SCHADEN.NEWS







03.06.2026

FIASCO: DIGITALER SPRACHASSISTENT SOLL WERKSTATTANNAHME ENTLASTEN

Die Personalsituation in vielen Karosserie- und Lackierbetrieben erfordert eine effiziente Zeiteinteilung, insbesondere in der Kundenannahme. Jeder telefonisch gemeldete Unfallschaden bindet Kapazitäten, da detaillierte Informationen strukturiert erfasst werden müssen. Der Anbieter von Werkstatt-Software, Fiasco, hat für genau diesen Fall eine digitale Lösung entwickelt: Die multilinguale KI-Sprachagentin Fiona übernimmt die telefonische Erstaufnahme von Kfz-Schäden unabhängig von den regulären Öffnungszeiten der Werkstatt und soll so die nachgelagerten Prozesse in den Betrieben beschleunigen. Im Detail umfasst der Service für Werkstätten unter anderem Schadenmeldung, Auftragserteilung, Statusabfragen, Werkstatt-Services sowie Terminvereinbarungen.

STRUKTURIERTE DATENERFASSUNG PER TELEFON

„Das System ist rund um die Uhr erreichbar und führt den Fahrzeughalter durch den Prozess der Erstschadenaufnahme“, erklärt Önder Aslan, Geschäftsführer von Fiasco, wie Fiona funktioniert. Dabei arbeite die KI einen vordefinierten Fragenkatalog ab. Neben sicherheitsrelevanten Aspekten –

wie der Verkehrssicherheit des Fahrzeugs, der Notwendigkeit eines Krankenwagens oder der Einbindung der Behörden – werden gezielt kalkulationsrelevante Daten erhoben. „Dazu gehören Angaben zu den beschädigten Bauteilen und der Art des Schadens. Parallel zur Ticketerstellung läuft im Hintergrund eine automatisierte Betrugsprüfung“, erklärt Önder Aslan und fügt hinzu: „Die gesammelte Bündelung aller Informationen sorgt dafür, dass der gesamte Folgeprozess maximal transparent und effizient angestoßen wird.“

SCHNITTSTELLE ZUR DIGITALEN BILDÜBERMITTLUNG

Nach Beendigung des Telefonats wird der Prozess digital fortgeführt. „Der Fahrzeughalter erhält automatisch einen Link per SMS oder E-Mail, der zu unserer Web-App namens FIASCOvision führt. Über diese Oberfläche lädt der Kunde Fotos des Schadens hoch und vervollständigt das Datenprofil“, beschreibt Önder Aslan. Sobald diese Daten vorliegen, setze der zweite Automatisierungsschritt ein: Eine integrierte Bilderkennungs-KI namens Sofia analysiert die Bilddaten, gleicht sie mit individuell hinterlegten Werkstattparametern ab und erstellt innerhalb weniger Minuten eine Schadenkalkulation.

INTEGRATION IN BESTEHENDE WERKSTATTSYSTEME

Für die Werkstätten resultiert dieses Verfahren in einem digital vordefinierten Schadenprozess. Die generierte Kalkulation erreicht laut Herstellerangaben eine Präzision von bis zu 98 Prozent und kann direkt in die bestehenden Managementsysteme der Betriebe übertragen und dort weiterbearbeitet werden. „Da das System auf Karosserie-, Lack- und Hagelschäden ausgelegt ist, deckt es das relevante Spektrum der Betriebe ab“, erklärt der Fiasco-Geschäftsführer. Das Ziel des Softwareanbieters ist nach eigenen Angaben eine standardisierte Kommunikation zwischen allen Marktteilnehmern: „Wir berücksichtigen konsequent alle Beteiligten, von Versicherungen und Flotten bis zur Werkstatt, um die Orchestrierung auf jeder Ebene zu gewährleisten und Betriebe bei ihren administrativen Prozessen zu entlasten“, betont Önder Aslan und fügt hinzu: „Mit Fiona können wir sämtliche Prozesse rund um den Schadenfall bei allen Beteiligten abbilden – also Werkstätten, Versicherer, Steuerer und weitere Prozesspartner.“

Ina Otto