

Fachbeitrag

# Schadenabwicklung: die Zukunft für Garagisten

Die Corona-Krise hat die digitale Transformation weltweit vorangetrieben, auch in der Autobranche: vom Online-Autokauf bis zu Bilderfassungstechnologien für die Abwicklung von Schadensfällen. Viele Händler und Werkstätten werden aufgrund von Social Distancing digitale Lösungen im Alltag einsetzen müssen. Diese bieten das Potenzial, grössere Absatzmöglichkeiten zu erschliessen. **Robert Hasler, Audatex**



Mit datengesteuertem Management wird die Effizienz der Schadensfallabwicklung verbessert. Quelle: Getty Images

Die Covid-19-Pandemie hat die Welt, in der wir leben, für immer verändert. Es ist schwierig, irgendeinen Industriezweig zu finden, der davon nicht betroffen wäre und der seine Arbeitsweise nicht anpassen musste, da weltweit ein Lockdown und unterschiedlichste Einschränkungen der Bewegungsfreiheit verordnet wurden. Diese Krise war in der Welt der Kraftfahrzeuge ein Beschleunigungsfaktor für die digitale Transformation der gesamten Industrie. Vom Online-Autokauf bis zu Bilderfassungstechnologien für die Abwicklung von Schadensfällen unterstützt digitale Technik die Anstrengungen, die geschäftlichen Tätigkeiten in einem sich verändernden Ökosystem fortzuführen, während wir durch die neuen Vorschriften der sozialen Distanzierung steuern.

Mit der Überwindung der Spitze der Pandemie steuern wir auf eine Wiederbelebung zu. Um die neue Normalität zu leben, werden viele Vertragshändler und Reparaturwerkstätten digitale Lösungen einbinden müssen, die das Potenzial bieten, grössere Absatzmöglichkeiten zu erschliessen. Der Einsatz dieser Lösungen ermöglicht eine frühere und schnellere Schadensbewertung von der Schadenerstmeldung (FNOL), ohne dass der Kunde oder der Experte vor Ort ist, wodurch die Sicherheit im Zusammenhang mit direktem Kontakt nicht beeinträchtigt wird. Die Vertragshändler können auch aus der Ferne Anleitungen zur Verfügung stellen und dem Kunden mithilfe digitaler Kommunikationsmittel während des gesamten Prozesses Aktualisierungen und Rechnungen übermitteln, um den Schadensfall abzuwickeln.

Da Covid-19 die Industrie in die rasanteste digitale Beschleunigung katapultiert hat, geht es nun darum, zu verstehen, wie man sich den Einfluss der digitalen Technologie zunutze machen kann, um den Herausforderungen entgegenzutreten, die der Bearbeitungszyklus von Schadensfällen heute und in Zukunft mit sich bringt. Um dies zu erreichen, ist der springende Punkt jener, den gesamten Arbeitsablauf der Fahrzeugreparaturen bei Schadensfällen zu bewerten, um die speziellen Spannungspunkte zu identifizieren und zu sehen, wo Digitalisierung eingebunden werden kann, um bessere Entscheidungen zu treffen und die Leistung zu steigern.

Die Herausforderungen in den Zyklen der Schadensfallabwicklung sind gruppiert rund um die Abläufe im Informationsfluss oder um subjektive menschliche Fehler in einem gewissen Stadium der Wertschöpfungskette. Skalierbare Lösungen, welche Benutzer unterstützen und einige der manuellen Beurteilungen im Entscheidungsfindungsprozess abnehmen, können dadurch erreicht werden, dass man das Prinzip der Algorithmen mittels künstliche Intelligenz (KI) wirksam einsetzt.

Mit dem Übergang zu datengesteuertem Schadenmanagement durch KI und maschinelles Lernen (ML) können die Hauptakteure diesen Arbeitsablauf mittels Echtzeit-Eingaben revolutionieren, um so exakte Einblicke zu generieren, Komplexität abzubauen und den Ablauf des Schadensfalles zu vereinheitlichen, um die Kundenerfahrung zu verbessern. Mit «Digital-First»-Protokollen kann jeder einzelne Schritt des Schadensfalles automatisiert werden, um manuelle Aufgaben zu ersetzen und Aktivitäten zu straffen, was in einem Zeitgewinn für



Die Vernetzung der Parteien verbessert die Bearbeitungszeiten im Schadensfall merklich. Quelle: Getty Images

die Werkstatt, den Versicherer als auch für den Fahrzeugbesitzer resultiert. Dies beginnt damit, Technologie einzusetzen, um eine digitale Fahrzeuginspektion vorzunehmen. Der Kunde könnte dann eine digitale Nachricht erhalten mit der Einladung, den Schaden zu fotografieren, sobald der Unfall gemeldet wurde. An diesem Punkt verwendet der Garagist KI, um die Bilder zu verarbeiten und eine smarte Einschätzung vorzunehmen, wie das Nutzfahrzeug repariert werden kann (ohne manuelle Eingaben). Der Schadensbericht kann unter Verwendung der vom Fahrer aufgenommenen Vor-Ort-Bilder digital geteilt werden und physische Anlaufstellen können dem Kunden direkt in Echtzeit automatische Updates weiterleiten.

