



08.07.2026

## IRS DEUTSCHLAND: „ES WAR EINE MAMMUTAUFGABE“ – SO GELANG DIE DIGITALISIERUNG VON 30 K&L-STANDORTEN

Der Digitalisierungsgrad im deutschen Kfz-Unfallschadenmarkt ist geprägt von extremer Heterogenität – er reicht von der klassischen analogen Papiermappe bis hin zu vollautomatisierten, KI-gestützten Prozessen. Das weiß auch Sofia Dimitriadou, Leiterin des Vertriebsinnendienstes bei der IRS Deutschland. Die Einführung eines einheitlichen digitalen Systems in mehr als 30 Karosserie- und Lackbetrieben war das Ergebnis einer bereichsübergreifenden Gemeinschaftsleistung innerhalb von IRS Deutschland. Federführend koordiniert durch das Operational Excellence-Team wurde das anspruchsvolle Rollout-Projekt gemeinsam mit zahlreichen Kolleginnen und Kollegen aus den Standorten und Zentralfunktionen erfolgreich umgesetzt. Das Ziel war eine vollständige Harmonisierung der zuvor oft uneinheitlichen Abläufe. Als technologisches Herzstück wählte die Gruppe den im Markt etablierten Anbieter PDR Cloud. „Ein Hauptziel unseres Vorhabens war eine umfangreiche und effiziente Werkstattplanung“, erklärt Sofia Dimitriadou im Interview mit schaden.news. Im Zusammenspiel mit einer zentralen Infrastruktur bildet das System nun alle im Reparaturprozess notwendigen Abläufe digital ab.

**STRATEGIE SCHLÄGT ALLTAGSSTRESS**

Die größte Herausforderung habe dabei im Spagat zwischen Systemumstellung und laufendem Betrieb gelegen, berichtet die Verantwortliche. IRS löste diese Mammutaufgabe durch eine straffe Taktung: Alle zwei Wochen wurde eine neue Niederlassung migriert. „Ein mobiles Stammteam aus internen Experten hat die Mitarbeitenden intensiv vor Ort bei der Umstellung begleitet“, führt Sofia Dimitriadou aus. Als erster Betrieb hat sich IRS Becker & Beckmann in Berlin-Marzahn freiwillig als Pilotstandort gemeldet. „Wir wollten nicht abwarten, sondern die Einführung der PDR Cloud aktiv vorantreiben. Daher haben wir uns freiwillig als Standort gemeldet. Unser Ziel ist es, die Digitalisierung in unserem Arbeitsalltag konsequent zu nutzen und damit sowohl die Qualität als auch die Geschwindigkeit unserer Leistungen deutlich zu steigern“, erklärt Niederlassungsleiter Christoph Bernau gegenüber schaden.news. Dennoch stieß das Projekt nicht überall sofort auf Gegenliebe. So gab es andernorts spürbare Vorbehalte. „Es wäre gelogen zu sagen, dass alle sich total gefreut haben. Denn schließlich läuft so eine Einführung neben dem Tagesgeschäft“, betont Dimitriadou rückblickend. Für die Kundenannahme und Reparatur bedeutete die Umstellungsphase für eine kurze Zeit eine spürbare Zusatzbelastung.

## **FAKTOR MENSCH IM FOKUS**

Der Erfolg stand und fiel mit der internen Kommunikation. Denn vor allem für viele langjährige Mitarbeiter bedeutete der Abschied von der physischen Auftragsmappe eine enorme Umstellung. Sofia Dimitriadou meint sich: „Hier war es wichtig, die Mitarbeitenden im Gespräch vom Mehrwert des Digitalisierungsprozesses zu überzeugen und die Vorteile aufzeigen.“ Um Ängste abzubauen und den Wissenstransfer zu beschleunigen, etablierte IRS digitale Austauschrunden, darunter wöchentliche standortübergreifende Meetings mit den Mitarbeitenden der einzelnen Niederlassungen. „Wenn Skeptiker direkt von Kollegen hören, wie viel flüssiger die Abläufe funktionieren, schafft das Vertrauen“, erklärt Sofia Dimitriadou den Sinn. Heute laufe die K&L-Sparte weitgehend papierlos, was sich intern an massiv gesunkenen Druckkosten ablesen lasse.

## **BLICK IN DIE ZUKUNFT**

Ganz verschwinden werde das Papier zukünftig wegen individueller Kundenwünsche zwar nicht, doch die Weichen für die Zukunft seien gestellt, ist sich Sofia Dimitriadou sicher. Nach der erfolgreichen Vereinheitlichung visiert die IRS Group bereits die nächsten Meilensteine an. So befinden sich aktuell befinden verschiedene KI-Projekte in der Startphase. Die Reise führt die Gruppe nun tiefer in zukunftsweisende Technologien. „Wir werden im Bereich KI noch ein bisschen ausprobieren, welche Strategie zu uns passt. Konkret starten wir Pilotphasen hinsichtlich KI-unterstützter Kalkulation, aber auch zur KI-Telefonie“, blickt Sofia Dimitriadou voraus. Und auch hinsichtlich der Robotik habe die Werkstattgruppe bereits ihre Fühler ausgestreckt und beobachte die aktuellen Marktentwicklungen mit großem Interesse. schaden.news wird IRS Deutschland bei den nächsten Schritten begleiten, Fortsetzung folgt also.

Ina Otto