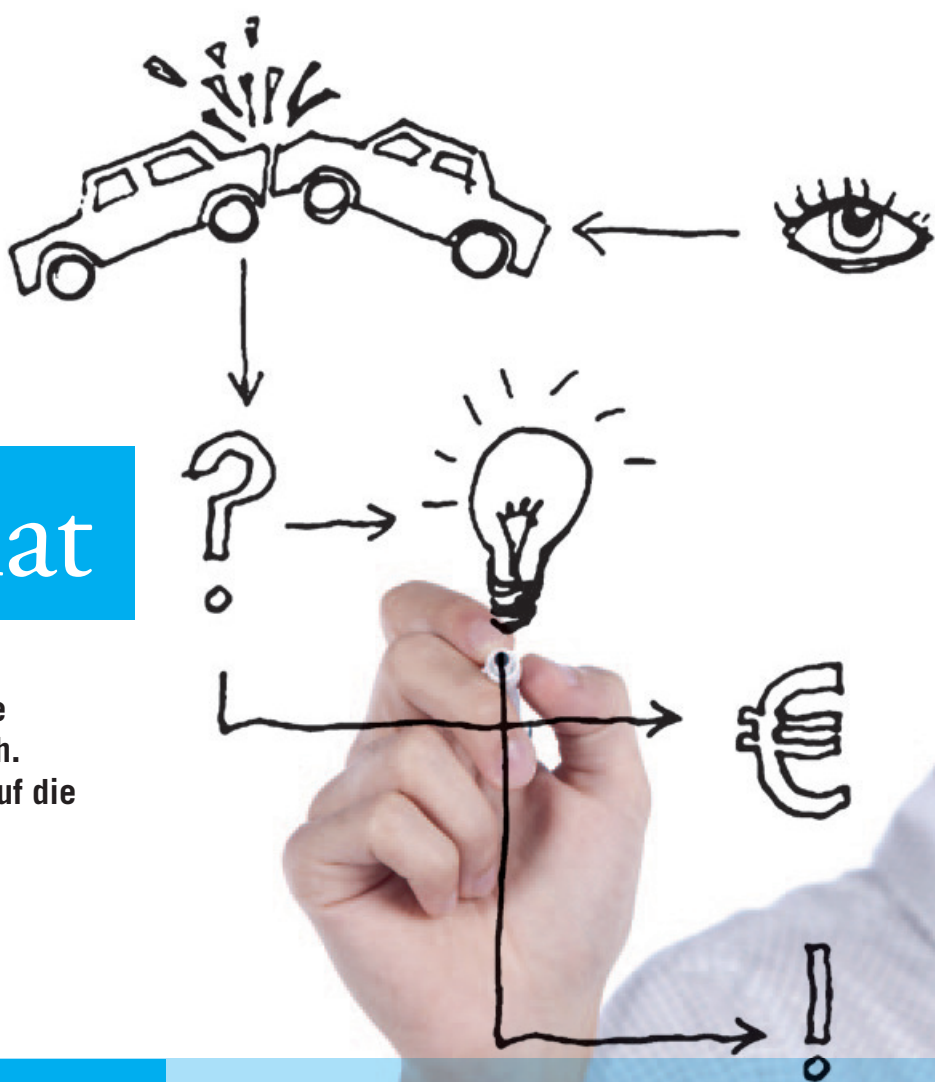


# Wer den Schaden hat

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 Versicherungsleistun-

Foto: Helder Almeida  
Illustration: Tom Kaldewey



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



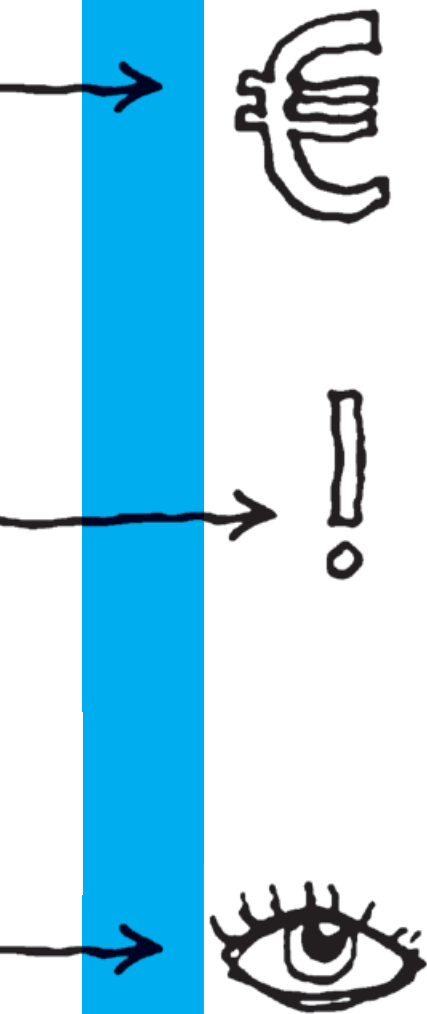
Michael Velte,  
Geschäftsführer  
der Deutschen  
Leasing Fleet GmbH

## Unverständlich großes Vertrauen

Bis vor wenigen Jahren wickelten Firmen Unfälle ihrer Flotten intern über noch ausreichend spezialisierte Mitarbeiter ab. Doch seit der Blütezeit des Versicherungsschadenmanagements bleiben Einsparmöglichkeiten mehr und mehr im Verborgenen, da diese Mitarbeiter nicht auf dem gleichen Wissensstand sind wie die Versicherungsspezialisten. Hier können Fachanwälte Licht ins Dunkel bringen, meint Daniela Mielchen, Herausgeberin der „Zeitschrift für Schadenrecht“.

