SCHADEN.NEWS



05.04.2017

KOMPLEXITÄT IM GRIFF? SCHADENABWICKLUNG RICHTIG ANPACKEN

Dass die Abwicklung von Unfallschäden immer komplexer wird, ist kein Geheimnis. Wie Betriebe mit den wachsenden Herausforderungen umgehen, hingegen schon. Drei zentrale Aspekte nannte Jens Nietzschmann, Sprecher der Geschäftsführung der Deutschen Automobil Treuhand, während der Karosserie- und Schadenstage in Würzburg, für das erfolgreiche Handling von Schäden: 1) ein zuverlässiges Kalkulationssystem, 2) ein gesundes Selbstvertrauen der Betriebe gegenüber neuen Medien und Schadenabwicklungstools wie Easy Claim sowie 3) den Einsatz eines professionellen Schadenmanagementsystems für alle Reparaturvorgänge.

KALKULATION: VIN MUSS SEIN!

DAT-Sprecher Jens Nietzschmann zeichnete in seinem Vortrag zunächst die Entwicklung von Fahrzeugdaten nach und unterstrich die zunehmende Komplexität des Themas aufgrund der ständig steigenden Zahl an Untertypen und Ausstattungsoptionen. „Entsprechend wichtig ist bei so vielen Varianten die Fahrzeugidentifikationsnummer, um korrekt zu kalkulieren." Diese Aussage untermauerte er mit der Kalkulation eines Standardschadens an einem VW Golf 7 – einmal mit und einmal ohne korrekte Identifikation: „24 Prozent Unterschied lagen zwischen beiden Kalkulationen. Das ist dadurch bedingt, dass über die VIN-Abfrage alle für die Reparatur relevanten Teile vollständig berücksichtigt werden, die ansonsten gefehlt hätten." Das Fazit des Geschäftsführers: „Dieses einfache Beispiel zeigt deutlich, wie wichtig es ist, die eigenen Mitarbeiter im Umgang mit den Kalkulationssystemen immer wieder zu trainieren – und zum Beispiel auf Schulungen zu schicken."

NEUE FAHRZEUGE – ALTE DATEN, WAS NUN?

Als Antwort auf die teilweise sehr spät zur Verfügung gestellten Daten von den Automobilherstellern bietet die DAT ihren Kunden übergangsweise sogenannte „unvollständige Datenfiles“, die auch entsprechend gekennzeichnet sind. Diese enthalten zwar die Ersatzteilnummern, -texte und -preise des neuen Modells, greifen aber aufgrund fehlender Daten auch auf Grafiken, Arbeitswerte und -texte, Informationen zu Verbundarbeiten und Lackdaten des Vorgängermodells zurück. „Auf diese Weise hat die Werkstatt zumindest eine Grundlage, auf der sie arbeiten kann“, erklärte Jens Nietzschmann, Sprecher der DAT-Geschäftsführung, in seinem Vortrag. Unvollständigen Datenfiles sind in den DAT-Systemen mit einem kleinen Schraubenschlüssel gekennzeichnet. „Dieses Symbol gilt es bei der Kalkulation natürlich zu beachten – bei Fragen oder Schwierigkeiten stehen der DAT-Kundendienst inklusive DAT-Sachverständigenorganisation immer gern zur Verfügung.“

EFFIZIENTES SCHADENMANAGEMENT MIT ZENTRALER PLATTFORM

In Sachen Schadenmanagement wies Jens Nietzschmann die Teilnehmer des Kongresses darauf hin, dass gerade Einzelsysteme und zu viele manuelle Prozesse im Alltag aufhalten und zu Fehlern führen können. Die professionelle Vernetzung ist wichtig und wird insbesondere bei der Qualität in den Kostenvoranschlägen relevant: Ein von den Betrieben eingesetzter Sachverständiger, der sich die Kostenvoranschläge anschaut, Qualitätsstandards setzt, die Vollständigkeit der Teile ebenso prüft wie die korrekte Identifikation der Fahrzeuge etc., fungiert als eine Art Clearingstelle. Und diese muss mit den Betrieben digital verbunden sein. Am Ende generiert die Werkstatt dadurch mehr Umsatz, weil sämtliche Teile und Verbundarbeiten, die zum Unfall gehören, dann in die Kalkulation einfließen - und auf der anderen Seite verliert sie weniger Zeit bzw. Geld aufgrund von Fehlern oder Kürzungen, weil durch die Vernetzung die Anbindung an Clearingstellen, wie z.B. Sachverständige, so problemlos und schnell funktioniert."

Er ist überzeugt: „Unfallschadenabwicklung im Kfz-Betrieb sollte möglichst schlank und optimal vernetzt über ein System betrieben werden. Mit SilverDAT 3 integrierten Schadenmanagement stellen wir Werkstätten eine solche zentrale Plattform zur Verfügung, auf der alle am Schaden Beteiligten miteinander vernetzt sind – vom Abschlepper bis zur Versicherung.“