19.03.2025

„KI WIRD DIE ARBEIT IN K&L-BETRIEBEN ERLEICHTERN“

Die automatisierte Schadenkalkulation anhand von Bildern, die Werkstatt oder Autofahrer vom Unfallschaden erstellen, wird immer genauer. Künstliche Intelligenz (KI) bietet viele Möglichkeiten, um Prozesse zu beschleunigen, auch wenn Mitarbeiter fehlen. Davon sind Nathalie Kirst und Arben Ndue überzeugt. Die Leiterin Retail und der Leiter Business Development von Solera Audatex AUTOonline müssen es wissen, denn sie beschäftigen sich seit Jahren mit der Digitalisierung von Prozessen in der Schadenregulierung. „Auf unserer cloudbasierten Plattform Qapter Claims bündeln wir alle Anwendungen, die Werkstatt, Kfz-Versicherer und Sachverständige jeden Tag benötigen“, erklärt Nathalie Kirst im Redaktionsgespräch mit schaden.news. Qapter Claims ist für Solera so etwas wie der Motor der Digitalisierung im Schadenmarkt. Hier laufen im übertragenen Sinne alle Kabelstränge zusammen: Schadendaten, Adressverwaltung, Fahrzeugidentifikation, KI basierte Schadenbilderkennung (Intelligent Estimation) sowie Schadenerfassung, Kalkulation, Fahrzeugwerte oder Schnittstellen zu Restwertbörsen. Aus Qapter Claims lassen sich nach Angaben von Solera sämtliche Prozesse in der Schadenregulierung steuern. Doch wo liegt der konkrete Nutzen vor allem für Karosserie- und Lackierbetriebe?

VERTRAUEN IN DIE DIGITALISIERUNG DURCH TRANSPARENZ STÄRKEN

Zentraler Dreh- und Angelpunkt in Qapter Claims sind verschiedene Module; im Mittelpunkt steht die Schadenkalkulation. „Wir bieten mit unserem System verschiedene Wege, um den gesamten Workflow im Schadenprozess gerade für Karosserie- und Lackierbetrieben zu optimieren und teilweise zu automatisieren“, erklärt KI-Experte Arben Ndue. Das Prinzip basiert auf der digitalen

Schadenkommunikation zwischen allen am Unfallschaden beteiligten Parteien und nutz KI. „Wir digitalisieren die verschiedenen Schritte, die vor, während und nach der Schadenkalkulation passieren. Dabei ist besonders wichtig, dass die verschiedenen Prozesse in der Cloud sofort editierbar und für Werkstatt, Kfz-Versicherer oder Schadensteuerer direkt sichtbar sind." So will Solera mehr Transparenz schaffen, das Vertrauen in die Digitalisierung stärken und mehr Geschwindigkeit in die Schadenregulierung bringen.

„QAPTER CLAIMS BILDET DEN SCHADENWORKFLOW OPTIMAL AB"

Historisch gesehen ist Solera Autdatex AUTOonline sehr stark mit den verschiedenen Akteuren in der Schadenwelt verbunden. Egal ob OEM, Leasinggesellschaften, Schadensteuerer, Kfz-Versicherer, Teilehandel oder Restwertbörsen – Qapter Claims schafft Verknüpfungen über unterschiedliche Schnittstellen. „Die verschiedenen Module in unserem System bilden den Schadenworkflow sehr gut ab und sind für verschiedene Schwerpunkte skalierbar", erklärt Nathalie Kirst, Mitglied der Geschäftsleitung Audatex AUTOonline. In der Werkstatt bedeutet das: „Für jeden Kunden des Betriebes und jeden Regulierungsprozess bietet Qapter Claims immer die passende digitale Lösung."

WIE PROFITIEREN DIE K&L-BETRIEBE GENAU?

