ALPHABET

Agieren statt reagieren

Modernes Schaden- und Risk-Management
ist kosteneffizient, vernetzt und persönlich

www.alphabet.de

Inhaltsverzeichnis

Einleitung 3

Kapitel 1: Nutzen eines professionellen Schaden- und Risk-Managements 5

Kapitel 2: So geht effizientes Schadenmanagement 8

Kapitel 3: Mit Risk-Management Unfälle und Schäden bereits im Vorfeld vermeiden 10

Kapitel 4: Vernetzung und Effizienz im Schadenmanagement steigern dank digitaler Lösungen 12

Kapitel 5: Richtiges Outsourcen leicht gemacht 16

Fazit 18

Alphabet – der zuverlässige Partner 19

Quellenverzeichnis und Impressum 20

Einleitung

Warum ein systematisches Schadenmanagement immer wichtiger wird

Auch wenn die Jahre 2020 und 2021 mit den Folgen der Corona-Pandemie eine Ausnahme bildeten, nahmen in den vergangenen Jahren Unfälle mit Sachschaden zu. Die Zahl der Unfälle mit Personenschaden hingegen stagniert. Ein wachsendes Verkehrsaufkommen, Fehlverhalten durch eine zunehmende Ablenkung von Fahrern durch Handys, Interaktionen mit anderen Personen, technische Mängel am Fahrzeug, z. B. Ausfälle von elektronischen Komponenten wie Parkhilfen oder Lichtanlage, führten zu erhöhten Unfallquoten.

Die Regulierung der Schäden wird dabei immer teurer. Die Kosten, die durch Unfälle entstanden, beliefen sich für das Jahr 2020 auf ca. 31,5 Milliarden Euro. Nach Angaben des Gesamtverbands der deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) stiegen die Kosten für Ersatzteile in den letzten zehn Jahren deutlich schneller als die Inflationsrate: Pkw-Ersatzteile, die nach Unfällen häufig ausgetauscht werden müssen, verteuerten sich im Schnitt um fast 30 Prozent. Aus diesem Grund wird es immer wichtiger, abzuwägen, wann beschädigte Teile instandgesetzt und wann sie ausgetauscht werden.

Ferner erwächst durch den Einsatz alternativer Antriebstechnologien wie z. B. der Elektromobilität eine neue Komplexität für das Fuhrparkmanagement. Insgesamt stieg die Zahl der elektrisch angetriebenen Pkw in Deutschland inzwischen über die Millionenmarke – auch in Fuhrparks ist seit Jahren ein Aufwärtstrend bemerkbar. Alternative Antriebsarten vereinen zwischenzeitlich 14 % der Antriebsarten in deutschen Fuhrparks auf sich. Bis zum Jahr 2030 wird der Anteil von Elektrofahrzeugen der Firmenflotten auf 60 % prognostiziert.

Auf Seiten der Fahrzeugnutzer besteht teilweise Unkenntnis bezüglich Reparaturkosten, Brandrisiken und Wiederverkaufspreisen. Auch wenn E-Autos in Crashtests teilweise besser als andere Fahrzeuge abschneiden, sind die Besitzer unsicher, was im Falle eines Unfalls genau zu beachten ist. Aber nicht nur auf Seiten der Fahrer sind Unsicherheiten wahrzunehmen. So zeigen sich in der aktuellen Dataforce-Studie Flottenversicherung 2022 lediglich 9 % der befragten Fuhrparkleiter sehr gut und 29 % gut über die Versicherung von Fahrzeugen mit alternativen Antrieben informiert.

Auch wenn die Weiterentwicklungen der Technik die Anzahl von Schäden insgesamt minimieren, kommen neue Arten von Schäden hinzu. Es können beispielsweise Falschprogrammierungen im Fahrzeug auftreten, ein Ausfall von Systemen oder Hackerangriffe.

Hinzu kommt, dass die Fahrer zunehmend von den digitalen Vorreitern in anderen Branchen geprägt sind – die großen E-Commerce-Anbieter setzen völlig neue Maßstäbe in puncto Effizienz. Langwierige, komplizierte schriftliche Prozesse verärgern deutlich stärker als früher. Darauf muss ein modernes Schadenmanagement reagieren und deutlich früher in die Aktion gehen.

Wie also sieht ein idealer Schadenmanagementprozess aus? Welche Anforderungen muss ein modernes Schadenmanagement erfüllen? Wie lassen sich Schäden und Unfälle durch gezieltes Risk-Management bereits im Vorfeld vermeiden? Welche Rolle spielt hierbei die Digitalisierung? Und was sollte bei der Auswahl eines Dienstleisters beachtet werden?

Wir bei Alphabet sind täglich mit unterschiedlichsten Kundenanforderungen betraut. Mit tiefer Expertise entwickeln wir moderne Lösungen für ein professionelles Schaden- und Risk-Management. Darin fließen stets auch die Erfahrungen ein, die sich durch aktuelle, komplexe Fragestellungen unserer Kunden ständig erweitern. Dieses langjährig gewachsene Wissen haben wir in diesem Ratgeber für Sie zusammengestellt.

