SCHADEN.NEWS

15.09.2021

DIGITALE SCHADENKOMMUNIKATION: WIE DIGITALE PROZESSE VERSICHERER, SACHVERSTÄNDIGE UND WERKSTÄTTEN ENTLASTEN

Der Software-Entwickler Audatex AUTOonline ist einer von rund 150 Ausstellern, die sich in der Halle 3 auf der Frankfurter Messe live präsentieren. Vor Ort können Besucher unter anderem einen Blick auf die KI-gestützten Programme zur Schadenerfassung und -kalkulation werfen und diese selbst einmal testen.

Im Video-Interview mit schaden.news-Chefredakteur Christian Simmert betont Peter Ballé, Head of Strategic Key Account Management für die Kfz-Versicherungswirtschaft: „Wir stellen fest, dass unsere Kunden nicht mehr in die Situation vor der Pandemie zurück möchten. Der Schritt in eine Zukunft nach der Pandemie soll jetzt gemacht werden."

Entsprechend hoch sei das Interesse an automatischen Prozessen und der Wunsch einer digitalen Vernetzung aller am Schadenprozess Beteiligten.

REMOTE-LÖSUNGEN FÜR SACHVERSTÄNDIGE SIND GEFRAGT

Dies gelte natürlich auch für die Versicherungswirtschaft, so Peter Ballé. „Die Versicherer möchten die Sachverständigen so selten wie möglich vor Ort schicken. Das unterstützen wir, indem wir digitale Lösungen anbieten, mit denen der Sachverständige remote und desk-basiert arbeiten kann."

Audatex habe die Pandemie, so Peter Ballé, gezielt genutzt, um seine webbasierten Produkte weiterzuentwickeln. Ziel sei es, bereits zu Beginn des Schadenprozesses erste Informationen an die Versicherer geben zu können. „Es geht vor allem um eine erste, fotobasierte Schadenschätzung", erklärt der Geschäftsführer im Gespräch.

KI-GESTÜTZTE SCHADENERKENNUNG HILFT, MITARBEITER KÜNFTIG BESSER EINZUSETZEN

Doch auch die Werkstätten seien an einem schlanken und vor allem medienbruchfreien Prozess interessiert, betont Vertriebsleiter Klaus Gutland. Denn, so der Experte, „wenn nur einer in diesem Prozess nicht digital arbeiten kann, fällt er irgendwann raus."

Und für die Werkstätten komme aus Sicht des Experten noch ein weiterer wichtiger Punkt hinzu: Der stetig steigende Fachkräftemangel. „Bei den Werkstätten entsteht Kostendruck dadurch, dass sie ihre Leute nicht optimal auslasten können, weil diese mit anderen Arbeiten beschäftigt sind. Wir geben den Werkstätten ein Tool an die Hand, das einen bestimmten Prozentsatz der Arbeit digital erledigt." Als Beispiel nennt der Vertriebsleiter das Einscannen der Fahrgestellnummer, das künftig digital erfolgen kann und nicht mehr durch einen Mitarbeiter vorgenommen werden muss. So könnten Mitarbeiter optimaler – entsprechend ihren Fähigkeiten – eingesetzt und ausgelastet werden.

Carina Hedderich