SCHADEN.NEWS







06.03.2024

DIGITALES SCHADENMANAGEMENT MIT SACHVERSTAND FÜR VERSICHERER UND FLOTTEN

Der DEKRA Digital Service zielt laut Bernd Grüninger, Bereichsleiter Gutachten und Mitglied der Geschäftsleitung der DEKRA Automobil, auf eine recht frühe Einbindung von Telematikdaten in den Schadenregulierungsprozess ab. Seinen Angaben zufolge ist eine effizientere Schadenabwicklung für die Auftraggeber dabei der Hauptgedanke. Im Fokus stehe dabei eine Regulierungsempfehlung. Diese liefert laut DEKRA mittels Triage einen Reparaturkostenkorridor, einen Totalschadenindikator und eine Handlungsempfehlung. „Weiter kann das System dank des hybriden Ansatzes auch bei fehlenden Telematikdaten oder ergänzend dazu auf Basis eines dynamischen Fragebogens sowie einer optionalen Bilderkennung einen Schaden einordnen. In der Folge können dann gegebenenfalls unterschiedliche Dienstleistungen stehen – bei einfachen Schäden etwa eine Teledienstleistung, bei komplexeren Schäden oder Totalschäden ein Schadengutachten basierend auf einer Vor-Ort-Besichtigung“, erklärt Bernd Grüninger. Im Detail besteht der DEKRA Digital Service aus fünf Bausteinen:

1. STANDARDISIERTE SCHADENAUFNAHME DURCH FRAGEBOGEN UND TELEMATIKDATEN

Im ersten Modul ermögliche die neue Software-Lösung eine einheitliche, strukturierte und standardisierte Schadenaufnahme. Dies könne sowohl mit dem dynamischen Fragebogen als auch mithilfe von Telematikdaten erfolgen. Die Schadenaufnahme werde durch einen geführten Bilder-

Upload Prozess für Endkunden ergänzt. Bernd Grüninger betont an dieser Stelle, dass die Software auf unterschiedlichen Niveaus konfigurierbar sei – von der Call-Center-Lösung für Versicherer, Fuhrparkbetreiber oder Flottenkunden bis hin zur Self-Service-Lösung für Endkunden, und zwar sowohl im DEKRA Branding als auch als White-Label-Lösung.

2. REGULIERUNGSEMPFEHLUNG FÜR QUALIFIZIERTE SCHADENHÖHENKLASSIFIZIERUNG

Die Regulierungsempfehlung beinhaltet laut DEKRA die Ermittlung eines Reparaturkostenkorridors, des Wiederbeschaffungswertes, einer Restwertprognose, eines Totalschadenindikators sowie einer Handlungsempfehlung zur bestmöglichen Schadenabwicklung. „Die Kombination von KI und Big Data ermöglicht auf Basis einer einheitlichen, strukturierten und standardisierten Schadenaufnahme eine qualifizierte Schadenhöhenklassifizierung“, führt Bernd Grüninger dazu aus.

3. TELEPROGNOSE DURCH DEKRA SACHVERSTÄNDIGEN

Ein DEKRA Sachverständiger bewertet den Schaden, basierend auf den Ergebnissen der ersten beiden Module sowie aller verfügbaren Bilder. Nachfolgend trifft er eine Aussage der zu erwartenden schadensbedingten Gesamtreparaturkosten für Arbeit, Lackierung, Ersatzteile und Nebenkosten. Zusätzlich kann eine Aussage bezüglich einer eventuellen Wertminderung getroffen werden.

4. REPARATURKOSTENKALKULATION PER TELEEXPERTISE

Im vierten Modul, das laut Bernd Grüninger als Ergänzung zum Modul 3 ausgewählt werden kann, erstellt der DEKRA Sachverständige eine detaillierte Reparaturkostenkalkulation auf Grundlage der bisher ermittelten Daten. Bernd Grüninger führt aus: „Das schriftliche Ergebnis der Teleexpertise kann als Grundlage für eine fiktive Abrechnung genutzt werden.“

5. SCHADENGUTACHTEN NACH VOR-ORT-BESICHTIGUNG

In einer Vor-Ort-Besichtigung des Fahrzeugs erfasst der DEKRA Sachverständige alle Schäden und dokumentiert sie mittels Bildern. „Als Ergebnis erhält der Auftraggeber ein vollumfängliches Schadengutachten mit detaillierten Inhalten zu allen schaden- und regulierungsrelevanten Positionen“, betont Bernd Grüninger. Die Digitalisierung der Prozesse und den Ausbau der Remote-Dienstleistungen nennt DEKRA einen logischen Schritt zur Zukunftssicherung des Schadengeschäfts. „Wo es möglich und mit Blick auf die Qualität sinnvoll ist, versuchen wir, die Prozesse zu verschlanken und so zu beschleunigen“, erklärt Bernd Grüninger.

Ina Otto