Kernaussagen:

1. In den vergangenen Jahren nahmen Unfälle mit Sachschaden zu. Die Regulierung der Schäden wird immer teurer, da die Kosten für Ersatzteile in den letzten zehn Jahren deutlich gestiegen sind.
2. Alternative Technologien bringen eine neue Komplexität für Fuhrparkverantwortliche mit sich.
3. Alphabet ist Experte im Bereich Schaden- und Risk-Management.

1 Nutzen

eines professionellen Schaden- und Risk-Managements

Neben steigenden Versicherungsprämien bindet vor allem die Schadenabwicklung wertvolle Ressourcen. Reparaturen, Gutachten, Schriftverkehr – der administrative Aufwand ist enorm. Nicht immer ist es einfach, den Überblick über alle Ansprüche und Schadenpositionen zu behalten. Hier kann ein professionelles Schaden- und Risk-Management durch einen erfahrenen Partner helfen, effizienter zu agieren, aber auch kostenoptimierter und nachhaltiger unterwegs zu sein. Ein systematisches Schaden- und Risk-Management sorgt

für mehr Effizienz in der Schadenabwicklung

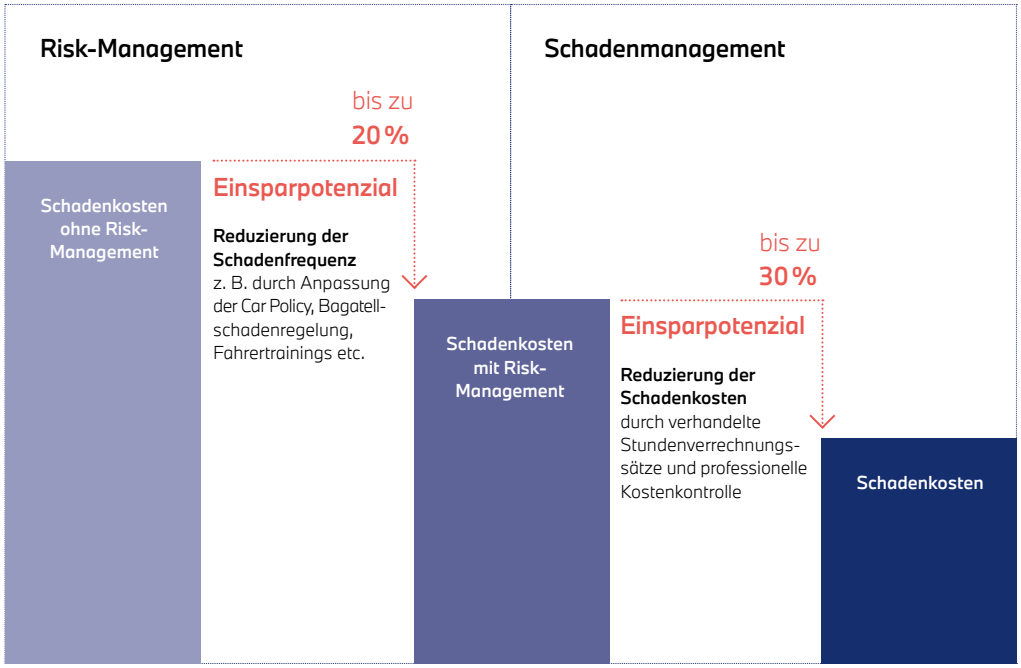
Bei jedem Schadenfall sind ein interdisziplinäres Wissen und viel Erfahrung gefragt, um die richtigen Schritte mit den richtigen Parteien schnell und unbürokratisch einzuleiten. Hier hilft ein professioneller Partner für das Schadenmanagement mit einem zertifizierten, flächendeckenden Qualitäts-Partnernetz mit vergünstigten Konditionen und persönlicher Rundum-Beratung. Mit einem professionell aufgestellten und modernen Schadenmanagement wird die komplette Unfallabwicklung bei gleichzeitiger Kostenkontrolle durch ein umfangreiches Schadenreporting übernommen (siehe Abb. 1). Auch die Instandsetzung des Fahrzeugs kann der Fuhrparkmanager vollständig in die Hände des Dienstleisters legen: Verzögerungen bei der Reparatur, fehlende Umsatzsteuererstattungen oder falsche Kostenvoranschläge beziehungsweise Rechnungen gehören der Vergangenheit an, wenn sich Experten der Sache annehmen. So werden Fuhrparkverantwortliche und deren Fahrzeugnutzer im Schadenfall effizient unterstützt – und der Administrationsaufwand wird deutlich reduziert.

Abb. 1
360-Grad-Ansatz im Schadenmanagement

für mehr Kostenoptimierung

Im Fuhrparkmanagement kann das Schadenmanagement kritisch sein, da verschiedene Prozesse gleichzeitig ablaufen müssen, viele dieser Prozesse aber auch Kenntnisse in ganz unterschiedlichen Bereichen erfordern. Wenn Erfahrungen in einzelnen Bereichen fehlen, kann es für Fuhrparkmanager einen enormen Arbeitsaufwand bedeuten und unnötig hohe Kosten sowie eine mangelnde Mobilität der Fahrer nach sich ziehen.