Ein partnerschaftliches Miteinander zwischen Versicherern und Flottenmanagement war vor allem bei größeren Fuhrparks Gang und Gebe. Leben und leben lassen war das Motto. Doch das gehöre der Vergangenheit an. Das Gleichgewicht sei schon seit längerem nicht mehr gegeben. Denn die Versicherungs-Mitarbeiter hätten andere Vorgaben bekommen. Die Folge seien versteckte Einsparungen zu Lasten der Kunden. Erst vor kurzem wären versehentlich ein mandantenseitiges und ein versicherungsseitiges Gutachten zu einem Lkw-Schadenfall erstellt worden und ihr vorgelegt worden, berichtet die Fachanwältin für Verkehrsrecht. Der Mandant hätte ein Gutachten über 40.000 Euro Schaden erhalten und die Versicherung ihm eines über 20.000 Euro zugestellt. „Interessanterweise von zwei seriösen Gutachtern derselben Firma“, stellt Mielchen fest. „Neben den monetären Einbußen würde ich mich unwohl fühlen, wenn an meinem Fahrzeug ein Schaden von 40.000 Euro unter erzwungenen Einsparungen mit nur 20.000 Euro repariert wird.“

Daher fordert sie mehr Aufklärung und weniger blinden Glauben: „Es herrscht ein unverständlich großes Vertrauen in die Versicherungswirtschaft. Man geht davon aus, dass ein eingeschalteter Verkehrsanwalt auch bei einem unstrittigen Fall durchschnittlich 20 Prozent höheren Schadenersatz erwirkt“, rechnet Mielchen weiter vor. Wichtig sei, dass der Anwalt möglichst vor der Versicherung über den Unfall informiert würde, um dem für den Kunden teuren Schadenmanagement der Versicherungen zuvor zu kommen. Und die Kosten für den Anwalt des Geschädigten würden in nahezu allen Haftpflichtfällen von der gegnerischen Versicherung übernommen.



# Fünf Tipps

**Vor und während des Schadens werden auch einige Fehler gemacht. Experten verraten, wie Sie sie vermeiden können.**

VON WOLFGANG ECK

Die Abwicklung eines Schadens, also auch der direkte Kontakt mit dem Betroffenen, ist unbestritten das wichtigste Moment für eine erfolgreiche Kundenbindung im Schadenmanagement. Schlecht qualifizierte Servicemitarbeiter an der Hotline, zu lange Wartezeiten bis zur Kontaktaufnahme und/oder Abwicklung oder mehrere statt einer Servicenummer kosten die Dienstleister viele Sympathiepunkte bei den Kunden. Doch welche anderen Fehler können gemacht werden?

In erster Linie gilt: Wenn kein Schaden entsteht, muss auch nichts reguliert werden. Das legt ein regelmäßiges und aktives Fahrertraining nahe, bestätigt Oliver Rauch (Foto Seite 27, oben links), Key Account Manager bei der Admin Solution AG: „Unsere Analyse der Fuhrparkkosten hat ergeben, dass über 40 Prozent der Risiken und Kosten fahrerabhängig sind.“ Ein effektives Fahrertraining, das zu einer defensiveren Fahrweise führe, bestehe laut Rauch beispielsweise aus einer Einmalschulung durch einen qualifizierten Trainer, einem permanenten Fahrertraining und aktiver Kommunikation mit dem Mitarbeiter. Den Selbstbehalt zu optimieren und Kleinstschäden unbürokratisch ohne Versicherungsleistung zu regulieren, ist eine weitere Möglichkeit.

Häufig wird das interne Know-how der Mitarbeiter nicht angezapft und geht im operativen Tagesgeschäft unter. Stattdessen sollte dieses Wissen mehr in die strategische Entwicklung eingebunden werden und so zu einer verbesserten Organisation und einem effektiveren Controlling führen. Dazu gehört auch die Schadensteuerung über das Partnernetzwerk: Die Schnittstellen eines Schadenmanagers in Richtung Werkstattnetz, Versicherungswirtschaft, Flottenmanager und so weiter sollten komplett elektronisch miteinander verknüpft sein. Das betrifft die elektronische Schadenbearbeitung inklusive der Kommunikationsmöglichkeiten mit allen Prozessbeteiligten von der Schadenaufnahme bis hin zur Fakturierung.

### Augenmerk auf Prozesskosten

Für mehr Weitblick plädiert Matthew Whittal (rechts), Geschäftsführer der Innovation Group Holdings GmbH, wenn es um Kostenreduzierung geht: „Das Augenmerk sollte stärker auf die Prozess- und die Schadenfolgekosten gerichtet werden, als nur auf günstige Stundenverrechnungssätze.“ Denn eine kurzfristig günstige Reparatur kann eine ganze Reihe an Kosten nach sich ziehen, spätestens bei der Rückgabe an den Leasinggeber.

Das zeigt sich auch in der Analyse. Deswegen empfiehlt Whittal, die Reportings vollständig über alle Schäden – Kaso mit und ohne Selbstbehalt, Haftpflicht, Regress — zentral erstellen zu lassen. Nur damit würden Kennzahlen generiert,



## Copilot von der Versicherung

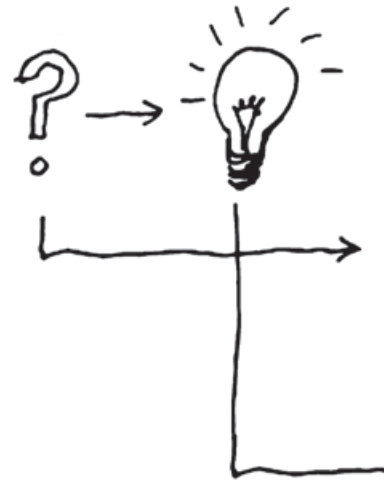
mit denen gute Handlungsempfehlungen und Risikomaßnahmen abgeleitet und vor allem auch eingeleitet werden können. Mit solch einer gründlichen Analyse Einzelschaden- und Gesamtschadenreporting kann schließlich auch der korrekte Rückstellungsbedarf ermittelt werden.

### Zusammenfassend stellen sich fünf Faktoren als erfolgskritisch heraus:

1. Die Fahrer besser schulen und mehr einbinden, z.B. Fahrertrainings und optimiertem Selbstbehalt.
2. Internes Know-how mehr für strategische Ausrichtung nutzen.
3. Schadensteuerung über elektronisch verknüpftes Partnernetzwerk.
4. Mehr Aufmerksamkeit auf Prozesskosten und Schadenfolgekosten richten.
5. Umfassende, zentral erstellte Analyse der Schäden.

