SCHADEN.NEWS



10.01.2024

PLANSO: „DIESES JAHR GEHEN WIR IN DIE MARKTOFFENSIVE“

Mit einem ganzheitlichen Betriebssystem will das Düsseldorfer Unternehmen PlanSo K&L-Betriebe dabei unterstützen, ihre Werkstattprozesse effizienter zu gestalten. Nun geht das Team um Stephan Helbig, Timo Bayertz und David Franck noch einen Schritt weiter. Ab sofort sollen die Werkstätten auch die Fachexpertise des Unternehmens nutzen können, beispielsweise zum KV-Check oder zur Erstellung der Fakturierung. Durch den Einsatz künstlicher Intelligenz sollen Kapazitäten in den Betrieben gebündelt werden.
Im schaden.news Interview berichtet die PlanSo-Geschäftsleitung, wie das Unternehmen zum Jahresbeginn aufgestellt ist und was K&L-Betriebe von den Düsseldorfern in 2024 erwarten können.

___Wo steht PlanSo zu Beginn dieses Jahres 2024? ___ __Stephan Helbig: __Der Markt befindet sich in einem schwierigen Umfeld, die Nachwirkungen der Corona-Pandemie und des Ukraine-Krieges waren auch im vergangenen Jahr in den Betrieben stark spürbar. Das hat so manche unternehmerische Entscheidung in den Betrieben erschwert, ist unser Eindruck. Dennoch haben wir im vergangenen Jahr unser Schadenvolumen auf 180 Millionen Euro steigern und trotz der schwierigen Marktlage auch neue Kunden für uns begeistern können.

David Franck: Wir haben im vergangenen Jahr über 500 Kundenwünsche in unseren Lösungen neu entwickeln können. Zudem haben wir 3.500 Supportanfragen beantwortet. Unsere Lösung und unserTeam ist also gut für weiteres Wachstum in 2024 aufgestellt.

Ihr seid viel in den Betrieben unterwegs. Was ist Euer Eindruck: Wie geht es den Werkstätten momentan, welche Themen beschäftigen sie? __Stephan Helbig: **Die Teilebeschaffung beschäftigt Betriebe massiv, da sie ein limitierender Faktor für die Planung geworden ist. Auch am Arbeitsmarkt bleibt die Lage zur Rekrutierung von fähigen Mitarbeitenden weiter angespannt. Zudem müssen sich die administrativen Kräfte im Betrieb mit verschiedenen Systemen arbeiten, um Auftraggebern gerecht zu werden. Im Hagelgeschäft sehen wir diesbezüglich die Chance Kalkulationen von Prozessbeteiligten an die Hagelschadendienstleister und bearbeitenden Betrieben strukturiert zu übergeben. Heute müssen die Daten meistens manuell übertragen werden. __ Timo Bayertz:** Der Markt hat sich vollständig gewandelt, hin zu einem Nachfragemarkt. Für die Betriebe kommt es darauf an, die Kapazitäten, die zur Verfügung stehen, bestmöglich zu nutzen. Das ist einerseits eine Herausforderung für die Werkstätten, weil sie sich zunächst ihrer eigenen Kapazitäten vergegenwärtigen müssen, um sie auszulasten. Gleichzeitig ist es aber auch eine Chance,denn wenn man sich unserer Hilfsmittel bedient, sieht man gleich, welche Kunden sich wirklich rechnen. Um dann auch unter Vollauslastung die größtmögliche Rendite zu realisieren, gerade vor dem Hintergrund gestiegener Energie-, Material- und Personalkosten.

Mit welchen Lösungen reagiert ihr auf diese aktuellen Herausforderungen? **Stephan Helbig:** Ein neues Werkzeug pilotieren wir gleich im ersten Quartal: Unser Werkstattagent soll Betriebe mithilfe Künstlicher Intelligenz dabei unterstützen, Prozesse in der Schadenannahme stark zu vereinfachen und das Personal dadurch zu entlasten. Terminvereinbarungen und Nachfragen nach dem Fahrzeugstatus mit allen verbundenen Verkettungen sollen durch den virtuellen Assistenten übernommen werden. Dadurch könnte eine Servicekraft so weit entlastet werden, dass diese sich proaktiv um andere Dinge kümmern kann, welche den Betrieb nach vorne bringen.