Abb. 2
Wie Schaden- und Risk-Management die Schadenkosten im Fuhrpark senken kann



für mehr Nachhaltigkeit

Wer Risiken und Schäden minimiert, handelt zugleich auch nachhaltig:

- Es werden kritische Situationen oder Unfälle vermieden oder stark reduziert, sodass Menschen und ihre Unversehrtheit besser geschützt sind.
- Es werden weniger Reparaturen nötig, wodurch wertvolle Ressourcen eingespart werden.
- Digitale Prozesse im Schaden- und Risk-Management schonen Ressourcen und reduzieren Verwaltungsaufwände.

Risk-Management zielt neben der Kostenoptimierung stark auf eine Schadenprävention ab. Hierbei wird die Schadenhistorie in Hinblick auf Auffälligkeiten analysiert. Anschließend werden Maßnahmen zur Unfallvermeidung abgeleitet.

für mehr Zufriedenheit bei den Fahrern

Die Fahrerzufriedenheit ist nicht nur für Fuhrparkverantwortliche ein wichtiges Ziel, sondern für das gesamte Unternehmen. Denn zufriedene Fahrer sind in ihrer täglichen Arbeit produktiver, zeigen mehr Loyalität gegenüber ihrem Unternehmen und können dabei helfen, neue Mitarbeiter zu gewinnen. Große E-Commerce-Anbieter setzen neue Maßstäbe in puncto Reaktionsgeschwindigkeit bei Rückfragen, Reklamationen und deren Behebung. Langwierige Schriftwechsel und fehlende Informationen zum Fortschritt einer Schadenregulierung verärgern Kunden deutlich stärker als früher. Sie erwarten eine zügige und schnelle Schadenbearbeitung, möglichst aus einer Hand. Dies gilt auch für Schadenfälle im Fuhrpark. Gerade in unerfreulichen Situationen wie einem Schadenfall darf sich der Fahrer nicht alleine gelassen fühlen. Er erwartet eine schnelle, unbürokratische und professionelle Unterstützung, wobei aus Fahrersicht die unkomplizierte Schadenmeldung hohe Priorität hat. Eine möglichst umfassende Digitalisierung mit reibungslosem Datenaustausch in einem zeitgemäßen Schadenmanagement fördert die von den Fahrern erwartete hohe Reaktionsgeschwindigkeit im Schadenfall.

Kernaussagen:

1. Ein professionelles Schadenmanagement mit zertifiziertem Partnernetz und Rundum-Betreuung erlaubt die effiziente Schadenabwicklung.
2. Schaden- und Risk-Management können bis zu 50 % Schadenkosten im Fuhrpark einsparen.
3. Ein modernes Schadenmanagement ist kosteneffizient, steigert die Nachhaltigkeit und die Zufriedenheit der Fahrer.

2 So geht effizientes Schadenmanagement

Das Schadenmanagement ist ein zentraler Prozess im Fuhrparkmanagement, der möglichst effizient gestaltet sein sollte. Wie aber sieht ein optimaler Schadenmanagementprozess aus? Um Schäden möglichst schnell und kosteneffizient zu regulieren, empfehlen wir, die nachstehenden acht Schritte durchzuführen.

1 **Schaden aufnehmen**
Schadenaufnahme und Erstellung eines Unfallberichts mit allen im Hinblick auf die Unfallursache relevanten Informationen. Wichtig: eine lückenlose und verständliche Dokumentation des Schadenhergangs – einschließlich Namen und Versicherungsdaten der Beteiligten, Unfallort, Datum, Uhrzeit etc.

2 **Sofort wieder mobil**
Die schnelle Bereitstellung eines kostenlosen Ersatzwagens kleinster Klasse (auch im Kaskofall) macht Fahrer schnell wieder mobil.

3 **Externe Prozesspartner einbinden**
Übermittlung aller relevanten Daten an die eigene Versicherung bzw. an die Versicherung des Unfallgegners. Welche Dienstleister darüber hinaus für die Schadenabwicklung erforderlich sind, hängt von Art und Umfang des Schadens ab. Eventuell ist die Beauftragung eines Abschleppdienstes oder die Begutachtung des Fahrzeugs durch einen Sachverständigen erforderlich. Im Ausland muss dabei die jeweilige Rechtsprechung berücksichtigt werden.

4 **Werkstatt beauftragen**
Bei der Auswahl der Werkstatt kommt es darauf an, welche Qualifikation und Ausstattung der Betrieb hat. Zudem sollte der logistische Aufwand für den Fahrzeugnutzer gering gehalten werden. Idealerweise bietet die Werkstatt einen Hol- und Bringservice an oder ist in der Nähe.

5 **Kostenoptimierte Reparaturen sicherstellen**
Vor Beginn der Arbeiten sollten klare Vereinbarungen in Bezug auf Konditionen und Qualität bestehen. Jeder Kostenvoranschlag sollte deshalb geprüft werden.

