



28.07.2016

## MICHAEL BERGMANN: „SCHRITT FÜR SCHRITT ONLINE GEHEN“

„Langfristiges always online“, so beschrieb Michael Bergmann, Geschäftsführer von Audatex AUTOonline seine Produktstrategie während des Jahrestreffens der Benutzergemeinschaft Audatex (BGA) am 2. und 6. Juni in Wolfsburg. Das jährliche Treffen ist eine wichtige Plattform, auf der der Softwareentwickler in erster Linie seine Versicherungskunden über Zukunftsprojekte sowie über wesentliche Neuerungen seiner Produkte informiert.

### SCHRITT FÜR SCHRITT ONLINE GEHEN

„Die gelebte Realität zeigt, dass ein vernetztes Arbeiten im Kfz-Schadenprozess noch nicht vollständig möglich ist“, stellte Michael Bergmann in seiner Eröffnungsrede fest. Im März hatte er die Geschäftsführung von Audatex AUTOonline übernommen und seitdem in vielen Kundengesprächen direktes Feedback der Anwender eingeholt. Ein zentraler Aspekt in diesen Diskussionen war die Frage nach dem richtigen Maß an Digitalisierung. „Wir verstehen die Bedenken unserer Kunden diesbezüglich absolut“, unterstrich der Geschäftsführer und ergänzte: „Deshalb werden wir bei der Weiterentwicklung unserer Produkte den Weg über Hybridmodule gehen. Das bedeutet, dass wir Online-Funktionalitäten entwickeln, die auch offline funktionieren.“

### DIGITALISIERUNG VOM ANWENDER HER GEDACHT

Im Impulsvortrag der zweitägigen Veranstaltung stellte Jürgen Thiele, Partner bei Roland Berger, fest: „Im Kfz-Schadenprozess werden die Chancen der End2End-Digitalisierung bislang noch unzureichend genutzt.“ Seine Beobachtung: „Der Kfz-Markt gerät durch die digitale Revolution immer stärker unter Druck.“ Hocheffiziente Prozesse seien vor diesem Hintergrund ein Muss für die Branche. „Zudem verändert die Digitalisierung Kundenerwartungen und Wertschöpfungsketten“, betonte der Unternehmensberater und meint damit, dass erfolgreiche Digitalisierung vom Anwender her gedacht werden muss. „Nur dann bringt die digitale Schadenwelt einen echten Nutzen für alle Beteiligten und kann nachhaltig effiziente Strukturen und Prozesse schaffen.“

## **INTERAKTIVE VERANSTALTUNG GEWÄHRTE PRAXISEINBLICKE UND INTENSIVEN AUSTAUSCH**

Die 50 Teilnehmer des 40. BGA-Kongresses standen in diesem Jahr erstmalig in direktem Austausch mit Vertretern aus der Werkstatt sowie Sachverständigen. Zudem wurde das Thema Schadenmanagement in Workshops aus unterschiedlichen Perspektiven betrachtet und vertieft. So diskutierten die Teilnehmer in drei Gruppen Aspekte des Schadenmanagements zwischen Versicherung und Werkstatt, zwischen Versicherung und freien Sachverständigen sowie die Digitalisierung von Abwicklungsprozessen innerhalb der Versicherungen.

## **DIGITALISIERUNG ALS VORAUSSETZUNG DER AUTOMATISIERUNG**

Das Fazit der drei Workshops: Die Digitalisierung aller Informationsflüsse bildet die Basis für Automatisierung. Dafür kann kein einziger Spieler im Markt die Lösung anbieten. Die verschiedenen Marktteilnehmer müssen zusammenarbeiten wie in einem Staffellauf, um einen voll digitalisierten Prozess umzusetzen.

Lisa Möckel