Die intelligente Auswertung von Fahrzeugbildern mittels KI- und ML-Algorithmen ermöglicht es Experten, eine Bewertung zu validieren, die Erfassung mittels Prozessen zum digitalen Schadensfallmanagement zu beenden und die Schlussfolgerung der Technologie entweder zu bestätigen oder entsprechend anzupassen. Letzterer Schritt ist kritisch für das Training der Algorithmen, um effizienter zu werden, und er unterstützt bei jedem Überprüfungszyklus die Verbesserung der Resultate. Dadurch erhalten Experten, Versicherungsunternehmen, Reparaturwerkstätten und Fahrzeughalter Einsicht in die Bewertung, um so den faktenbasierten Erkenntnissen zuzustimmen. Diese Vernetzung von den Parteien und das geteilte Verstehen

der Daten verbessert die Bearbeitungszeiten merklich, da sich alle Parteien einig sind über den Wert und die Kosten. Mit der Anwendung von «Digital-First»-Lösungen sind die beteiligten Parteien – also Experten, Reparatur-Werkstätten, Händler, Versicherer und Lieferanten – gleichermassen im Stande, effizienter zu arbeiten und mehr zu leisten bei geringerem Einsatz von Ressourcen. Der Wert dieser Technologie ist in allen Bereichen der Industrie zukunftsweisend.

Die Schadensfallabwicklung mit Qapter ist eine digitale One-Stop-Plattform, die den gesamten Zyklus der Schadensfallabwicklung verwaltet und so Kosten einspart, Bearbeitungszeiten verkürzt und Fehler minimiert. Die Effizienz der Schadensfallabwicklung wird verbessert, da alle Benutzer mittels ganzheitlicher digitaler Plattform zusammenarbeiten und sich so die zeitliche Komponente des Abwicklungszyklus merklich verbessert.

Die Abwicklung des Schadensfalles mit Qapter bietet einen voll adaptierbaren Arbeitsablauf, für Vertragshändler optimiert, der über API-Schichten zur einfacheren Verbindung mit Plattformen von dritten Parteien verfügt. Durch die Standardisierung der Arbeitsabläufe und Kommunikationsmethoden sind diese im gesamten Fahrzeug-Bereich verfügbar – von Versicherern über Experten, Vertragshändler, Werkstätten und Fahrer – und das mit einem

transparenten Prozess, der den zeitlichen Faktor und Probleme reduziert bei gleichzeitiger Compliance.

**Qapter für Schadensfälle bietet:**

- Bildaufnahme in Eigenregie: Angeleitete Aufnahme des Schadens mittels Foto in Eigenregie des Kunden bei der Schaden-erstmeldung.
- Automatisierte vorläufige Schätzung: Vorläufige Schätzung basierend auf den Fotos.
- Überprüfung und Annahme der vorläufigen Schätzung: Werkzeug zur schnellen Überprüfung durch Remote-Experten, um die vorläufige Schätzung zu überprüfen und anzunehmen.
- Automatische Autorisierung und Bezahlung: Markierung von Differenzen zwischen Werkstatt und der Schätzung mittels KI sowie Entscheidung zur Überprüfung oder Genehmigung. <

Weitere Infos unter: [audatex.ch](http://audatex.ch)

**Funktionen:**

- Multidevicefähigkeit und Mehrsprachigkeit
- Alle beliebigen Arbeitsabläufe sind in unterschiedlichen Segmenten für verschiedene Märkte konfigurierbar
- B2B-Schnittstelle zu allen gängigen DMS/BMS
- Standardisierter Informationsfluss zwischen allen Parteien
- Adaptierbare Ansicht des Status eines Schadenfalles
- Optimierte Optionen für Zugangsrechte zu Schadensfällen

**Ergebnisse**

- Freisetzung von Kapazität
- Angebot von zusätzlichen Leistungen, wie zum Beispiel smarte Reparaturen, Glasreparaturen und so weiter
- Der digitale Arbeitsablauf führt zu Mehreinnahmen
- Die Prozesszeit reduziert sich auf ein Minimum pro Schadensfall.