



Sind mit ihrer Zusammenarbeit zufrieden: Anett Schmidt, Franziska Rupp, Markus Rößler und Dominik Gräf (v. l.).

SCHADENMANAGEMENT

Aus-Getrickst

Die Graf Hardenberg Gruppe hat ihr Schadenmanagement unternehmensweit vereinheitlicht und auf Effizienz getrimmt. Das ermöglicht erstmals detaillierte statistische Auswertungen. Die nutzt das Unternehmen nun, um sich gegen die Kürzungstricks der Versicherer zur Wehr zu setzen.

Mehr als 23 Milliarden Euro haben die deutschen Versicherer im vergangenen Jahr für Versicherungsfälle in der Kfz-Versicherung ausgegeben – das ist mehr als das Bruttoinlandsprodukt von Island. Ein nicht unerheblicher Teil dieses Geldes landet dabei in den Werkstätten und Autohäusern, die die Reparaturen an den beschädigten Fahrzeugen vornehmen. Laut ZDK haben diese Unfallarbeiten im vergangenen Jahr 12 Prozent aller Arbeiten an Pkw ausgemacht.

Das macht den Schadenbereich zu einem wichtigen Umsatz- und Ertragsbringer.

Um dieses Potential optimal auszunutzen, professionalisieren darum immer mehr Unternehmen ihr Schadenmanagement. Darunter auch die Graf Hardenberg Gruppe. „Wir hatten in jedem unserer 30 Betriebe andere Prozesse. Das war unübersichtlich und ineffizient“, sagt Markus Rößler, Geschäftsführer der Gohm + Graf Hardenberg GmbH. Die Gruppe entschied sich daher, ihr Schaden-

management mit der Software „Crashwerk“ der Rechtsanwaltskanzlei Gräf & Centorbi zu vereinheitlichen.

Papierlose Schadenakte

Die Software soll mittels einer digitalen Schadenakte für Überblick und standardisierte Prozesse sorgen. Kommt beispielsweise ein Kunde mit einem Schadenfall ins Volkswagen Zentrum Singen, eröffnet Serviceassistentin Anett Schmidt dort im ersten Schritt eine neue Akte in Crashwerk. Dort speichert sie in verschiedenen Eingabemasken alle verfügbaren Kunden-, Fahrzeug- oder Versicherungsdaten. Zusätzlich hinterlegt sie laufend alle hinzukommenden Dokumente, beispielsweise den kompletten Schriftverkehr, Gutachten, Schadenbilder, Kostenvoranschläge oder Rechnungen.

Auf diese digitale Akte haben im Anschluss alle am Schadenprozess beteiligten Akteure im Autohaus Zugriff. Auch der Kunde selbst bekommt auf Wunsch einen Zugang und kann seine Akte einsehen.

Falls er sich zudem für eine Zusammenarbeit mit Gräf & Centorbi entscheidet, darf auch die Anwaltskanzlei die digitale Schadenakte aktiv bearbeiten. „Das erleichtert die Zusammenarbeit und macht den Prozess schneller und für alle transparenter“, sagt Geschäftsführer und Rechtsanwalt Dominik Gräf.

In der digitalen Schadenakte sind nicht nur sämtliche Dokumente und Daten gespeichert. Die Software Crashwerk gibt über einen integrierten Terminkalender auch die einzelnen Prozessabläufe und -fristen vor, protokolliert die einzelnen Arbeitsschritte eines jeden Mitarbeiters in der Schadenakte und führt sie so durch den Prozess. Wie der Prozess und die Fristen im Detail aussehen, legt die Geschäftsführung nach ihren Vorstellungen fest.

Das Programm erinnert Anett Schmidt dann zum Beispiel eine Woche nach Versand einer Rechnung automatisch daran, den Zahlungseingang zu prüfen. Ist das Geld nicht angekommen, gibt es eine weitere Frist, wann das Mahnschreiben folgen muss. „Ich bin automatisch schneller“, berichtet Schmidt. Denn durch die digitale Akte habe sie immer Zugriff auf alle nötigen Unterlagen und könne keine Fristen vergessen. Zudem sei sie vor dem Kunden gläsern. „Und der hat in der Regel wenig Verständnis dafür, wenn etwa ein

KURZFASSUNG

Die Graf Hardenberg Gruppe hat ihr Schadenmanagement mit der Software Crashwerk der Rechtsanwaltskanzlei Gräf & Centorbi vereinheitlicht. Seitdem gibt es in den Betrieben digitale Schadenakten, auf die alle Beteiligten zugreifen können. Das beschleunigt die Prozesse und schafft Transparenz. Zudem liefert die Software statistische Auswertungen, durch die das Unternehmen unrechtmäßige Kürzungen der Versicherer besser identifizieren kann.