Nach einem Verkehrsunfall ist entscheidend, wie schnell die Erste Hilfe eintrifft. Sekunden können über Leben und Tod und die Schwere der Verletzungsfolgen entscheiden. In Deutschland gibt es rund 51.000 Unfälle pro Jahr mit Personenschaden, davon alleine über 500 Tote in Niedersachsen. Das sind zehn Verkehrstote pro Woche. Das hat die Öffentliche Versicherung Braunschweig veranlasst, einen Notrufmelder für alle Autos ihrer Versicherungsnehmer anzubieten. Dieser Copilot, eine kleine schwarze Box, löst mit einem Crash-Sensor und GPS-Technik bei einem Unfall automatisch einen Notruf an die Rettungsdienste aus. „Damit können wir auch die Zahl der Verkehrstoten weiter verringern“, sagt Dr. Barbara Stoth, Bereichleiterin Kfz von der Öffentlichen Versicherung Braunschweig. Auch die SV Sparkassenversicherung, Provinzial, Versicherungskammer Bayern und weitere öffentliche Versicherer haben den Notrufmelder in diesem Jahr als erste Versicherer in ihrem Bundesland im Angebot. Partner ist unter anderem die Notfallzentrale der ÖRAG Service GmbH. Kosten für den Versicherungsnehmer: 9,90 Euro im Monat pro Fahrzeug, Mengenrabatt nicht ausgeschlossen.

*Eine kurzfristig günstige Reparatur kann eine ganze Reihe an Kosten nach sich ziehen*



# Die point S Gruppe

Welche Anforderungen Sie auch haben – bei uns sind Sie richtig!



Sprechen Sie uns an.  
Unsere Serviceline ist  
24 Stunden für Sie da:

**06154 | 639 170**

Ihr Jürgen Benz  
Geschäftsführer



### Servicequadrat

Der unabhängige Partner für Ihre Flotte.  
Ein Gemeinschaftsunternehmen von  
point S und Top Service Team.

über 1.100-mal in Deutschland  
[www.servicequadrat.de](http://www.servicequadrat.de)

### point S (Development)

Die Europazentrale.

über 2.000-mal weltweit  
[www.point-s-development.com](http://www.point-s-development.com)

### point S (Deutschland)

Weil Reifen den Service  
von Profis brauchen.

über 600-mal in Deutschland  
[www.point-s.de](http://www.point-s.de)

### AUTOMEISTER

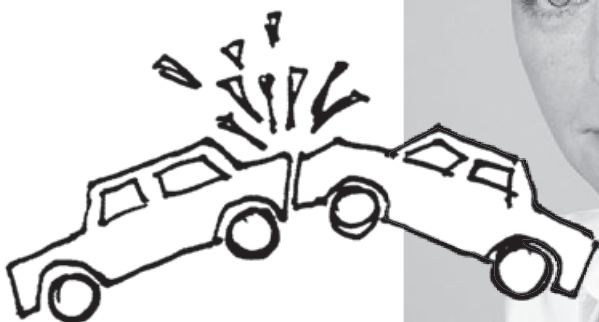
Alle Marken.  
Alle Achtung!

über 140-mal in Europa  
[www.automeister.de](http://www.automeister.de)

# „Hohes Schaden- aufkommen“

**Gespräch mit Natalie Kwiecien von Assekurata Solutions zu einer aktuellen Studie.**

Natalie Kwiecien: „Die Anforderungen einer Flotte in Bezug auf die Schadenregulierung unterscheiden sich von denen der Privat-Versicherten.“



„Der Kfz-Versicherungsmarkt ist von einem hohen Wettbewerbsdruck und einem starken Preiskampf geprägt“

VON WOLFGANG ECK

Schadenmanagement ist ein wichtiges Angebot von Kfz-Versicherern. Die Assekurata Solutions GmbH hat dazu eine aktuelle Studie vorgelegt und insgesamt rund 1.534 Kunden befragt. Dabei haben wenige Versicherer die Höchstnote bekommen. Wir sprechen mit Natalie Kwiecien, Senior-Analystin und Studienleiterin des Unternehmens über die Ergebnisse und ihre Einschätzung.

**bfp:** Frau Kwiecien, Sie sagen, dass das Schadenmanagement ein wichtiger Wettbewerbsfaktor in der Kfz-Versicherung ist. Warum?

**Kwecien:** Der Kfz-Versicherungsmarkt ist von einem hohen Wettbewerbsdruck und einem starken Preiskampf geprägt. Zusätzlich zu den immer noch vergleichsweise niedrigen Preisen führt eine höhere Schadenbelastung zuletzt zu wachsenden Verlusten in der Versicherungstechnik. Vor diesem Hintergrund bietet das Schadenmanagement für die Versicherer eine Möglichkeit, ihre Kosten im Schadenfall zu senken. Gleichzeitig kann diese Kosteneinsparung bei einigen Versicherern die Höhe der Tarife zu Gunsten der Kunden positiv beeinflussen. Darüber hinaus versuchen viele Versicherungsunternehmen im Rahmen des Schadenmanagements mit zusätzlichen Serviceleistungen das bestimmende Wettbewerbsargument Preis in den Hintergrund zu rücken.

**bfp:** Was tun die Versicherer, um dem hohen Anspruch der Kunden gerecht zu werden?

**Kwecien:** Um eine hohe Qualität bei der Fahrzeugreparatur zu gewährleisten, geben viele Versicherer ihren Kunden zum einen eine mehrjährige Garantie auf die Reparatur. Zum anderen garantieren die Versicherer, in die Herstellergarantie für die ausgetauschten Teile einzustehen. Bei den mit der Reparatur beauftragten Betrieben handelt es sich zudem häufig um Mitglieder geprüfter Werkstattnetze mit hohen Qualitätsstandards. Darüber hinaus ermöglicht die direkte Abrechnung mit der Werkstatt eine unbürokratische und somit schnellere Schadenabwicklung. Um dem Kunden im Schadensfall jegliche Arbeit abzunehmen und eine Einschränkung in der Mobilität zu vermeiden, bieten immer mehr Versicherer im Schadenfall umfassende Serviceleistungen, wie eine Fahrzeugreinigung, einen Hol- und Bringdienst sowie einen Ersatzwagen für die Dauer der Reparatur.

