



26.04.2023

ERFAHRUNGSBERICHT: „DURCH DAS WEBPORTAL DER KANZLEI VOIGT HAT SICH DER AUFWAND DEUTLICH REDUZIERT“

Der administrative Aufwand in den Reparaturwerkstätten und Autohäusern steigt seit Jahren kontinuierlich und bindet immer mehr personelle Ressourcen. Die Kanzlei Voigt hat aus diesen Gründen bereits vor einigen Jahren ein eigenes, webbasiertes und kostenfreies Portal für Werkstätten, Autohäuser und Sachverständige entwickelt. „In dieses Portal werden alle Informationen und Dokumente rund um den Schadenfall – egal ob Kasko- oder Haftpflichtfall – von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Kanzlei eingepflegt. Das spart den Reparaturbetrieben wertvolle Zeit und die Nutzer erhalten so eine umfassende Übersicht über alle Schadenfälle, den aktuellen Bearbeitungsstatus oder eventuell offene Rechnungsbeträge. Mit dem Ergebnis, dass sich der manuelle Aufwand für Werkstätten und Autohäuser spürbar minimiert“, erklärt Vertriebsleiter Timm Diesbach die Funktionsweise.

Doch was nutzt das Portal den Reparaturbetrieben und Autohäusern konkret? schaden.news hat bei zwei großen Autohaus-Gruppen nachgefragt.

„KORRESPONDENZ WAR MÜHSELIG UND KAUM MEHR HÄNDELBAR“

Die Glinicke-Gruppe mit insgesamt 26 Autohäusern und 14 angeschlossenen Vertragswerkstätten war einer der ersten Nutzer. Das Web-Portal der Kanzlei Voigt ist dort seit 2018 im Einsatz, wie der Leiter der Revisionsabteilung Lukas Gwozdz gegenüber schaden.news berichtet. „Aufgrund der vielen Standorte haben wir ein riesiges Datenvolumen zu verwalten. Damals hat jeder Standort die

eingehenden Schäden nach seinem Schema bearbeitet, es gab keine zentrale Schadenverwaltung, keine Übersicht“, erklärt er die Beweggründe.

Das hat sich mit der Integration der Softwarelösung geändert. Inzwischen werden über alle Standorte hinweg durchschnittlich 2.500 bis 2.800 Schadenfälle pro Jahr zentral über das Web-Portal verwaltet. „Der wichtigste Aspekt ist für mich, dass das Portal als zentrale Schadenabwicklungs- und Kommunikationsplattform für alle Beteiligten fungiert. Dadurch haben sich unsere Prozesse deutlich verschlankt. Die Korrespondenz vor allem mit den Versicherern war vorher sehr mühselig. Diese ganze Kommunikation war neben unserem Kerngeschäft – der Reparatur – kaum mehr händelbar. Jetzt übernehmen das alles die Anwälte der Kanzlei Voigt“, beschreibt er die Vorteile.

„NACH EINEM ANRUF REGELT DIE KANZLEI VOIGT ALLES WEITERE“

Das bestätigt auch Heiko Hoffmann von der BOB Automotive Group GmbH. Mit 20 Standorten in Nordrhein-Westfalen und drei großen Lackier- und Karosseriezentren in Witten, Leverkusen und Essen ist das Schadenvolumen dort ähnlich hoch wie in der Glinicke-Gruppe. Aktuell ist das Web-Portal an drei Standorten in Bochum, Herne und Witten im Einsatz, wie der Leiter Aftersales Faktura ausführt: „Der Ablauf ist einfach. Generell empfehlen wir im Haftpflichtschadenfall die Beauftragung eines Gutachters und eines Rechtsanwaltes. Über 90 Prozent der Kunden folgen diesem Rat. Fällt die Wahl auf Voigt, rufen wir dort direkt an und überreichen den Hörer an unseren Kunden. Ab diesem Moment regelt Voigt alles weitere, nimmt die Daten auf, legt eine Schadenakte an und kümmert sich um die Korrespondenz mit allen Beteiligten.“

Bei Neuerungen, wie Zahlungseingängen, eventuellen Rechnungskürzungen oder ähnlichem, erhalten die Mitarbeiter der BOB-Standorte eine Benachrichtigung über das Portal – für Heiko Hoffmann und sein Team ein wichtiger Mehrwert. „Voigt arbeitet sehr transparent, ich muss den Status nicht erfragen, die Informationen erhalten wir immer zeitnah und aktiv zugespielt. Zusätzlich haben wir jederzeit die Option, selbstständig den Aktenverlauf zu prüfen.“ Insgesamt würden die Mitarbeiter an den drei Standorten seit der Nutzung gut die Hälfte der Zeit an administrativen Aufgaben einsparen, so der Leiter After Sales Faktura.

„UNSERE AUSBUCHUNGSRATE HAT SICH SEITDEM DEUTLICH REDUZIERT.“

Neben der Zeitersparnis hat die Umstellung auf das Web-Portal zudem einen weiteren wichtigen Mehrwert, wie sowohl Heiko Hoffmann als auch Lukas Gwozdz im Gespräch mit schaden.news betonen: „Bei jedem Schadenfall, der über das Portal verwaltet wird, geht die Kanzlei Voigt konsequent gegen Rechnungskürzungen vor“, erklärt Heiko Hoffmann und bilanziert: „In rund 80 Prozent der Fälle erfolgt dann eine Nachregulierung von Seiten des Versicherers.“ Auch Lukas Gwozdz von der Glinicke-Gruppe bestätigt in diesem Zusammenhang: „Unsere Ausbuchungsrate hat sich seitdem deutlich reduziert.“

UMFASSENDES CONTROLLING FÜR ALLE STANDORTE

Darüber hinaus nutzen Lukas Gwozdz und sein Team die Software auch für das Controlling. „Wir haben darüber einen Überblick über die tatsächlichen Reparaturen, fiktive Abrechnungen und weitere wichtige Kennzahlen wie zum Beispiel die Totalschadenquote. Und das nicht nur für jeden einzelnen Standort, sondern auch für die gesamte Gruppe.“

In den Standorten der BOB Automotive Group wird das Tool aktuell noch nicht in diesem Umfang eingesetzt, das soll sich aber in Kürze ändern, wie Heiko Hoffmann abschließend berichtet: „Ab dem zweiten Halbjahr wollen wir das Portal auch für unser Monitoring nutzen, um so einen direkten Vergleich und belastbare Zahlen zu haben.“