6 **Schadenfall regulieren**
Nach der Abrechnung aller schadenbedingten Kosten mit der Versicherung wird die Schadenabwicklung abgeschlossen. Je nach Haftungssituation und Versicherungsbedingungen können auch Schadennebenkosten wie z. B. Abschleppkosten, Nutzungsausfälle und Wertminderungen eingereicht werden.

7 **Detailliertes Reporting erstellen**
Um jederzeit den Überblick über alle Schäden im Fuhrpark zu haben, empfiehlt sich ein Reporting-Tool, das jeden Schaden systematisch erfasst und nach Fahrer, Unfallort, Datum, Kennzeichen etc. auflistet.

8 **Gesamt-Reporting und Analyse durchführen**
Für bestmögliche Transparenz sorgt ein Gesamtbericht, der Rückschlüsse z. B. auf Schadenursachen und -häufigkeit zulässt. Durch eine regelmäßige Analyse lassen sich dann Präventivmaßnahmen erarbeiten, um die Schadenkosten im Fuhrpark zu senken.

In einem modernen Schadenmanagement spielen heute schon digitale Tools und automatisierte Prozesse eine immer wichtigere Rolle, da hierdurch der Schadenprozess nicht nur beschleunigt, sondern auch individueller wird. Mehr zu diesem Thema erfahren Sie in Kapitel 5.

Kernaussagen:

1. Ein effizienter Prozess für Schadenmanagement kann in acht Schritten erfolgen.
2. Schnelle und übersichtliche Prozesse helfen, Kosten zu senken.
3. Die Mobilität des Fahrers kann durch ein effizientes Schadenmanagement unmittelbar wiederhergestellt werden.

3 Mit Risk-Management

Unfälle und Schäden bereits im Vorfeld vermeiden

Trotz modernster Sicherheitssysteme bleibt im Verkehrsalltag immer noch der Faktor Mensch als Verursacher von Unfällen und Schäden. Laut Statistik geht ein Großteil der Unfälle auf menschliches Fehlverhalten zurück. Aber auch technische Mängel gelten als Unfallverursacher. Aufgetretene Schäden und Unfälle sollten immer in einen Lernprozess einfließen, da diese helfen können, zukünftige Unfälle und Schäden sowie Folgekosten zu vermeiden oder zu reduzieren. Genau hier setzt das Risk-Management an. Ziel dabei ist es, die Schaden- bzw. Unfallhäufigkeit und die damit verbundenen Aufwendungen für Reparaturen und Versicherungen zu reduzieren und die Fahrersicherheit zu erhöhen.

Von einer umfassenden Schaden- und Fuhrparkanalyse
Grundlage für das Risk-Management ist deshalb eine umfassende Schaden- und Fuhrparkanalyse, bei der aktuelle Gegebenheiten auf Basis von Reporting-Daten und individuellen Erfahrungen betrachtet werden.

Da kein Fuhrpark dem anderen gleicht und somit Schäden und Unfälle sowie deren Ursachen immer individuell sind, lassen sich Analyseergebnisse am besten in einer persönlichen Beratung mit einem erfahrenen Risk-Consultant bewerten. So können individuell potenzielle Optimierungsmöglichkeiten schneller aufgedeckt und angepasste Maßnahmen abgeleitet werden. Das können nach Analyse von Schaden- und Unfallursachen und bestehenden Verträgen im Risk-Management – je nach Fuhrpark – unterschiedliche Maßnahmen sein, die sich durch moderne Telematikdienste und Anpassungen von Lösungen mittels Fahrerassistenzsystemen künftig noch detaillierter umsetzen lassen.

Zu konkreten Maßnahmen zur Risikominimierung
Bei vielen Auffahrschäden kann z. B. analysiert werden, in welchen Situationen diese stattfinden. Sind sie eher innerhalb der Stadt passiert und auf ein stressiges Umfeld und einen angespannten Fahrer zurückzuführen, weil ein Termin nach dem anderen folgt? Kommt es eher auf Langstrecken zu solchen Unfällen und hat eventuell die Konzentration des Fahrers nachgelassen? Durch Fahrerassistenzsysteme mit Notbrems- und Spurwechsel-Assistenten könnte die Häufigkeit von solchen Auffahrschäden reduziert werden. Zusätzlich kann bei Firmenveranstaltungen zu den Themen Fahrverhalten und Schadenprävention aufgeklärt werden. Die Fahrer können immer wieder sensibilisiert und in Fahrertrainings zusätzlich geschult werden, damit sich Schäden durch Unaufmerksamkeit reduzieren (siehe Abb. 3).

Zudem kann Risk-Management weitere Einsparpotenziale aufdecken. Beispiele wären die Einführung von Bagatellschadenregelungen (aktives Zurückstellen von definierten Reparaturen), das Monitoring der Steuerungsquote, Richtlinien zur Fahrzeugausstattung oder Anpassungen der Parkplatzsituation beim Kunden.