Als zusätzliche Serviceleistung haben viele Versicherungsunternehmen in jüngerer Vergangenheit auch die so genannten „Schaden-Apps“ entdeckt. Mittels dieser können Kunden im Schadenfall unter anderem mobil Kontaktdaten abrufen oder eine Schadenmeldung aufgeben. Außerdem informieren viele Apps die Nutzer über wichtige Verhaltensregeln bei einem Unfall. Allerdings sollten Kunden bei der Nutzung beachten, dass aufgrund des kleinen Handy-Sichtfelds eher Flüchtigkeitsfehler bei der Online-Schadenmeldung entstehen, die eine Leistungskürzung durch den Versicherer nach sich ziehen könnten.

**bfp:** Sie haben in der Studie ja konkrete Ergebnisse. Wie haben die Versicherer abgeschnitten?

**Kwecien:** In der Studie haben wir eine Unterscheidung nach Serviceversicherten und Direktversicherten vorgenommen. Grundsätzlich stellen wir fest, dass die Zufriedenheit mit der Schadenregulierung in Deutschland auf einem sehr hohen Niveau liegt. Dabei beurteilen die Serviceversicherten den Schadenprozess leicht positiver. 80,8 Prozent dieser Kunden geben eine gute oder sehr gute Beurteilung ab. Bei den Direktversicherten sind dies hingegen 79,3 Prozent. In rund drei Vierteln aller Fälle gelingt es

Foto: Kwiecien

den Kfz-Versicherern, die Schäden innerhalb von zwei Wochen zu regulieren.

**bfp:** Was war der Ausschlag, dass so wenige Versicherer die Höchstnote bekamen?

**Kwiecien:** Um eine unternehmensindividuelle Beurteilung fällen zu können, durfte eine Mindestfallzahl von 100 Kunden mit Schadenerfahrung nicht unterschritten werden. Auch wenn insgesamt 1.534 Befragte eine geeignete Grundlage darstellen, um repräsentative Aussagen zu treffen, verteilen sich die Antworten der Kunden auf mehr als 35 Kfz-Versicherer. Somit sind 100 Antworten pro Versicherer kaum zu bekommen. Damit die von uns als Qualitätskriterium gesetzte Mindestfallzahl erreicht werden kann, bieten wir den Versicherern an, uns eine Stichprobe aus ihrem Kundenbestand für eine detaillierte Analyse zur Verfügung zu stellen. In diesem Zusammenhang haben sich mit der DEVK und der Sparkassen Direkt-Versicherung zwei Unternehmen dazu entschlossen, ihre Kundenzufriedenheit mit der Schadenregulierung prüfen zu lassen und anschließend zu veröffentlichen.

Als Benchmark ziehen wir bei Solutions das Zufriedenheitsniveau aller Kunden heran, die die Schadenregulierung bewertet haben und die entsprechende unter- oder überdurchschnittliche Positionierung des einzelnen Unternehmens zum Gesamtmarkt. Darüber hinaus untersucht Assekurata seit nunmehr 15 Jahren empirisch die Zufriedenheitsniveaus der Versicherungskunden und kann somit die Ergebnisse der Studie adäquat einordnen.

**bfp:** Fuhrparkkunden mit mehreren Fahrzeugen haben andere Bedürfnisse als der private Kfz-Kunde. Auch die Mobilitätsanforderungen im Schadenfall sind höher. Können Sie uns dazu etwas sagen?

**Kwiecien:** Auf der einen Seite bestehen Fuhrparks bei den Versicherern auf besondere Konditionen, auf der anderen Seite ist uns aus den Analysen der versicherungstechnischen Ergebnisse der Versicherer bekannt, dass das Schadenaufkommen bei Fuhrparks durchaus hoch ist. Dieser Umstand verlangt nach besonderen Vereinbarungen bezüg-

lich der Fahrzeugnutzung. Es ist jedoch nicht nur im eigenen Interesse des Versicherers, einen Fuhrpark gezielt zu betreuen. Durch Impulse für eine effektive Fuhrpark-Steuerung seitens des Versicherers kann eine Win-Win-Situation hergestellt werden: Beispielsweise in Verbindung mit Werkstattnetzen versetzen verbindliche Regelungen die Versicherer in die Lage, den Fuhrpark-Besitzern besonderen Service sowie besondere Betreuungsleistung anzubieten.

Die Herausforderungen an das Fuhrpark-Management sind nicht weniger bedeutend. Es geht darum, bei den Fahrern eine hohe (Eigen-)Verantwortung zu schaffen. Beispielsweise mit Abzügen beim Bonus als Konsequenz einer erhöhten Schadenträchtigkeit bzw. mit Anreizsystemen bei Schadenfreiheit.

Die Anforderungen einer Flotte in Bezug auf die Schadenregulierung unterscheiden sich von denen der Privat-Versicherten. Auch bei eigenschuldeten Unfällen muss ein Ersatzfahrzeug unmittelbar zur Disposition stehen und das Schadenmanagement reibungslos funktionieren. Für diese speziellen Bedürfnisse sind auch besondere Deckungskonzepte denkbar. Während in gängigen Verträgen nur Unfallschäden abgesichert sind, wäre im Rahmen der Fuhrpark-Versicherungsverträge eine Ausdehnung der Deckungsmöglichkeiten denkbar, beispielsweise auf andere Reparaturen (Service oder technische Pannen). Weiterhin haben kleinere Flotten besondere Bedarfe an Flexibilität, sofern keine eigenen Ersatzfahrzeuge verfügbar sind. Auch hier sind neue Wege denkbar, beispielsweise eine Deckung gegen Werkstattaufenthalt, um die Mobilität zu gewährleisten.

**bfp:** Vielen Dank für das Gespräch.

„Grundsätzlich liegt die Zufriedenheit mit der Schadenregulierung auf einem sehr hohen Niveau“



LapID Service GmbH, Harkortstr. 23a, D-57072 Siegen, Fon 0271 - 48 972-0, Fax 0271 - 48 972-29, www.lapid.de

Vollelektronisch. Transparent. Kosteneffizient. Manipulationssicher.