Timo Bayertz: Darüber hinaus haben wir natürlich auch schon zahlreiche Werkzeuge in unserem Portfolio, um die produktiven Kapazitäten ebenfalls zu entlasten und um die zur Verfügung stehenden Ressourcen optimal zu nutzen, beispielsweise durch die Auslastungsoptimierung. Letztendlich können wir auch Auswertungen erstellen, wie beispielsweise die individuelle Durchlaufzeit pro Auftraggeber war. In Verbindung mit dem Faktura-Werkzeug ist es zudem möglich, Aussagen über die Rentabilität des jeweiligen Auftraggebers zu treffen. Hierbei betrachten wir somit nicht nur die Stundenverrechnungssätze eines Auftraggebers, sondern den Prozess als Ganzes. So haben wir verschiedene Werkzeuge im Portfolio, um den Betrieb bei der Auswahl seiner besten Partner zu unterstützen. Wir verstehen uns auch als Vermittler zwischen allen am Schadenprozess Beteiligten, um die Rentabilität zu erhöhen.

___Welche Neuerungen plant ihr für 2024? ___ __Stephan Helbig: __Wir planen derzeit die Restrukturierung unseres Produktportfolios. So soll in diesem Jahr eine Basis-Version unseres Betriebssystem erscheinen. Wir bedienen mit dieser Version vor allem die Betriebe, welche mit Standards zu einem geringeren Preis die Digitalisierung umsetzen und bereit sind sich eigenständig in das Thema einarbeiten wollen. Diese stark vereinfachte und standardisierte Version fungiert somit als Einstiegsprodukt in die Digitalisierung, um die anfänglichen Barrieren so gering wie möglich zu halten. Durch die Selbstbedienbarkeit diesesProdukts wird für die Inhaber keine große Umgewöhnung notwendig sein, um ihr Unternehmen in digitale Bahnen zu lenken. Voraussichtlich werden sie dabei weniger bezahlen als für Teillösungen, welche sie heute nutzen. Weitere Basis module können dann ganz individuell, ohne Mehrkosten, ausgewählt werden, wie in einem Baukastensystem. Betriebe, die mehr wollen als diese Basisversion, können fließend in die große Lösung wechseln und unsere umfangreicheren Funktionen und den dazugehörigen Service nutzen.

__Timo Bayertz: __Bisher haben wir uns als Digitalisierungspartner verstanden und unsere Kunden auf eine Digitalisierungsreise mitgenommen. Herauszustellen ist dabei, dass wir ein Betriebssystem aus der Praxis für die Praxis anbieten. Neu ist jedoch, dass wir unsere Fachexpertise auch über das Digitale hinaus anbieten. Wir können beispielsweise Kostenvoranschläge auf Vollständigkeit checken oder die Erstellung komplett übernehmen. Wir können auch bei der Fakturierung für administrative

Entlastung unserer Kunden sorgen und sie opimal durch den Schadenprozess leiten. Darauf legen wir zukünftig einen noch stärkeren Fokus und planen dafür auch KI einzusetzen.

David Franck: Es war der PlanSo-Ansatz, dass wir Software hergestellt und dem Kunden erklärt haben, wie er sie anwendet. Nun gehen wir bei Bedarf noch einen Schritt weiter zu einer echten Beratungsleistung, bei der wir partnerschaftlich mit Betrieben zusammenarbeiten, um ihre Prozesse zu optimieren und bieten eine Teilauslagerung ihrer Arbeit an unsere Experten an. Nicht nur Software als ein Service, sondern Service mit Software.

Wie sieht denn der Onboarding-Prozess beim klassischen PlanSo-Betriebssystem aus? **Stephan Helbig:** In der Regel sind wir erst einmal drei Tage mit ein oder zwei Personen vor Ort in der Werkstatt im Einsatz. Das kommt natürlich auf die Anforderungen an und wie viele Mitarbeiter geschult werden müssen. Zur Inbetriebnahme ist die Lösung bereits telefonisch oder in Online-Meetings mit den Kunden vorkonfiguriert. Rund vier Wochen nach der Inbetriebnahme sind wir dann nochmal für einen Tag in dem Betrieb vor Ort, um nachzujustieren und auf Wunsch KI-Automatisierungen zu aktivieren, die wir schon seit 2014 in unserem System integriert haben.