So funktioniert's

Abb. 3
Ablauf eines
Risk-Managements

Schaden- und Fuhrparkanalyse

Schadenanalyse
– Analyse der Werkstattsteuerungsquote
– Schadenarten und -ursachen
– Schadenorte
– Eigenkosten
– ABC-Analyse
– Fahrtanlass
– Einzelschadenliste
– Analyse nach Nutzerkreisen

Fuhrparkanalyse
– Deckungskonzept
– Benchmarking in der Branche und Fuhrparkgröße
– Strecken- und Terminplanung analysieren
– Nutzerprofil und Fahrzeugeinsatz
– Besonderheiten (z. B. Zeitdruck der Fahrer)
– Markenmix / Fahrzeugmix (Pkw / Nfz)

Definition Maßnahmenplan

Pauschalisieren geht nicht: Jedes Unternehmen unterliegt einer eigenen Risikosituation. Das heißt, nach eingehender Analyse der Schadensituation müssen individuelle Maßnahmen erarbeitet werden.

Dazu gehören:
– Bonus-Malus-Systeme zur Incentivierung oder Beteiligung an Kosten
– Fahrersensibilisierung durch Vorträge oder Gefahren-Newsletter
– Schulungen und Fahrertrainings
– Anpassung der Vertragsparameter
– Anpassungen in der Car Policy
– Warnungen an den Fuhrparkmanager
– Angleichung der Strecken- und Terminplanung

Kernaussagen:

1. Ein umfassendes Risk-Management setzt verschiedene Methoden zur Schaden- und Fuhrparkanalyse ein.
2. Die Analysenergebnisse können in einer persönlichen Beratung zusammen mit dem Fuhrparkmanagement bewertet werden.
3. Aus ermittelten Synergien und Mustern können gezielte Maßnahmen zur Prävention und Risikominderung von Unfallschäden abgeleitet und umgesetzt werden.

4 Vernetzung und Effizienz im Schadenmanagement steigern

dank digitaler Lösungen

Ein Fuhrparkverantwortlicher verbringt einen großen Teil seiner Zeit mit der Abwicklung von Schadenfällen. Zeit, die optimiert bzw. verkürzt werden kann, wenn auf digitale Lösungen gesetzt wird. Diese erlauben eine Vernetzung aller Parteien und erhöhen die Effizienz und Transparenz im Prozess.

Gut vernetzt, optimal interagiert

Der Schadenmanagementprozess im Fuhrpark ist, wie in Kapitel 3 gezeigt, komplex. Es sind zahlreiche Parteien involviert, wie Werkstätten, Rechtsanwälte, Gutachter und Versicherer, die jeweils mit notwendigen Informationen eingebunden werden müssen. Ein professionelles externes Schadenmanagement kann hier unterstützen, indem es alle beteiligten Parteien von Anfang an miteinander vernetzt (siehe Abb. 4). Diese Vernetzung kann teilweise oder vollständig digitalisiert und auch KI-unterstützt sein. Durch digitale Lösungen können vor allem die manuellen, zeitintensiven und fehleranfälligen Abstimmungsprozesse deutlich besser minimiert werden. Gerade in puncto Zeit-, aber auch Kosteneffizienz können digitale Lösungen die Prozesskette im Schadenmanagement durch Automatisierung und Vernetzung optimieren.

Abb. 4 Vernetzung im Schadenmanagement

Es gibt heute schon eine Vielzahl IT-gestützter Möglichkeiten, durch die sich Prozesse deutlich effektiver und genauer gestalten lassen. Über eine zentrale Kommunikationsplattform können beispielsweise die unterschiedlichsten Parteien optimal koordiniert werden, wobei Fuhrparkmanager und Fahrer nur eine Anlaufstelle haben. Eine standardisierte Plattform bietet darüber hinaus ein Dokumentenmanagement sowie vielfältige Analyse- und Monitoring-Funktionalitäten auf Basis einer intelligenten Nutzung des Datenpools. Durch eine weitere Entwicklung von KI- und Data-Analytics-Tools können künftig weitere Potenziale für Kosten- und Effizienzoptimierung genutzt werden.

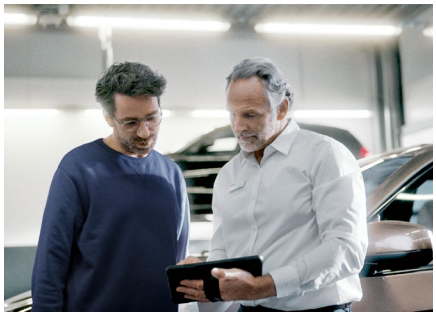
Aus Fahrerperspektive erlaubt ein professionelles Schadenmanagement eine gewünschte, schnelle Schadenregulierung, ohne dass der Fahrer von den beteiligten Parteien und notwendigen Prozessschritten viel wissen muss. Der Fuhrparkverantwortliche hat mit dem professionellen Schadenmanagement eine zentrale Anlaufstelle, über die alle Prozesse zu den weiteren Parteien koordiniert werden.