## Wie wichtig ist Ihnen Sicherheit im Ernstfall ?

Mit LapID haben wir ein durchgängiges elektronisches System für die aufwändige, aber unumgängliche Dokumentation der Führerscheinkontrollen entwickelt.

- Erfüllung der Vorgaben zur regelmäßigen Führerscheinkontrolle aller Fahrer unabhängig von Arbeitszeiten
- Geringe Betriebskosten und Kostensenkung durch weniger Kontroll- und Dokumentationsaufwand
- Datenschutzrechtlich geprüft, keine Speicherung persönlicher Daten im LapID-Siegel
- Manipulationssicher durch vollelektronische Kontrolle, fälschungssicher durch LapID-Siegel, die sich beim Ablösen vom Führerschein selbst zerstören

... denn im Zweifelsfall müssen auch Ihre Führerscheinkontrollen einem „Crash-Test“ standhalten.









Foto: © T. Windecker - Fotolia.com







Weitere Infos unter [www.lapid.de](http://www.lapid.de) oder Sie rufen uns an – wir beraten Sie gern.

# Marktübersicht: Schadenmanagement









						
	akf servicelease GmbH	ALD Automotive	Alphabet	Arval Deutschland	ASL Fleet Services/ GE Capital	Athlon Car Lease GmbH
<b>Unterstützung im Schadensfall</b>	Schadenaufnahme und –steuerung (Hotline, Werkstattsteuerung, Abschleppen...), Ersatzfahrzeug, Reparaturfreigabe und Rechnungsabwicklung, Haftungsfreistellung in der Kasko, Rechtsfragen	Serviceangebot von der Meldung bis hin zur Geltendmachung des Sachschadens, 24h-Schadenhotline, Fahrzeugtransport zur Werkstatt, Bergung, sofortige Herstellung der Mobilität mit Rent-Service, Online-Schadenreporting für vollständige Transparenz über alle Schadenfälle in der Flotte	Integrierte Lösung aus Accident Management und Versicherung; aktives Schadenmanagement; vollständige, transparente Abwicklung aller Unfallschäden von der Schadenaufnahme über Reparaturkoordination bis zur Klärung aller Ansprüche; Bibliothek der Einzelschadenreportings mit Such- und Filterfunktionen; Gesamtschadenreporting mit Auswertungsmöglichkeiten; AlphaCover: Verwaltung der Policen und Kommunikation mit Dienstleistern; Online-Reportings	Arval Mobilitätspaket: 1. Pannenhilfe (technische vor-Ort-Hilfe, Bergen/Abschleppen, Ersatzfahrzeugvermittlung; Übernahme der Kosten z. B. für Übernachtung und Weitertransport bzw. Rücktransport des Fahrers per Taxi, Bahn oder Flugzeug; Fahrzeugrückführung aus Ausland) 2. Schadenservice (Gebührenfreie 24h-Hotline, Unfall-/Schadenaufnahmen, Auswahl eines Werkstattpartners, Reparaturkostenverauslagung, europaweite Unterstützung) 3. Schadenmanagement (Kommunikation mit allen am Schadenprozess Beteiligten)	Einschätzung des Schadenumfangs, Beachtung der Vertrags-/Kunden-/ Versicherungsrelevanten Sondervereinbarungen, Werkstattauswahl, Rep.-Koordination ggf. KOMBI-Auftrag z. B. mit Inspektion, stellen eines Ersatzfahrzeugs, Kontrolle Kostenvoranschlag, Prüfung des Reparaturweges, Prüfung: Reparatur oder Totalschaden, Kontaktaufnahme mit Versicherung/ Leasinggeber/ Kunde/ Abschleppdienst/ Polizei, Schadensmeldung bei Versicherung, Abschleppen, Abholung-/ Auslösung geschlepptes Fahrzeugs, Sachverständigenauftragung, uvm.	365 Tage/24h-Service-Hotline, Online-Schadenmeldung, aktive Schadensteuerung zu qualifizierten Athlon-Instandsetzungsbetrieben deutschlandweit, bundesweiter Hol-/ Bringservice, alternative Reparaturmethoden, Schadenkostenprüfung, Reklamationsmanagement, Reparaturfreigabe, Auftragserteilung an die Werkstatt; Vorfinanzierung der Schadenkosten, Abrechnung mit dem Versicherer, tagesaktuelle Schadenonline-reporting, Renabilitätsberechnung, Ersatzfahrzeug, fahrzeugbezogene Regressführung
<b>Analyse Schadensgeschehen und -ursachen</b>	Ja	Jährliche Abfrage von Einzelschadenverläufen in Zusammenarbeit mit der CarPool GmbH, Analyse zur adäquaten Fahrzeugkonfiguration z. B. für Anpassung der Selbstbeteiligung bei privater Nutzung des Fahrzeugs	Reports und Datenbanken zu Einzel- und Gesamtschäden; statistische Erhebungen zu Schaden- und Unfallereignissen	Regelmäßiges Business- und Fleetreview, Auswertung belasteter Schadenregulierungen, individuelle Schadenanalyse auf Kundenwunsch für Beratung im Risikomanagement; detailliertere Analyse bei Bezug von Arval Versicherungsdienstleistungen	Ja, durch Versicherer	Regelmäßige und kundenspezifische Analyse des Schadensgeschehens und der Ursache; Risikoberatung z. B. bei häufig auftretenden Parkreplemen ein Park Distance Control; tagaktuelles Online- Schadenanalysetool für die Kunden
<b>Verbesserungspotenziale in Kooperation Flottenbetreiber/Dienstleister</b>	k. A.	Ständige Verbesserung der Kommunikation in punkto Schadenmeldung und -abwicklung	Größtmögliche Transparenz im Schadenmanagement (Abläufe, Maßnahmen, Kosten)	Vorlage aller relevanten Fahrerdaten beim Dienstleister für direkte Schadenaufnahme mit dem Fahrer	IT-Schnittstellen zur Datenübertragung	k. A.
<b>Erfolgsfaktoren Schadenmanagement</b>	24h Hotline, Werkstattnetz, Fachkräfte	Mobilität des Fahrzeugnutzers, Vermittlung kurzfristiger Reparaturtermine, kurze Werkstattaufenthalte, kompetente Prüfung der Schadenkosten, unkomplizierte und professionelle Abwicklung mit minimalen Zeitaufwand und geringen Kosten für den Kunden	Zentrale, aktive, transparente Steuerung aller Abläufe: von detaillierter Schadenaufnahme und dem Werkstatttransport über Reparatur bis hin zum Mietwagen und Kommunikation mit Unfallpartnern	Eigenes Audit der Werkstätten im Netzwerk, ständige Überwachung der Partnerwerkstätten und ihrer Abrechnungen und Leistungen; kompetente, serviceorientierte Unfallhelfer an der Schadenhotline (365 Tage/24h erreichbar); effektive und schnelle Organisation aller Hilfeleistungen anlässlich des Unfallgeschehens; Prozesskenntnis bei Versicherungen und Werkstätten	Menschen an der Hotline, die die Kundenbesonderheiten kennen; Fachleute, die den Rep.-Weg bestimmen, Kosten senken und eigenes Werkstattnetz betreuen und zertifizieren; Qualitätsmanagement, schlanke Prozesse, sauber und schnell bearbeitet	Gut funktionierendes Netz von Instandsetzungsbetrieben mit hohen Qualitätsstandards für hohe Kundenzufriedenheit; Kosten nicht aus den Augen verlieren; richtigen und preisgünstigen Reparaturweg wählen
<b>Zukünftige Herausforderungen</b>	k. A.	Einführung einer papierlose, online durchgeführten Schadensbearbeitung mit den Versicherungsgesellschaften	Kosten- und Wettbewerbsdruck	k. A.	Kosten senken durch neue Rep.-Methoden wie z. B. Kunststoffreparatur	k. A.
<b>Größter Erfolg</b>	Sehr hohe Kundenzufriedenheit	Kombination aus Haftungsbe-freiung und Schadenmanagement. Der Kunde spart bei der Versicherungssteuer und durch das Schadenmanagement.	Senkung der durchschnittlichen Regulierungsdauer von von zwölf um 50% auf sechs Tage; Abwicklung von Schäden über Partnernetzwerk führte zu Kostensenkung von 20%; Analysen zu Unfallgeschehen und Ursachen halfen, Schäden zu vermeiden	Ausfallzeiten der Fahrer auf ein Minimum reduzieren	Schadenmanagement für Fremdfahrzeuge (wenn Kunde mehrere Leasinggeber hat) dargestellt in einheitlichem Reporting, dadurch ist ein Vergleich der versch. Leasinggeber und deren Prozesse und damit Kosteneinsparung möglich	Senkung der Schadenstückkosten um ca. 20% mit zufriedenen Instandsetzungsbetrieben bei gleichbleibender Qualität



