zeit und von jedem Ort aus abrufbar sind. Jeder Prozessbeteiligte verfügt dabei über definierte Zugriffsrechte und ein Ampelsystem stellt sicher, dass jeder weiß, was wann zu tun ist.

René Schulz, Key Account Manager bei TÜV SÜD Division Mobility, kennt die Situation des freien Marktes sehr gut: „Für Werkstätten liegt das Schadenmanagement häufig außerhalb der eigentlichen Kernkompetenz. Sie haben es mit Versicherern zu tun, die die jeweils aktuelle Rechtsprechung und daraus resultierende Maßgaben für die Haftpflichtschaden-Regulierung und Übernahme der Steuerung des Geschädigten sehr genau

kennen. Ergebnis seien nicht selten Rechenungskürzungen, die zumeist gar nicht gerechtfertigt seien, aber mangels Zeit oder Kapazität von den Werkstätten einfach akzeptiert würden.

„TÜV SÜD kann als Prüforganisation komplett unabhängig von Interessen Dritter und ganz im Sinne des Kunden agieren. Diese Neutralität haben wir uns auf die Fahne geschrieben. TÜV SÜD versteht sich als Regulativ zwischen der geschädigten Partei und dem Versicherer. Grundlage ist immer das Schadengutachten“, erklärt René Schulz das Neutralitätsgebot.

Flottenkunden werden wichtiger

Für Mirko Denzer ist der einheitliche Prozess im Schadenmanagement auch im Hinblick auf eine besondere Kundengruppe wichtig. „Wir betreuen an den verschiedenen Standorten auch einige Flottenkunden. Die Fuhrparkverantwortlichen wünschen sich in der Abwicklung von Schäden professionelle und standortübergreifend einheitliche Prozesse. Das können wir mit den TÜV SÜD-Modulen realisieren und schließen damit eine Lücke.“ Damit geht Denzer auch zeitraubenden Diskussionen um Rechenungskürzungen aus dem Weg. Mit dem Rechtsbeistand im Rücken agiert er jederzeit auf Augenhöhe mit dem Versicherer.

René Schulz: „Der freie Markt macht sich gegenüber Versicherungen zu klein. Die organisatorische Einbettung des Themas Schadenmanagement fehlt im freien Markt weitgehend. Wir als TÜV SÜD können helfen, für Werkstätten, aber auch für Werkstattketten und Systemgeber, klare Prozesse zu schaffen und das Thema Schadenmanagement sicher beherrschbar zu machen.“

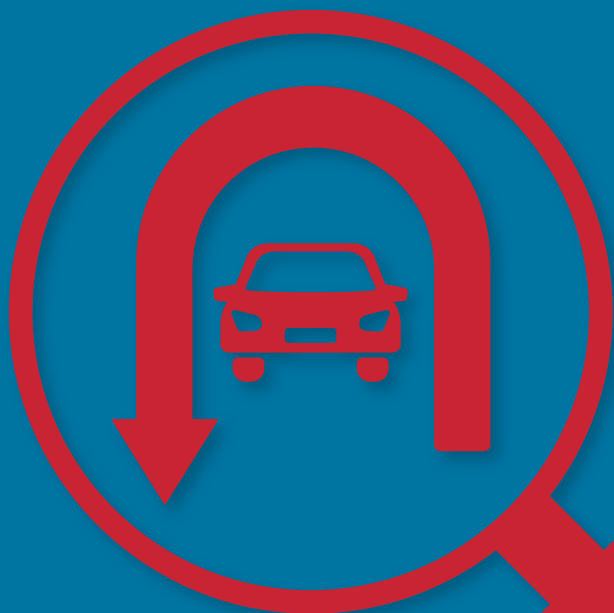
Dietmar Winkler



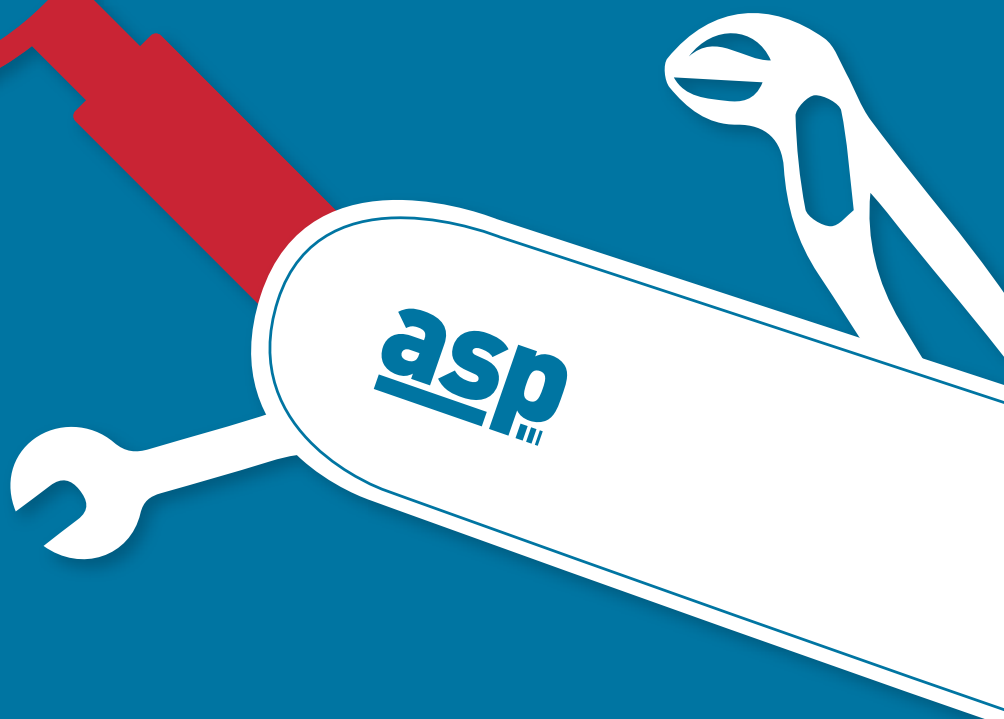
Arbeit am offenen Herzen: Auszubildende Selina Deuerling und Adriano Wehner, Kfz-Mechatroniker

RÜCKRUF!

Die asp-Rückrufdatenbank: Alle Hersteller auf einen Klick.



- + Umfassendes Archiv:
Rückrufe seit 2001
- + Marken-, Volltext- und
Zeitraumsuche
- + Jederzeit mobil abrufbar



asp informiert Sie zuverlässig über die wichtigsten Rückrufe und Serviceaktionen der Hersteller.

www.autoservicepraxis.de/rueckrufe



asp
AUTO SERVICE PRAXIS

ist eine Marke von:  Springer Automotive Media