Digitale Schadenabwicklung

Neben der Vernetzung, die durch digitale Lösungen vereinfacht werden kann, lässt sich auch der Schadenabwicklungsprozess, wie er in Kapitel 2 dargestellt wurde, effizienter gestalten. Insbesondere aus Fahrerperspektive sollte die Schadenaufnahme möglichst einfach sein. Gerade in diesem Prozessschritt können heute schon digitale Lösungen das Leben erleichtern (siehe Abb. 5). Im professionellen Schadenmanagement kann ein Schaden persönlich über eine 24-Std.-Hotline aufgenommen werden oder, digital unterstützt, schnell und unkompliziert via App. Anhand von Bildern und mit modernen Technologien wie Deep Learning und KI können künftig in Echtzeit die Schadenart und Reparaturkosten geschätzt werden.

Abb. 5 Professioneller Schadenmanagementprozess – digital und persönlich

Künstliche Intelligenz innerhalb einer Software kann das erfolgreiche Schadenmanagement unterstützen, indem Schäden und kritische Ereignisse identifiziert werden, sobald sie passieren. Dabei können nicht nur Unfälle und drastische Schadenereignisse identifiziert werden, sondern auch kleinere Schäden wie Beschädigungen am Lack. Dies ist vor allem bei Poolfahrzeugen, die über Monate oder Jahre hinweg in Gebrauch sind, ein großer Vorteil. Zudem können auch Schäden bemerkt werden, die mit dem bloßen Auge nicht sichtbar sind, aber hohe Folgekosten nach sich ziehen können, wie zum Beispiel Probleme an der Fahrzeugachse. Solche essenziellen Informationen können dann automatisch und schnell an die Verantwortlichen im Fuhrpark übermittelt werden. So können zeitnah Reparaturtermine vereinbart werden, um diese Probleme zu beheben.



Die digitale Schadenakte

Eine sorgfältig erstellte digitale Schadenakte stellt eine wichtige und effiziente Lösung für das Schadenmanagement dar. Denn eine korrekte Erfassung des Schadens und die Koordination der beteiligten Parteien, von Ersatzmobilität, Gutachter und Versicherer bis hin zu Werkstattmanagement, sind von großer Bedeutung, um hohe Kosten sowie rechtliche Folgen zu vermeiden. Mit einer digitalen Schadenakte können die Schadenbearbeitung selbst und das Schadenmanagement übersichtlicher gestaltet werden. So wird der Schaden nachvollziehbar und die digitale Akte unterstützt bei der aktuellen Bearbeitung sowie bei zukünftigen aufkommenden Fragen.

Die Vorteile eines digitalen Schadenmanagements lassen sich wie folgt zusammenfassen:

- **Automatisierte und damit unkomplizierte Schadenmeldung**
- **Optimierte Interaktion** zwischen allen Parteien von Anfang an
- **Erkenntnisse in Echtzeit** zur Schadenbearbeitung für fundierte Entscheidungen
- **Einfachere Prozesse** für Schadenidentifikation und Schadenregulierung mit verkürzten Zykluszeiten und genaueren Kostenschätzungen
- **Höhere Effizienz und Fahrerzufriedenheit** durch vollständige Automatisierung

Digitale Lösungen können die lange Prozesskette im Schadenmanagement automatisieren und somit optimieren (siehe Abb. 5). Die gefühlt langen Prozesse im Schadenmanagement werden für alle Beteiligten wie Fahrer, Fuhrparkbetreiber, Versicherung und Werkstatt besser planbar. Über digitale Online-Reporting-Tools kann der Fuhrparkmanager schnell mit Werkstattpartnern kommunizieren, die Prozessbeteiligten wären optimal vernetzt und er hat stets den Überblick über alle Schadenfälle und kann bei Bedarf schnell reagieren. Der Erfolg solch eines proaktiven Schadenmanagements ist eng mit der Auswahl passender Dienstleister mit entsprechendem Serviceverständnis und Digitalisierungs-Know-how verknüpft.

Kernaussagen:

1. Vernetzung durch digitale Lösungen hilft, fehleranfällige Abstimmungsprozesse zu minimieren.
2. Moderne Technologien helfen, Schäden effizienter aufzunehmen und zu klassifizieren.
3. KI-Systeme eröffnen neue Potenziale für kosteneffiziente Abläufe im Prozess der Schadenabwicklung.
4. Mit einer digitalen Schadenakte können die Schadenbearbeitung und das Schadenmanagement übersichtlicher gestaltet werden.

5 Richtiges Outsourcen

leicht gemacht

Wie gezeigt wurde, ist der Schadenmanagementprozess mit all seinen beteiligten Parteien komplex, zeitintensiv und fehleranfällig. Um Schadenmanagement professionell zu betreiben, braucht es ein umfassendes Wissen aus verschiedenen Disziplinen. Bestimmungen ändern sich hier permanent. Allerdings fehlen dem Fuhrparkverantwortlichen oft die Kapazitäten, um sich diese Kenntnisse anzueignen und sie regelmäßig aufzufrischen. Hier bietet sich an, das Schaden- und Risk-Management an einen externen Dienstleister auszulagern. Erfahrene Experten übernehmen dann die komplette Schadensteuerung im Rahmen eines Rundum-Services – der Fuhrparkverantwortliche muss sich praktisch um nichts kümmern. Anfallende Kosten werden ausgelegt, bis alle Ansprüche geklärt sind.