						
	Car Professional Management	Daimler Fleet Management	DeTeFleetServices GmbH	Deutsche Leasing Fleet GmbH	DMS-Germany GmbH	Fleet Company GmbH
<b>Unterstützung im Schadensfall</b>	Übernahme aller Prozesse bis hin zur Geltendmachung bei der Versicherung; regelmäßiges Schadenreporting (Fahrzeug, Nutzer, Ursachen, Zeitpunkt der Beschädigung, Kosten inkl. Klassifizierung der Schadenart, Erstattungen, Selbstbeteiligung und Fahreranteil); Unterstützung in der Schadenprävention mit Fahrerschulungen, -trainings, -mappe (Umgang mit Fahrzeug)	Komplette Übernahme des administrativen Aufwands in der Unfallabwicklung; Beauftragung von Sachverständigen (nach Vorgabe des jeweiligen Versicherers); Erteilung von Reparaturfreigaben; Erstellung der Schadenanzeige & Einreichung bei der Versicherung; Prüfung und Weiterleitung der Rechnung/en an Versicherer; Verauszahlung Reparatur-, Abschlepp- und Sachverständigenkosten sowie Mietwagenkosten schon vor Klärung der Schuldfrage; Durchsetzung aller Schadenersatzansprüche bei fremdverschuldeten Unfällen Einschaltung von Rechtsanwälten	k. A.	24-Stunden Hotline an 7 Tagen die Woche, Gewährleistung von Mobilität	bundesweites Netzwerk von über 3500 Markenautohäusern und über 500 freien Karosserie- und Lackierwerkstätten mit 6-jähriger Garantie auf ausgeführte Arbeiten, Sonderkonditionen zur Senkung der Schadenaufwendungen, kostenfreier Hol- und Bringservice, Ersatzwagen nach kundenspezifischen Vorgaben, Schadeninstandsetzung nach Herstellervorgaben, Einspeisung der Schadendaten in Fuhrpark-IT-Systeme	Service-Hotline, Mietwagen, Abschleppen/Bergung, Durchsetzen von Regressansprüchen mittels Rechtsabteilung, Einreichung der Versicherungs-erstattungen, Reviewmeetings - Handlungsanweisung für Car Policy, Karosserienetzwerk, Gutachterorganisation
<b>Analyse Schadensgeschehen und -ursachen</b>	Risikomanagement mit genauer Schadenanalyse und Handlungsempfehlungen; Einzel- und Gesamtschadenreporting nach Schadenarten, Ursachen und Wochentagen; Beratung zur Car Policy	Vierteljährliches detailliertes Schadenreporting mit Hinweis auf Schadensschwerpunkte	k. A.	ja	Regelmäßige Gespräche mit Kunden, Beratung unter Bezugnahme auf Leasing- und Fuhrparkmanagementregularien, pro aktives Schadendatenanalyse und Lösungsansätze	Ja, einmal jährlich im Zuge des Reviewmeetings für die Kunden
<b>Verbesserungspotenziale in Kooperation Flottenbetreiber/Dienstleister</b>	Umfassende Kommunikation und genaue Verhaltensweisen an die Fahrer	k. A.	k. A.	Klare „Spielregeln“ was der Fahrer eines Firmenwagens zu veranlassen hat, wenn es zu Schadensereignis kommt	Reibungslosere Kommunikationsprozesse zwischen Fahrzeugnutzer und Dienstleister, Aktualität der Datenqualität	Dienstleister, Kommunikation, Schnittstellenanbindung in die Buchhaltungssysteme des Kunden
<b>Erfolgsfaktoren Schadenmanagement</b>	Sicherstellung der Mobilität des Fahrers, kurze Werkstattaufenthalte, schnelle Anspruchstellung bei der Versicherung, für Kunden unkompliziertes Schadenmanagement, langfristige Optimierung der Kosten	Kosteneinsparung und Beschleunigung des Abwicklungsprozesses durch gezielte Steuerung der Schadenabwicklung sowohl im Kaskofall wie auch im Haftpflichtfall (hier: Senkung der Haftpflichtansprüche des Unfallgegners) - günstigere Reparaturkosten - günstigere Mietfahrzeugkosten - evtl. Wegfall anderer Kosten (z. B. Rechtsanwalgebühren)	Gutes Zeitmanagement durch optimale Prozesse und entsprechende IT; schneller Kontakt zum Geschädigten senkt Kosten für Mietwagen, Anwälte oder Sachverständige auf Seiten des regulierenden Versicherers; Unfallmeldung via Internet	Leistungsstarker Dienstleister, der über dichtes Netz von Werkstätten verfügt; verbindliche Nutzung des Leitfadens für den Fahrer	Sauber fixierte Kommunikationsprozesse, großes und zuverlässiges Partnernetzwerk, Qualitätskontrollen, nachhaltige und verbindliche Zusammenarbeit	Schnelle und kurze Kommunikationswege zu allen Beteiligten während der Schadenabwicklung, längjähriges; bundesweites Karosserienetzwerk; fairer Umgang mit allen Beteiligten
<b>Zukünftige Herausforderungen</b>	Sind auch die aktuellen: Anpassung der Prozesse an neue technische Möglichkeiten und veränderte Nutzeranforderungen, regelmäßige Überprüfung des Werkstattnetzes inkl. der Qualitätskontrolle der erbrachten Leistung	1) 100%-ige webbasierte Abwicklung (ohne Medienbruch) 2) SM als Ausgangsbasis für alternative Versicherungsmodelle wie z. B. Haftungsumkehr, Schadenrückkaufmodelle, Stop Loss-Versicherungslösungen, etc.	k. A.	Saubere Analyse, um Quote der Schäden zu senken; Senkung der Kosten pro Schaden	Neue Technologien wie eCall, Herstellervorgaben für Unfallschadenreparaturen in Markenwerkstätten	Industrialisierung der Unfallschadenbehebung (Schadenstückzahlen); Versicherungsnetzwerke verdichten; internationale Barrieren minimieren
<b>Größter Erfolg</b>	Bei diesjähriger Kundenzufriedenheitsanalyse konnten hohe bis sehr hohe Zufriedenheitswerte bei der professionellen Schadenabwicklung erreicht werden	Eine Vervielfachung des Vertragsportfolios mit der Leistungskomponente „aktives Schadenmanagement“ in den letzten 3 Jahren.	k. A.	Nachhaltige Kostensenkung für die Kunden im Bereich Versicherung durch o. g. Maßnahmen	Aufbau des Markenwerkstattnetzwerks und damit Einsparungen von über 25% auf Kundenseite	Reduzierung der Schadenkosten bei steigender Schadenanzahl bei den Kunden

