



22.02.2017

BITS UND BYTES IM SCHADENMANAGEMENT

Das Kundenverhalten habe sich in den vergangenen Jahren grundlegend geändert. Direkte Informationen abrufen, wenn sie benötigt werden – dieses Prinzip gelte auch immer stärker für das Schadenmanagement, heißt es von Innovation Group anlässlich einer Presseveranstaltung. „Wir erleben einen fundamentalen Wandel durch die Digitalisierung von Schadenprozessen“, beschreibt Matthew Whittall, Vorstandsvorsitzender von Innovation Group, die Veränderung. „Versicherer und Flotten setzen auf webbasierte Informationssysteme, die wir als Schadenmanager und Auftraggeber unserer Kooperationsbetriebe entwickeln.“

„SOOM IST FÜR DIE BETRIEBE JETZT LEICHTER HANDHABBAR“

Innovation Group hat in den vergangenen Monaten nach eigenen Angaben mit Hochdruck an der Verbesserung des webbasierten Auftragsportals SOOM gearbeitet. „Es gab Kritik von unseren Kooperationsbetrieben, die wir ernst genommen haben“, erklärt Matthew Whittall. „Es gibt nun grundlegende Veränderungen, die die Handhabung von SOOM für Betriebe erleichtern.“

So wurden Schnittstellen zu KSR und Carisma geschaffen, um Daten direkt aus den Systemen in das Auftragsportal zu laden. „Das Importieren reduziert den administrativen Aufwand deutlich“, ergänzt Marco Weitner, der als Director Fleet & Network auch für das Werkstattnetzwerk zuständig ist. Zudem sei es zudem möglich, auch Schadendaten wie Bilder, Vermessungsprotokolle oder Nachweise über den Einkauf von Ersatzteilen in das webbasierte System direkt einscannen. „Zu den Verbesserungen zählen auch kleine Veränderungen, die jedoch in der Schadenbearbeitung immens aufgehoben haben“, unterstreicht Operations Manager Georg Frech, der bei Innovation Group erster

Ansprechpartner der Werkstätten ist, und meint damit zum Beispiel die Funktion, Dokumente im System einfach drehen zu können, wenn sie falsch eingescannt wurden.

Eine wichtige Forderung der Kooperationsbetriebe sei ebenfalls erfüllt worden: Die Implementierung eines „Roten Knopfs“ in SOOM. „Die Prozesse der Schadenbearbeitung sind sehr komplex und entsprechen nicht immer dem vorgesehenen Ablauf“, erklärt Marco Weitner. „Deshalb bietet SOOM nun die Möglichkeit, auf Ausnahmen aufmerksam zu machen und diese mit unserem Team in Stuttgart persönlich zu klären.“

WIE DIGITAL WERDEN INNOVATION GROUP UND WINTEC AUTOGLAS?

SOOM ist für Innovation Group die zentrale Webplattform, über die immer mehr Arbeitsschritte zwischen den Kooperationsbetrieben und dem Schadenmanager ablaufen werden. „Wir wollen dabei nicht mehr Daten erfassen, als zurzeit ohnehin erfasst werden“, betonte Matthew Whittall im Pressegespräch. „Die Daten werden in Zukunft jedoch ausschließlich über ein System übermittelt und das heißt SOOM.“

Darüber hinaus wollen Innovation Group und Wintec Autoglas weitere digitale Neuerungen einführen. Im Flotten-Service spiele eine Schaden-App schon jetzt eine immer größere Rolle. In Stuttgart wird die Live-Begutachtung via Internet von Unfallschäden mit unklaren Schadenbildern vorbereitet. Und Wintec Autoglas will noch in diesem Jahr den Einsatz von Tablets in der Dialogannahme einführen und damit eine 100 prozentig papierlose Schadenbearbeitung ermöglichen. „Wir werden durch die Vernetzung und mobile Erfassung von Autoglasschäden viele Prozessschritte, wie zum Beispiel die Fotodokumentation, vereinfachen“, erklärt Stefan Schmadtke, Vorstand der Wintec AG. „Unsere Franchisepartner profitieren dabei durch die zentrale Entwicklung von digitalen Lösungen bei Wintec Autoglas, um sich im Autoglasgeschäft einen Wettbewerbsvorteil zu verschaffen.“ In der Außenwahrnehmung soll der Einsatz von Tablets dem Autofahrer auch einen modernen Markenauftritt vermitteln.

Lisa Möckel