Läuft die Schadenregulierung über einen externen Dienstleister, können Unternehmen ihre Schaden- und Folgekosten insgesamt um 20 bis 30 Prozent senken, vereinzelt sogar um mehr. Zu diesem Ergebnis kommt eine Studie des Fraunhofer-Instituts. Demnach kostet beispielsweise ein extern gesteuerter Haftpflichtschaden durchschnittlich 696 Euro weniger als ein ungesteuerter und braucht 12 Tage weniger Zeit in der Abwicklung. Von solchen Einsparungen profitieren nicht nur die Versicherer, sondern auch Fuhrparkmanager. Sie können dadurch ihre Personalkosten senken und ihre Prämien bei der Kfz-Versicherung reduzieren.

Worauf kommt es aber an, wenn man sich für einen externen Dienstleister entscheidet? Welche Kriterien sollte dieser mitbringen? Die nachstehende Checkliste soll Sie bei Ihrer Auswahl unterstützen:

- ☑ **24-Stunden-Service-Hotline**
- ☑ Übernahme der **direkten Kommunikation** mit dem Fahrer
- ☑ **Administrative Entlastung** durch lückenlose und abgestimmte Prozesse
- ☑ **Sofortige Sicherstellung der Mobilität** der Fahrer: kostenloses Ersatzfahrzeug inkl. Hol- und Bringservice
- ☑ **Höchste Qualität:** zertifizierte Partnerwerkstätten für schnelle und zuverlässige Reparaturen
- ☑ **Bundesweite Netzabdeckung** und verhandelte Konditionen bei den Partnerwerkstätten
- ☑ **Transparenz:** umfassendes Reporting-Tool mit Auswertungen von Schadenarten, Schadenursachen, Schadenorten, Einzelschadenlisten, Schäden nach Kennzeichen etc.
- ☑ **Persönliche Betreuung** durch einen Schaden- und Versicherungsconsultant
- ☑ **Beratung bei der Entwicklung präventiver Maßnahmen** im Rahmen des Risk-Managements
- ☑ **Kombinierbarer Schaden- und Versicherungsservice**
- ☑ **Digitalisierungskompetenz** durch nachgewiesene Projekte

Kernaussagen:

1. Aufgrund der Komplexität des Schadenmanagementprozesses und der damit einhergehenden hohen administrativen Belastung für den Fuhrparkverantwortlichen ist das Auslagern an einen externen Dienstleister sinnvoll.
2. Schadenregulierungen über externe Dienstleister können Schaden- und Folgekosten für Unternehmen insgesamt um 20 bis 30 Prozent senken.
3. Ein hohes Serviceverständnis, persönliche Betreuung und Beratung sowie ein hohes Maß an Digitalisierungskompetenz sind relevante Faktoren bei der Auswahl eines geeigneten Dienstleisters.

Fazit

Das Schadenmanagement ist ein komplexer Bereich. Zu den Schlüsseln, die dabei helfen, diesen Bereich effizient in puncto Kosten- und Zeitaufwand zu managen, gehören Transparenz und Wissen zu Schadenursachen sowie der Einsatz moderner digitaler Technologien. Die persönliche Betreuung und Beratung darf hierbei aber nie vergessen werden. Gerade in Stresssituationen wie nach einem Unfall kann es für die Beteiligten bedeutend wichtiger sein, einen hilfsbereiten Ansprechpartner zu haben, um die Schadensituation im Gespräch zu erläutern, anstatt einfach nur die Fakten per App zu melden. Auch lassen sich Lehren aus entstandenen Unfällen und Schäden im persönlichen Gespräch oft leichter ziehen.

Viele Anbieter stellen inzwischen Lösungen bereit, mit denen individuell gegengesteuert oder nach neuen Wegen gesucht werden kann, um Kosten zu sparen, weniger Zeit mit einzelnen Fällen zuzubringen und durch Fahrertrainings oder Assistenzsysteme die Schäden weiter zu reduzieren. Gerade die Digitalisierung hilft, die Komplexität zu reduzieren und Schadenmanagement wesentlich zugänglicher zu gestalten – für Fahrer und Fuhrparkmanagement. So können Maßnahmen mit digitaler Unterstützung frühzeitig angepasst und präziser ausgerichtet werden und es ist dem Fuhrparkverantwortlichen möglich, gezielter und früher zu agieren, anstatt nur zu reagieren.

Alphabet – der zuverlässige Partner

Ein effektives Schaden- und Risk-Management trägt entscheidend zur Verringerung der Fuhrparkkosten bei. Besonders hohe Einsparungen sind durch Outsourcing des Schadenmanagements möglich. Denn dadurch lassen sich hohe Personalkosten im eigenen Haus vermeiden. Außerdem profitieren Fuhrparkverantwortliche von besseren Konditionen bei Werkstätten, voller Kostenkontrolle und Transparenz dank ausgefeilter Reporting-Tools mit innovativen digitalen Technologien und sinkenden Unfallzahlen durch Präventivmaßnahmen.