# Marktübersicht: Schadenmanagement



						
	<b>Fleetcar + Service Community GmbH &amp; Co. KG</b>	<b>Fleetlevel+</b>	<b>Hannover Leasing Automotive GmbH</b>	<b>HPI Fleet &amp; Mobility GmbH</b>	<b>LeasePlan Deutschland GmbH</b>	<b>VR-Leasing AG</b>
<b>Unterstützung im Schadensfall</b>	Eigene, kostenfreie 365 Tage/24h-Schadenhotline; Reparatur in Vertragswerkstatt inkl. Gewährleistung der Hersteller-Garantie; Sicherstellung von Interimsmobilität; turnusmäßiges Reporting über Schadensquote; Empfehlungen zu Bonus-/Malus-Systemen in der Car-Policy; Fahrertraining; Bewertung von Beschädigungen von Leasingrückläufern vor der Rückgabe	Individuelle Lösungen in den Einzelleistungen Hotline, Abschleppen, Schadenaufnahme und -steuerung, Reparaturfreigabe, Rechnungsabwicklung; Geltendmachung von Ansprüchen bei gegnerischer Versicherung; Beschaffung eines Ersatzfahrzeugs; Erfassung indirekter Schadenkosten möglich	Übernahme aller Tätigkeiten im Zusammenhang mit einem Schaden am Fahrzeug, Organisation Abschleppdienst, Leihwagen, Schaden-abwicklung, Instandsetzung des Fahrzeuges, Hol- und Bringservice und Versicherungsabrechnung	Zusammenarbeit mit einem der größten Schadenmanager Deutschlands, effiziente Abwicklung durch Spezialisten mit anschließender Zusammenfassung der Ergebnisse in einer einheitlichen Rechnungslegung	1. Unfallmanagement: Mobilmachung, online Unfallmeldung, 24h-Hotline, Terminvereinbarung mit Reparaturpartner, Abschleppdienst, Mietwagenvermittlung, Kommunikation mit Versicherer, etc. 2. Schadenservice: alle Leistungen wie 1+ plus Kommunikation mit Versicherung und Rechtsanwältin, Schadenregulierung in Abstimmung mit Kunden 3. Versicherungsservice: Leistungen wie 1+2 plus individuell optimierte Versicherungskonzepte; Risk Management mit Schadenreports und -analysen für schadenvermeidende Maßnahmen	Deutschlandweite und markennunabhängige Reparaturwerkstättennetz, das regelmäßig auf Leistungsfähigkeit und Qualität geprüft wird; 24-Stunden-Hotline über das Service-Center der R+V Versicherung; schnelle und transparente Abwicklung, die den Kunden größtmögliche Mobilität gewährleistet; Abwicklung von fremd verursachten Haftpflichtschäden durch spezialisierte Rechtsanwaltskanzlei; geltend machen von persönlichen Schadenersatzansprüche möglich
<b>Analyse Schadensgeschehen und -ursachen</b>	Zweimal jährlich	Ja, auf Wunsch regelmäßiges Reporting mit Schadendaten (Schadensort, -zeit, -art, etc.) und direkten Schadenkosten (Reparatur, Mietwagen, Gutachter, Kasko-Selbstbeteiligung); Analyse indirekter Schadenkosten bei Meldung möglich	Analyse von Uhrzeit, Ort, Hergang des Unfalls, Abwicklungsdauer, Selbstbeteiligungen, Schadenstypen; Dokumentation Reparatur-, Versicherungs- und Serviceleistungen; auf Kundenwunsch Hinweise zur Schaden- und Unfallverhütung (Fahrertraining, etc.) gegeben	Regelmäßige Reports mit Schadens-Schwerpunkten/-Häufungen und Vorschläge zur Vermeidung (im Dialog mit jeweiligen Flottenbetreiber)	Regelmäßige Schadenreports im Rahmen des Risk Managements; kundenindividuelle Schadenanalysen durch Risikoberater nach Schadenhäufigkeiten, -arten, -verursachern; Empfehlungen zu konkreten Schadenvermeidungsmaßnahmen und optimalem Versicherungsumfang	Jährliche Auswertung der Schadenrenta und des Schadenreporting zwischen Verkaufsleiter und Kunden zur Optimierung der Kosten
<b>Verbesserungspotenziale in Kooperation Flottenbetreiber/Dienstleister</b>	Schnellere Information, Zuverlässigkeit der Dienstleister, Kostentransparenz	Klare Verhaltensregeln für Fahrer im „Fall der Fälle“	„Papierlose“ Zusammenarbeit über effiziente Schnittstellen und transparente Onlinelösungen mit allen Beteiligten; geeignete Schnittstellen zur Optimierung der Prozesse zwischen Provider, Versicherungen und Werkstätten; Schulung der Fahrzeugnutzer	k. A.	Vermeidung von Schäden; ganzheitliche Betrachtung von „Soforthilfe am Unfallort“ und Gestaltung der passenden Risikoabdeckung	Vereinbarkeit von Kostendruck, Wünschen der Dienstwagennutzer und Deutschlands liebstem Kind, dem Pkw; Gestaltung des optimalen Prozesses zwischen den Beteiligten