Aus dem Blickwinkel der Werkstatt sieht Arben Ndue ganz unterschiedliche Optionen für K&L-Betriebe, die vor allem vor dem Hintergrund des Fachkräftemangels viel Potenzial bieten. „Mit Qapter Claims kann die Werkstatt ihre Abläufe deutlich effektiver organisieren. Angefangen von der Zusendung eines Links per SMS an den verunfallten Autofahrer, der dann anhand einer typengenauen Fahrzeugmaske entsprechende Schadenbilder aufnehmen kann", heißt es bei Solera. Das gleiche Prinzip lässt sich auch in der Werkstatt anwenden, unterstreicht der Business Development Leiter und ehemalige Produktverantwortliche. „Im Betrieb können Schadenbilder mit unserer Anwendung Intelligent Estimation auch von Mitarbeitern, die keine oder wenig Kenntnisse in der Schadenkalkulation besitzen, sehr präzise erstellt werden." So lässt sich Arbeit im Rahmen der Schadenerfassung delegieren und hochqualifizierte Beschäftigte gezielt dort einsetzen, wo sie notwendig sind: bei der finalen Kalkulation des Schadens.

KI ERLEICHTERT DIE SCHADENKALKULATION

Doch auch bei der Schadenkalkulation selbst soll Qapter Claims die Vorgänge in der Werkstatt optimieren. „Anhand der Schadenbilder, der markierten Fahrzeugposition und ausgewählter Teilegruppen errechnet die KI einen Kalkulationsvorschlag, der dem Mitarbeiter die Arbeit erleichtert", ist Arben Ndue überzeugt. Die Künstliche Intelligenz wird dabei jeden Tag ein Stück besser. „Bei Solera werden weltweit täglich tausende Fahrzeugschäden kalkuliert. Diese Daten fließen in die KI ein, sodass sich die Anwendung von Intelligent Estimation permanent verbessert. Ganz ohne Update im Betrieb." Um die Schadenerfassung auf verschiedenen Wegen zu erleichtern, gibt es nicht nur die Möglichkeit der Berechnung anhand von Schadenbildern, sondern der Anwender kann auch eigenständig sehr genau auf der entsprechenden Fahrzeugkomponente die Schadenbereiche einzeichnen. Die Reparaturkosten werden dann für diesen Bereich kalkuliert. „So werden wir den unterschiedlichen Herangehensweisen und verschiedener Qualifizierungsstati der Beschäftigten am besten gerecht", hebt Nathalie Kirst hervor. „Natürlich kann derjenige, der im Betrieb kalkuliert, die KI basierte Kalkulation immer korrigieren. Unser Modul Intelligent Estimation unterstützt aber die Werkstatt dabei personelle Ressourcen so optimal wie möglich einzusetzen."

REPARATURAUFTRÄGE UND FREIGABEN VON SCHADENKALKULATIONEN SCHNELL UND EFFIZIENT BEARBEITEN

Auch in der Schadenkommunikation mit Kfz-Versicherern, Schadensteuerern, Leasinggebern oder Flotten beschleunigt Qapter Claims die Prozesse. Arben Ndue: „Die Übermittlung von Reparaturaufträgen oder aber die Freigabe und die Korrekturen an Schadenkalkulationen werden durch Qapter Claims ebenfalls vereinfacht. Denn Auftraggeber und Auftragnehmer können gemeinsam an den Dokumenten in der Cloud arbeiten. Änderungen werden in Echtzeit mit Korrekturverlauf angezeigt." Das erleichtert die Zusammenarbeit und verkürzt die Schadenregulierung.

„KÜNSTLICHE INTELLIGENZ WIRD IN SCHADENWELT NOCH RELEVANTER“

Vor dem Hintergrund rückläufiger Reparaturkapazitäten und fehlender Fachkräfte werden automatisierte Prozesse durch digitale, cloudbasierte Systeme für Werkstätte, aber auch Kfz-Versicherer immer wichtiger. „Entscheidend für alle Beteiligten ist, dass Systeme wie Qapter Claims die Parteien zuverlässig miteinander verbinden, transparent sind und die verschiedenen Module anhand des Regulierungsablaufes aufeinander aufbauen“, erklärt Nathalie Kirst abschließend. Arben Ndue ergänzt: „Der Einsatz von Künstlicher Intelligenz wird in Zukunft in der gesamten Schadenwelt eine noch bedeutendere Rolle spielen. KI wird zwar nie ein Auto reparieren können, Betriebsinhaber, Werkstatt- und Servicemitarbeiter aber dabei unterstützten ihre Arbeit noch besser und leichter zu erledigen.“

Christian Simmert