Innovativer Service und persönliche Beratung

Sie wollen Ihre Fuhrparkkosten durch effektives Schaden- und Risk-Management senken und wünschen sich zudem jederzeit eine persönliche Beratung und einen kompetenten Partner? Dann sind Sie bei Alphabet richtig. Wir kombinieren für Sie das Beste aus zwei Welten: digitale Innovation und individuelle Serviceleistungen. Wir gestalten Ihre Prozesse digital und einfach, umfassend und persönlich. So können Sie schneller agieren, anstatt zu reagieren. Ein modernes Schadenmanagement ist kosteneffizient, vernetzt und immer auch persönlich.

Wenden Sie sich jederzeit gerne an uns.

Quellenverzeichnis

1 Runter vom Gas (Bundesministerium für Digitales und Verkehr): Ablenkung am Lenkrad: https://www.runtervomgas.de/ratgeber-und-service/unfallursachen/unfall-ablenkung-am-lenkrad/

2 Business Wire, a Berkshire Hathaway company: https://www.businesswire.com/news/home/20210301005563/de

3 CAR & Ergo & Fleetpool & IBM: Studie Elektroauto und Auto-Abos; Auto-Abos und Elektroautos: Eine Win-Win-Strategie; 15. Februar 2022.

4 ADAC: Wie sicher sind Elektroautos bei Brand, Unfall oder Panne?; 28.02.2022; https://www.adac.de/rund-ums-fahrzeug/elektromobilitaet/info/sicherheit-elektroauto/

5 Dataforce Verlagsgesellschaft für Business Informationen mbH: Versicherungsstudie 2022. Marktdurchdringung in Unternehmen, Anbieterbewertung und Zukunftsaussichten; März 2022; https://www.dataforce.de/versicherung-2022/

6 Dr. Christian Kinder, Dr. Klaus Neuhaus und Dr. Thomas Lagner: Auf Aktion programmiert: Eine neue Ära im Schadenmanagement: https://www.bain.com/contentassets/ac4c38f2b4e945249c9e3b750448262e/bain-studie_schadenmanagement_vf.pdf

7 Bundesverband Fuhrparkmanagement e. V.; Axel Schäfer: Digitales Schadenmanagement. Schäden effizienter abwickeln: https://flotte.de/magazine/flottenmanagement-magazin/2021/1/5/management/8303/digitales-schadenmanagement-schaden-effizienter-abwickeln.html

8 bfp FUHRPARK & MANAGEMENT; Patrick M. Kügle: Trends im digitalen Schadenmanagement; 12.10.2021; https://www.fuhrpark.de/trends-im-digitalen-schadenmanagement

9 Branchenbefragung Insurance Schadenmanagement 2021: Digital Claims – die Zeit ist reif: https://www.eucon.com/Files/rte/file/2021_Digital-Claims_Studienschrift_Eucon-zeb.pdf

10 Esther Gensrich: Tipps für ein erfolgreiches Risikomanagement im Fuhrpark; 17.01.19; https://partner.mvv.de/blog/tipps-fuer-ein-erfolgreiches-risikomanagement-im-fuhrpark

11 IT Finanzmagazin: Schadenmanagement ist bei der Digitalisierung im Fokus der Versicherer; 05.02.2021; https://www.it-finanzmagazin.de/schadenmanagement-bei-digitalisierung-im-fokus-der-versicherer-117390/

12 https://www.iao.fraunhofer.de/lang-de/presse-und-medien/aktuelles/1248-zufriedene-kunden-bei-der-kfz-reparatur.html

13 Bundesamt für Straßenwesen: Unfallkosten 2020; https://cutt.ly/CZtPYTQ

14 Gesamtverband der Versicherer: Preise für Auto-Ersatzteile steigen weiter kräftig; 06.10.2021; https://www.gdv.de/de/medien/aktuell/preise-fuer-auto-ersatzteile-steigen-weiter-kraeftig-70848

Impressum

Autoren:

Sascha Heller
Operative Leitung Schadenmanagement
Alphabet Fuhrparkmanagement GmbH

Carsten Niemeyer
Senior Insurance Consultant
Alphabet Fuhrparkmanagement GmbH

Dr. Marion Funk
Content Expert
Alphabet Fuhrparkmanagement GmbH

© 2022 – alle Inhalte, insbesondere Texte, Fotografien und Grafiken, sind urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte, einschließlich der Vervielfältigung, Veröffentlichung, Bearbeitung und Übersetzung, bleiben vorbehalten, Alphabet Fuhrparkmanagement GmbH.

Alphabet Fuhrparkmanagement GmbH, Ein Unternehmen der BMW Group **Hausanschrift** Lilienthalallee 26, 80939 München
Postanschrift Alphabet Fuhrparkmanagement GmbH, 80786 München **Telefon** +49 89 99822-0 **Kontakt** www.alphabet.de/kontakt

www.alphabet.de