David Franck: In den ersten acht Wochen klingelt bei uns regelmäßig das Telefon, weil dem Neukunden bestimmte Dinge erst dann im laufenden Betrieb auffallen. Das ist völlig normal und Teil des Inbetriebnahmeprozesses.

___Stichwort Vielseitigkeit: Was sind denn die drei häufigsten Trigger, für die Betriebe eure Lösungen fordern? ___ __Timo Bayertz: __Es gibt unterschiedliche Wünsche, die die Betriebe anbringen: Schnittstellenbasiertes Arbeiten beispielsweise, um Systembrüche zu vermeiden oder der Umstieg auf papierlose Prozessabläufe. Und natürlich die Kommunikation in Richtung Kunden und Auftraggeber, die vereinfacht und von Redundanzen befreit werden muss.

Stephan Helbig: Oft vermissen Betriebe die Verzahnung einzelner digitalen Funktionen. Das bilden wir bei PlanSo ab. Einige Module werden aber besonders intensiv genutzt, beispielsweise die digitale Tafel. Die Nutzungsverteilung unserer Funktionen ist aber prinzipiell sehr breit und deckt den gesamten betrieblichen Ablauf ab.

David Franck: Hinzu kommt das Thema Beratung. Die Kunden haben eine grobe Vorstellung, was sie durch digitale Werkzeuge verändern wollen. Durch unsere Beratung werden die Prozesse transparent. Dadurch kommen wir immer wieder mit Betrieben ins Gespräch.

Timo, Du warst bis Mitte vergangenen Jahres in leitender Funktion bei der IRS-Gruppe tätig. Inzwischen konzentrierst Du Dich vollkommen auf die Geschäftsleitung bei PlanSo. Was hast Du aus Deiner Zeit bei der IRS-Gruppe mitgenommen bzw. wie unterstützt Dich das Wissen aus Deiner alten Position bei Deiner aktuellen Tätigkeit? **Timo Bayertz:** In meinen Funktionen bei der IRS war ich auch für operative Prozesse in allen Niederlassungen zuständig. Die Landschaft dieser Niederlassungen ist sehr heterogen, also überhaupt nicht miteinander zu vergleichen. Das ist natürlich eine Gemeinsamkeit, die sich auf unseren Kundenbestand übertragen lässt. Zudem habe ich bei der IRS an Maßnahmen und Produkten für die Niederlassungen gearbeitet, um die Standorte rentabler zu machen. Diese Maßnahmen und Projekte machen natürlich für jeden Betrieb Sinn, unabhängig von der Zugehörigkeit zu einer Werkstattkette. Diesen jeweiligen Ansatzpunkt zu identifizieren, nehme ich positiv aus der Zeit bei IRS mit. Zudem war ich im Vorfeld hauptsächlich im Familienunternehmen tätig und kenne aus der eigenen Vergangenheit unseres Betriebes die alltäglichen Herausforderungen. Diese Tätigkeiten, sowie die unterschiedlichen Sprachen der Niederlassungen auf die Managerebene zu übersetzen und andersherum, konnte ich auch auf meine Tätigkeit bei PlanSo übertragen, beispielsweise bei der Vermittlung zwischen Geschäftsführung auf der einen und strategischen Investoren auf der anderen Seite.

Mit welchem Gefühl blickst Du auf dieses neue Jahr? **Timo Bayertz:** 2022 haben wir uns restrukturiert, um uns auf das Wachstum vorzubereiten. 2023 war das Jahr der Transformation, bei dem wir uns als Unternehmen nochmal hinterfragt und neu definiert haben, um uns mit unserem Know-how als starker Partner für die Betriebe zu positionieren. Und 2024 geht's für uns nun gestärkt in die Marktoffensive.

___Vielen Dank für das Interview! ___

Ina Otto