<b>Erfolgsfaktoren Schadenmanagement</b>	Vertrauen; „Leben und leben lassen“, auch die Reparaturbetriebe; Zusammenarbeit mit dem Versicherer	Lückenlose Schadenaufnahme und -steuerung, Reparaturfreigabe, Rechnungsabwicklung, schnelle Mobilstellung des Fahrers bei absoluter Transparenz und Kostenreduktion für die Kunden	Kommunikation mit und Transparenz für den Kunden; Entlastung der Fuhrparkmanager; Reduzierung der Schadenkosten, z. B. durch ein flächendeckendes Netz von Karosseriefachbetrieben und die Wahl freier Werkstätten; garantierte professionelle Kontrolle von Rechnungen, Kostenvorschlägen und Gutachten durch speziell ausgebildete Mitarbeiter	Zuverlässigkeit, Schnelligkeit, Nachvollziehbarkeit/ Dokumentation	Aktives Risk Management mit Versicherungs-/ Deckungskonzepten und Schadenhandling aus einer Hand; transparente und komplette Schadenübersicht; Minimierung von Schadenkosten über qualitätsgeprüftes Partnernetz von Karosseriewerkstätten für Unfallreparaturen	Geschwindigkeit und aufeinander abgestimmte Prozesse; kompetente und schnelle Hilfe bei der Schadenaufnahme sowie weitere Organisation im Schadenfall
<b>Zukünftige Herausforderungen</b>	Aufrechterhaltung der Reparaturqualität bei steigendem Kostendruck	Fahrer nach Fahrzeugschaden schnellstmöglich einsatzbereit machen; gutes Schadenmanagement, um Kosten und Aufwand beim Kunden gering zu halten; Meldung aller Schäden an den Leasinggeber	Entwicklung von bindenden Standards für Kunden, Dienstleistern und Partnern für eine koordiniertere und abgestimmtere Zusammenarbeit zwischen allen Beteiligten	Neue Technologien, z. B. Antriebe/ Batterien; noch schnellere Schadenregulierung, um Bedarf an Interimsfahrzeugen zu reduzieren; stärkere Integration aller beteiligten Dienstleister	Weiterhin gemeinsam mit den Partnerbetrieben sinnvoller Ausbau des Serviceangebots für die Kunden	Abwägen zwischen sinnvollen Reparaturmaßnahmen durch Herstellerwerkstatt z. B. Aluminiumarbeiten oder definitive Einsteuerung in einen markennunabhängigen Karosserie- und Lack- Betrieb für kostengünstige Instandsetzung unter Beachtung des Sicherheitsaspekts
<b>Größter Erfolg</b>	Reduzierung der Versicherungs- und somit der Fuhrparkkosten für die Kunden und damit einhergehende Festigung der Kundenbeziehung	Deutliche Verringerung der direkten Schaden- sowie interner Prozesskosten durch Rückverlagerung des Schadenmanagements von externem Dienstleister in eigenen Betrieb; Vereinfachung und Verbesserung der Abrechnungsprozesse mit Versicherungspartner	Reduktion von Kosten, Schaden-dauer und damit verbundenem Aufwand v. a. bei Neukunden mittels übergangsloser Mobilität der Fahrzeugnutzer und geringeren Versicherungsprämien	Mit Fahrertrainings konnte verbessertes Fahrverhalten der Mitarbeiter erzielt werden und somit gesenkte Schadensquote und gesenkte Versicherungsprämien bei gleichzeitiger Erhöhung der Mitarbeitersicherheit	Einführung unseres Online-Tools „e-Damage“; Online-Meldung eines Unfallschadens durch Fahrer, Hochladen von Schadendaten und -dokumenten zu weiteren Bearbeitung, online Einsicht in aktuellen Bearbeitungsstand des Schadensfalls, erstellen individueller Schadenreports	Regelmäßige Abstimmung von Entwicklungen mit partnerschaftlich verbundenen Herstellerwerkstätten und auch herstellernunabhängigen Werkstätten, um den Kunden optimale Leistungen anzubieten