

# Wer den Schaden hat

Wenn im Fuhrpark dringend benötigte Fahrzeuge ausfallen, wird es hektisch. Viele Flottenbetreiber setzen dabei auf die Schnelligkeit ihrer Dienstleister.



„Das Hauptaugenmerk liegt darin, den Kunden vollständig von der aufwändigen Abwicklung der Unfallschäden zu befreien“

VON WOLFGANG ECK

Ob Hersteller, Versicherungen, Fuhrparkmanagement- oder Leasinggesellschaften: Allesamt sehen sie die hohe Bedeutung des Schadenmanagements für die Wirtschaftlichkeit des Fuhrparks. Eine professionelle Abwicklung ist ein Muss. Dann bleiben die Kosten vertretbar und die erfolgskritische Mobilität garantiert. Wir schauen uns die diversen Angebote der Dienstleister genauer an. Wie werden die Kunden unterstützt, was sind die Erfolgsfaktoren eines Schadenmanagements?

## Die Leistungen

24-Stunden-Hotline, schnellstmögliche Wiederherstellung der Mobilität, kostengünstige Instandsetzung: Das bieten im Kern alle Schadenmanagement-Dienstleister an. Unterschiede ergeben sich in der Abwicklung oder im Partnernetzwerk. Diese Herausforderungen sind vor allem logistischer Natur. Daher stehen integrierte Lösungen aus einer Hand hoch im Kurs. Hierbei haben die Kunden nur einen Ansprechpartner, den Servicemitarbeiter, der dann eine ganze Reihe von Prozessen anstößt: „Das Hauptaugenmerk im Schadenmanagement liegt darin, den Kunden vollständig von der aufwändigen Abwicklung der Unfallschäden zu befreien“, sagt Thomas Araman von Car Professional Management. „Nachdem uns der Schaden vom Nutzer gemeldet wurde, übernehmen wir alle Prozesse bis hin zur Geltendmachung bei der Versicherung.“ Das beinhaltet unter anderem die Aufnahme des Schadens online oder per Telefon, die Benachrichtigung des Versicherers und des Autohauses, eines Abschlepp- oder Bergungsdienstes

sowie die entsprechenden Abteilungen im Unternehmen, das Bereitstellen eines Ersatzfahrzeugs und das Erstellen einer Unfalldokumentation mit Fotos.

Regelmäßige Schadenreportings und Unterstützung in Schadenpräventionsmaßnahmen seien ebenfalls essentielle Bausteine der Dienstleistung. Die Übersicht behält der Kunde in einer lückenlosen Dokumentation über die Steuerung von Schäden und der bürokratischen Abwicklung. Die Transparenz über alle Schadenfälle und Prozesse seiner Flotte erhält der Kunde über Online-Schadenreportings.

Axel Schmitz, Vertriebsleiter der DMS-Germany GmbH sieht ein möglichst umfassendes Angebot von Fuhrparkprodukten als entscheidenden Vorteil für den Kunden. DMS steht dabei für „Damage Management System“. Auch sei ein großes Netzwerk an Partnern notwendig, mit denen entsprechend Sonderkonditionen vereinbart seien. „Aus einer Vielzahl von Gesprächen mit Fuhrparks durften wir erfahren, dass auch die klaren Vorgaben zur Schadeninstandsetzung – insbesondere der Herstellerleasinggesellschaften – deutlich gestiegen sind“, sagt Schmitz.

In einem weiteren Baustein können Kosten bei der Optimierung von Versicherungsleistungen



gen und der Ausstattung des Fuhrparks eingespart werden. Einige Anbieter ermöglichen ihren Kunden einen Versicherungsservice, bei dem ein individuell optimiertes Versicherungskonzept mit passender Risikoabdeckung entwickelt wird – auch abseits der herkömmlichen Kaskoversicherung. „Ebenfalls inkludiert ist das Risk Management, das heißt Schadenreports und Schadenanalysen, um möglichst frühzeitig Schaden vermeidende Maßnahmen in den Fuhrparks ergreifen zu können“, ergänzt Nadine Sieren, Referentin PR und Onlinekommunikation der Lease Plan Deutschland GmbH. Darunter fallen PDC-Systeme oder Rückfahrkameras bei häufigen Parkremplern.

