SCHADEN.NEWS

16.03.2022

FIX AUTO: „MIT LÜCKENLOSER DOKUMENTATION LASSEN SICH 90 PROZENT ALLER RECHNUNGSKÜRZUNGEN VERMEIDEN“

Es ist ein Ärgernis, das viele Betriebe mehrfach im Monat betrifft: Rechnungskürzungen. Dabei lassen sich Rückfragen und gekürzte Arbeitspositionen oft vermeiden, meint zumindest Christoph Rosemeier. „Bei Aufträgen, die unsere Werkstattpartner vollumfänglich in Eigenregie bearbeiten, läuft nach Implementierung der Fix Auto-Prozesse in der Regel alles problemlos“, weiß der Fix Auto Betriebsberater und führt aus. „Häufig kommt es ja zu Rückfragen von Seiten des Auftraggebers, weil im Reparaturprozess Zusatzaufwände entstanden sind. Hier kann der Unternehmer auf zwei Arten vorbeugen.“

ERST DEMONTIEREN, DANN KALKULIEREN

Erstens sei es wichtig, von vornherein eine möglichst genaue Kalkulation zu erstellen. Denn einige Beschädigungen lassen sich erst nach der Demontage erkennen. Dementsprechend lautet die Devise: Erst demontieren, dann kalkulieren. „Nur so kann es gelingen, sich ein möglichst genaues Bild vom Schaden und dem anstehenden Reparaturprozess zu machen und entsprechend exakt zu

kalkulieren“, betont der Experte. Zweitens sei eine lückenlose Dokumentation des gesamten Reparaturprozesses entscheidend.

WENIGER RÜCKSPRACHEBEDARF, GERINGERER ADMINISTRATIVER AUFWAND

„Jede Erweiterung der ursprünglichen Kalkulation muss an den Kunden weitergegeben werden, um ein wirtschaftliches Arbeiten zu gewährleisten. Wer den Reparaturprozess und jeden Mehraufwand zur ursprünglichen Kalkulation dokumentiert, kann in Rücksprachen mit den Auftraggebern sattelfest argumentieren.“ Der Experte rät daher, Schadenbilder und Protokolle, beispielsweise von der Achsvermessung, Fehlerspeicherauslese oder der Kalibrierung gleich gesammelt an den Auftraggeber zu schicken. Denn schließlich muss es nicht immer gleich die Rechnungskürzung sein, die am Ende wartet. „Eine lückenlose Dokumentation gibt auch deutlich weniger Raum für Fragen, wenn die Dokumente vorliegen. Und mit dem gesunkenen Rücksprachebedarf sinkt auch der administrative Aufwand deutlich, und zwar bereits bei der Reparaturfreigabe.

SCHADENAUFNAHME: SO GENAU WIE MÖGLICH KALKULIEREN

Umso besser bereits die Schadenaufnahme durchgeführt werde, umso weniger Erweiterungen seien im Anschluss überhaupt notwendig, gibt Christoph Rosemeier zu bedenken. Dabei rät der Fix Auto Betriebsberater, die Daten- und Fotoaufnahme zu standardisieren und dadurch zur Werkstattroutine zu entwickeln. „Dazu gehören beispielsweise Fotos vom Fahrzeug bei der Anlieferung aus allen vier Ecken sowie frontal von vorn und hinten, vom Kilometerstand, der Fahrgestellnummer, vom Innenraum sowie dem Schadensbereich nach Säuberung des Fahrzeugs“, führt der Experte aus. Wichtig sei es zudem, den Schadensbereich sowie Vorschäden mit Kreidemarkern zu kennzeichnen.

BIS ZU 90 FOTOS PRO REPARATURPROZESS

Und auch während der Reparatur setzt sich die Dokumentation fort, beispielsweise bei der Farbmuster-Erstellung, nach Demontage, Lackiervorbereitung, Vor-Füller-Auftrag, vom Kilometerstand nach der Probefahrt. Bis zu 90 Fotos können so im Rahmen einer Fahrzeugreparatur durchaus zustande kommen.

Für das rund 30-köpfige Team bei Fix Auto Dresden West gehört die lückenlose Dokumentation des Reparaturprozesses bereits seit rund vier Jahren zur Routine. „Unserer Erfahrung nach trägt es gerade gegenüber den Auftraggebern zu einer vertrauensvolleren Geschäftsbeziehung bei. Es kommt deutlich seltener zu Rückfragen durch Autohäuser und ihre Versicherer“, berichtet Clemens Preuß, Bereichsleiter für Karosserie und Lack in dem Freitaler Betrieb. Seine Mitarbeiter nutzen für die Dokumentation die Software-Lösung PlanManager der Firma Audatex. „Damit erstellen wir die Fotos bei der Schadenaufnahme für die Kalkulation direkt mit dem Tablet. Unsere Mitarbeiter im Büro haben dann keinen zusätzlichen Aufwand, die Bilder ins System zu ziehen. Zudem werden unsere Mitarbeiter während der Arbeit durch das System angeleitet, wann ein Foto für die Dokumentation aufgenommen werden muss. So können sie sich nur für eine neue Arbeitsposition einstempeln, wenn ein Foto von der vorherigen hinterlegt wurde“, berichtet der Bereichsleiter. Ist kein PlanManager als Softwarelösung vorhanden, könne die Dokumentation einfach in Form von Fotos erfolgen, die, als PDF konvertiert, an den Auftraggeber geschickt werden.

„AUFWAND BEI NACHARBEIT IST DEUTLICH HÖHER“

Im Gespräch mit Christoph Rosemeier wird deutlich: Noch ist das Prinzip der lückenlosen Dokumentation des Reparaturprozesses nicht flächendeckend in Deutschlands Werkstätten angekommen. „Kritiker fragen mich häufig: Ist der Aufwand, vor Reparaturbeginn sowie nach jedem Reparaturschritt ein Foto zu erstellen, nicht höher, als der Nutzen, den man dadurch erzielt?“, berichtet er. Klare Antwort vom Experten: „Nein, ganz einfach aus zwei Gründen: Erstens reduzieren wir die Menge der Rückfragen von vornherein und zweitens wird es ja erfahrungsgemäß erst dann richtig aufwändig, wenn es darum geht, im Nachhinein Arbeiten zu begründen, für die wir keine Nachweise erbringen können. Denn wenn das Fahrzeug repariert beim Kunden steht, ist es dafür zu spät. Viele Betriebe buchen die angemerkten Positionen dann einfach direkt aus.“

Doch wie ziehen alle Mitarbeiter an einem Strang und führen die Fotodokumentation durch? „Das muss der Betriebsinhaber einfordern und kontrollieren beziehungsweise nachhalten, bis es für das Team zur Routine geworden ist“, erklärt der Fix Auto Betriebsberater. Diese Erfahrung hat auch Clemens Preuß gesammelt: „Wir haben den Mitarbeitern im Vorfeld genau erklärt, dass eine lückenlose Dokumentation wichtig ist, damit wir auch alle Reparaturarbeiten, die wir durchführen, beim Auftraggeber abrechnen können. Und dadurch haben wir unserem Team auch noch mehr Selbstverantwortung anvertraut. Eine gute Kommunikation zur Belegschaft ist entscheidend, damit die Dokumentation auch in der Umsetzung im Werkstattalltag klappt. Die Erfahrung zeigt uns: Der Aufwand lohnt sich.“

Ina Otto