Brief der Versicherung eine Woche unearbeitet herumliegt“, sagt sie.

„Nichts gefallen lassen“

Die meisten Anschreiben und Mahnungen, die die Mitarbeiter verschicken, sind außerdem bereits als Muster im System hinterlegt und lassen sich mit wenigen Klicks individuell anpassen sowie aus dem System heraus verschicken. In Zukunft sollen noch Schnittstellen zu anderen Systemen, etwa zum DMS und zur Buchhaltung hinzukommen. Die sind derzeit aber noch eine offene Baustelle. Nichtsdestotrotz läuft der Schadenprozess bereits jetzt je nach Betrieb um 10 bis 50 Prozent schneller als vorher.

Der größte Vorteil ist in den Augen von Markus Rößler jedoch der Überblick, den die Software der Geschäftsführung bietet. „Wir hatten bislang keinerlei Informationen darüber, wie viele Kasko- und Haftpflichtfälle wir im Unternehmen haben, wie schnell sie bearbeitet werden und was die Versicherungen im Detail zahlen“, erklärt Rößler. Das Programm liefert all diese Zahlen nun gesammelt für die gesamte Gruppe in tagesaktuellen Statistiken. Es zeigt außerdem genau, wenn Versicherungen Zahlungen zurückhalten, an bestimmten Positionen vermehrt kürzen oder Leistungen bei einem Betrieb bezahlen und beim nächsten ablehnen.

Das zu beobachten und gegebenenfalls gegenzusteuern wird nach Meinung von Rößler kontinuierlich wichtiger, weil die Versicherungen immer vehementer versuchen, ihre Ausgaben zu senken. Bemerkt das Unternehmen daher zum Beispiel, dass in kurzer Zeit in unterschiedlichen Fällen an derselben Position gekürzt wurde, wandert der Fall selbst bei geringen Einzelbeträgen im Zweifel sofort zu den Anwälten. „Durch die neue Datenlage können wir uns erheblich besser wehren“, stellt Rößler zufrieden fest. „Sobald eine Versicherung merkt, dass sich ein Autohaus nichts gefallen lässt, sucht sie erheblich seltener die Konfrontation“, ergänzt Gräf.

Training im laufenden Betrieb

Durch den einheitlichen Prozess kann die Gruppe darüber hinaus Mitarbeiter in Notfällen kurzfristig an andere Standorte schicken. Zurzeit ist das bei 20 der rund 30 Betriebe schon möglich. Der Rest wird derzeit Schritt für Schritt an das neue System herangeführt. Bei der Graf Hardenberg Gruppe kommt dazu Rechtsfachwirtin Franziska Rupp in die Betriebe und führt die Mitarbeiter zuerst mit einem zweistündigen Seminar in das Programm ein. Im Anschluss kommt sie mehrere Wochen lang regelmäßig an die Standorte und hilft im laufenden Betrieb bei Fragen und Problemen. Bei Bedarf gibt sie zudem erneut Schulungen. „Die Umstellung ist anfangs nicht immer einfach“, sagt Rupp. Schließlich seien manche Prozesse in den Betrieben bereits jahrelang etabliert und die Mitarbeiter manchmal skeptisch oder schlicht nicht computeraffin. „Die Komfortzone zu verlassen kann schmerzhaft sein. Darum müssen wir uns Zeit nehmen, die Vorteile zu erklären“, sagt Rößler. Doch das lohnt sich – sagt die Statistik. Armin Wutzer ■



Die papierlose Schadenakte von Crashwerk hilft Serviceassistentin Anett Schmidt dabei, schneller und für den Kunden transparenter zu arbeiten. Für die Software wurde die Gräf & Centorbi Rechtsanwaltskanzlei mbH vor wenigen Monaten auf dem 5. Deutschen Mittelstands-Summit in Ludwigsburg als „Top 100 Innovator“ ausgezeichnet.