SCHADEN.NEWS



27.05.2026

„KI BRAUCHT FÜHRUNG, DAMIT SIE EFFIZIENZ BRINGT“

Die Digitalisierung im Unfallschadenmarkt präsentiert sich derzeit als ein Feld extremer Gegensätze, in dem die Bandbreite von papiergeführten Terminplanern bis hin zu vollautomatisierten Betrieben mit Roboter-Einsatz reicht. Dass der Digitalisierungsgrad in Deutschlands Werkstätten immernoch außerordentlich heterogen ist, ist ein erstes Fazit aus der Web-TV-Sendung, die seit 21. Mai auf dem YouTube-Kanal von Schadentalk abrufbar ist. In der Runde diskutierten Betriebsinhaber Tobias Kosmalla vom Leipziger Autohof Kosmalla, Dennis Koblowski (WERBAS//KSR), Stephan Helbig (PlanSo) und Raphael Dammann (DAT) über den tatsächlichen Digitalisierungsgrad der Branche. Raphael Dammann stellt fest, dass der Markt zwar wachse, dies aber oft „langsamer, als man vielleicht manchmal so annehmen würde“ geschehe. Ein wesentlicher Hemmschuh sei dabei weniger die Technik als die Führung: Laut Dennis Koblowski braucht es eine Führungspersonen im Betrieb, die die Digitalisierung vorleben, denn „am Ende sind es Menschen, die an den Autos arbeiten“.

SCHNITTSTELLEN-FRUST BREMST DIE PRODUKTIVITÄT AUS

Ein dominantes Hindernis für effiziente digitale Abläufe bleibt die mangelnde Durchgängigkeit der Systeme. Tobias Kosmalla schildert eindringlich, wie die manuelle Datenpflege in einer Vielzahl unterschiedlicher Portale wertvolle Arbeitszeit bindet: „Man ist also wirklich nur am Daten jonglieren, hin und her schieben“. In seinem Betrieb ist der administrative Aufwand mittlerweile so hoch, dass etwa ein Drittel der Mitarbeiter ausschließlich mit Verwaltung beschäftigt ist. Kosmalla warnt davor, Digitalisierung als Selbstzweck zu betrachten, denn „ein Prozess bleibt ein Prozess“, und es müsse primär darum gehen, Mitarbeiter zu entlasten oder Abläufe zu beschleunigen. Stephan Helbig ergänzt dazu kritisch: „Ein schlechter digitaler Prozess ist weiterhin ein schlechter digitaler Prozess“.

KÜNSTLICHE INTELLIGENZ ALS DIGITALE ENTLASTUNG AN DER ANNAHME

Um den hohen administrativen Druck zu senken, bietet Künstliche Intelligenz (KI) bereits heute greifbare Mehrwerte, etwa bei der Bewältigung der Flut an E-Mails und Anrufen. Tobias Kosmalla sieht hier das Potenzial, den Mitarbeitern den Stress zu nehmen, damit sie wieder „Zeit haben für den

Kunden, für das Wichtige“. Dennis Koblowski stellte dazu einen KI-Telefonassistenten vor, der 24/7 Termine vereinbaren kann und dabei in Echtzeit auf die Ressourcenplanung des DMS zugreift. Solche Systeme fungieren als digitale Agenten, die Routineaufgaben übernehmen, ohne unfehlbar sein zu müssen. Koblowski betont, dass KI zwar Training brauche, aber die Entlastung an der Annahme sofort spürbar sei: „Der MItarbeitende muss nicht permanent ans Telefon gehen. Er hat wirklich die Zeit, sich am Tresen mit dem Kunden zu beschäftigen“.

PRÄZISION IN DER KALKULATION DURCH FAST TRACK AI

Auch in der Schadenaufnahme hat die KI durch Tools wie „FastTrack AI“ der DAT ein Niveau erreicht, das die Branche verändert. Raphael Dammann erläutert, dass es heute nicht mehr nur um reine Detektierung geht, sondern um eine „sinnvolle Vorkalkulation“, die auf Millionen von historischen Daten basiert. Bei geeigneten Schäden erzielt das System eine Genauigkeit von über 95 Prozent, was den Prozess massiv beschleunigt. Dammann räumt ein, dass KI die Fachexpertise nicht ersetzt, sie aber deutlich unterstützt: „Es muss schneller sein, als wenn es jemand von Hand macht. Es muss dann eine Qualität haben, dass der das nur noch verbessern muss“. Besonders beeindruckend ist die Sprachsteuerung, die sogar Dialekte und Fremdsprachen erkennt und direkt in Kalkulationsdaten übersetzt.

VOM PASSIVEN SYSTEM ZUR MITDENKENDEN WERKSTATT-SOFTWARE

Moderne Werkstatt-Betriebssysteme entwickeln sich zu proaktiven Assistenten. Stephan Helbig beschreibt einen Ansatz, bei dem die Software kritische Punkte eines Auftrags – wie fehlende Teile oder Terminrisiken – selbstständig erkennt. Ziel sei es, die KI wie einen digitalen Kollegen zu integrieren: „KI ist wie ein Mitarbeiter, es geht um Zusammenarbeit, nicht um ein Gegeneinander“. Die Software bereitet dabei Kommunikationsbausteine vor, um Kunden rechtzeitig zu informieren, denn meist ist der Kunde nicht über die Dauer der Reparatur unglücklich, sondern über mangelnde Information.

FAKTOR MENSCH BLEIBT IM HANDWERK UNERSETZLICH

Trotz der Prognose von Dennis Koblowski, dass KI in drei Jahren den Arbeitsalltag massiv verändert haben wird und die Diskussionen dann „komplett anders“ sein werden, bleibt der Mensch im Zentrum. Stephan Helbig hebt hervor, dass gerade das Handwerk durch die „Hände“ einen bleibenden Vorteil hat. Solange Fahrzeuge von Menschen übergeben werden, sei die persönliche Beziehung entscheidend. Raphael Dammann sieht in der KI zudem ein Werkzeug zur „Waffengleichheit auf Augenhöhe“ gegenüber Versicherern. Für die Zukunft wünscht sich Tobias Kosmalla einen digitalen Assistenten als „rechte Hand“, der ihn dauerhaft unterstützt. Das Fazit der Runde: KI ist kein Ersatz für den Fachmann, sondern das mächtigste Werkzeug der nächsten Jahre.

Ina Otto