### Die Erfolgsfaktoren

Die Assekurata Solutions GmbH befragte in einer Studie 2.600 Kunden. Die Ergebnisse bekräftigen, dass eine optimale Schadenregulierung als ein wesentlicher Faktor für die Weiterempfehlung der Dienstleistungen fungiere. So erhöhe sich die Gesamtzufriedenheit der Kunden im Falle einer zufriedenstellenden Schadenregulierung von 71 auf 79 Punkten von maximal 100 des Net Promoter Scores (NPS). Fühlt sich der Kunde im Falle eines Falles nicht entsprechend unterstützt, sinkt

die Gesamtzufriedenheit deutlich auf 48 Punkte ab. Weiterhin, so folgert die Assekurata Solutions GmbH aus den Umfrageergebnissen, erhöhe eine kürzere Schadenregulierungsdauer die Kundenbindung. Doch was sind die kritischen Elemente des Schadenmanagements?

Der Fahrer ist letzten Endes das zentrale Element des Schadenmanagements, denn er ist aktiv oder passiv in den Unfall verwickelt und muss die Service-Prozesskette gegebenenfalls anstoßen. Faktisch existieren in vielen Firmen keine klaren Spielregeln im Falle eines Schadens, obwohl diese entscheidend für den Erfolg des Schadenmanagement sind. Ein Fahrer-Manual regelt klar und eindeutig die Verhaltensregeln für einen Unfall. Hier sieht Michael Velte, Geschäftsführer der Deutschen Leasing Fleet GmbH, Verbesserungspotential: „Oftmals ist das in Unternehmen nicht durchgängig und verbindlich geklärt, so dass sich teilweise der Fahrer im Prozess zunächst verselbstständigt. Nur so können Zeit und Kosten gespart werden.“ Daher bieten einige Dienstleister ein solches Manual im Rahmen ihres Services an. Auch Schulungen wie Fahrertrainings können eine effektive Maßnahme der Schadenprävention sein, wenn die Teilnehmer zu einem vorausschauenden Fahrverhalten angeregt werden.

Je besser die Partner in einem Netzwerk aufeinander abgestimmt sind, desto schneller ist der Kunde wieder mobil, das Fahrzeug instandgesetzt und damit die Kosten gering. Deswegen müssen die Bedingungen einer Kooperation sauber fixiert werden. „Wir sehen unsere beiden Netzwerke mit über 3.500 Markenwerkstätten sowie über 500 freien Karosserie- und Lackierwerkstätten als wichtige Partner für die Prozess- und Konditionsgewährleistung gegenüber unseren Kunden“, erläutert Axel Schmitz von DMS-Germany. „Wir halten viel von Nachhaltigkeit in unserem Netzwerk und stellen fest, dass unsere Partner dies mit besonderer Flexibilität und Leistungsfähigkeit belohnen. Wir können unseren Kunden in vielen unserer Partnerbetriebe ein Konditionsniveau bis Ende 2012 teils sogar 2013 zusichern und auch somit wieder einen Beitrag zu nachhaltiger Kostenoptimierung im Schadenmanagement liefern“, konstatiert Schmitz weiter. Diese enge Zusammenarbeit lebt auch von regelmäßigen Qualitätskontrollen, um die gute und effektive Zusammenarbeit zu gewährleisten.

### Die Herausforderungen

„Es ist zu beobachten, dass die Versicherer immer weniger Spaß am sogenannten K-Geschäft haben“, stellt Michael Velte fest. „Insofern ist durch eine saubere Analyse am besten die Quote der Schäden zu senken. Dann folgt, dass die Kosten pro Schaden gesenkt werden.“ Dies gelänge gerade deshalb, da wesentliche Teile des Werkstattnetzes über freie, zertifizierte Karosseriebetriebe abgedeckt würden, die oft kostengünstiger instand setzen. Das vorherige Einverständnis des Leasinggebers für eine Reparatur bei einer freien Werkstatt ist dabei ein Muss, so dass es bei der Rückgabe des Fahrzeuges am Vertragsende deshalb nicht zu Nachzahlungen kommt.

Auch technische Neuerungen wie der e-Call stellen die Dienstleister vor neue Herausforderungen. Beim e-Call, kurz für emergency call (Notruf), melden im Fahrzeug installierte Geräte einen Verkehrsunfall automatisch an die zentrale europäische Notrufnummer 112. So sollen die Rettungszeiten bis zum Eintreffen von Polizei, Feuerwehr und Rettungswagen weiter verkürzt werden. „Hier besitzen die Automobilhersteller einen deutlichen Wettbewerbsvorsprung“, ist sich Axel Schmitz bewusst. „Es bleibt für den gesamten Markt spannend zu sehen, wie die europäische Kommission dieses Thema zum Wohle eines freien Wettbewerbs lösen wird.“

## Die optimale Schadenregulierung als ein wesentlicher Faktor für die Weiterempfehlung der Dienstleistungen



Axel Schmitz,  
Vertriebsleiter  
der DMS-Germany  
GmbH



Michael Velte,  
Geschäftsführer  
der Deutschen  
Leasing Fleet GmbH