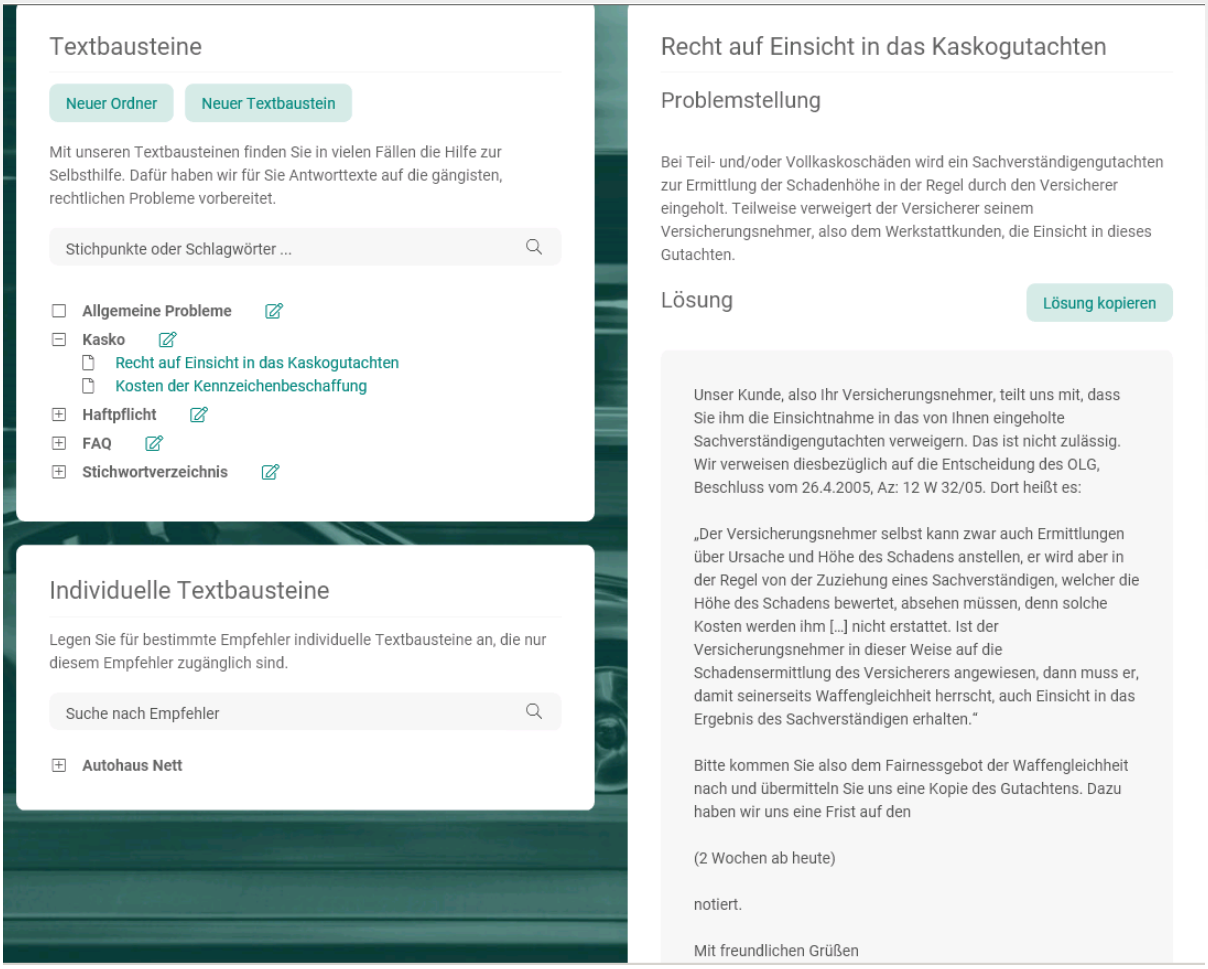
SCHADEN.NEWS





28.11.2018

SCHADENRECHT: SO WIRD'S ÜBERSICHTLICH

Die Kanzlei Voigt hat im Oktober die Webplattform "Schadenmanagement 4.0" an den Start gebracht, die Mitarbeitern in freien Werkstätten und Autohäusern jederzeit vollständige Übersicht über alle betreuten Fälle, deren Bearbeitungsstand und die nächsten Schritte bietet. Zudem haben auch Sachverständige und die einzelnen Mandanten Zugriff auf die für sie relevanten Aspekte der digitalen Schadenakte. Damit lohne sich das Webportal als zentrale Informationensplattform insbesondere für Werkstätten, in denen verschiedene Mitarbeiter an der Unfallregulierung beteiligt sind, ist Henning Hamann, Geschäftsführer der Kanzlei Voigt überzeugt. Denn es bringt alle Informationen zusammen und reduziert Aufwand für Rückfragen, Telefonate und E-Mail-Verkehr.

ALLE DATEN AN EINEM ORT VERFÜGBAR

Kundennummer, Kennzeichen, Vorsteuerabzugsberechtigung, Name des Haftpflichtversicherers, Kasko, Auslandsschaden, Name des Gutachters, Leasing oder Finanzierung sind nur einige der insgesamt 23 Informationsfelder jeder einzelnen Akte. Zusätzlich werden nützliche Dateien, wie zum Beispiel Vorlagen für Reparaturablaufpläne mit der Möglichkeit des Ausfüllens direkt am Bildschirm,

bereitgestellt. Zudem wurde ein intelligentes und flexibles Kommunikationsmodul eingebaut, inklusive einer Aufgabenverwaltung und einem chronologisch dokumentierbaren Gesprächsverlauf.

HILFREICHE ZUSATZTOOLS: TEXTBAUSTEIN- UND URTEILSSAMMLUNG

Neben der reinen Dokumentenverwaltung gibt es ein Modul mit einer umfangreichen Textbaustein- und Urteilssammlung. Damit können Nutzer wichtige Informationen zu einem Vorgang auch dann abrufen, wenn dieser nicht von der Kanzlei Voigt bearbeitet wird.

DIE ZAHLEN FALL FÜR FALL GENAU IM BLICK

Kernelement des Webportals bildet ein umfangreiches Reporting- und Controlling-Modul. Dort werden sämtliche eingehenden Schadenbelege erfasst und für die Bezifferung an den Versicherer verarbeitet. Dabei werden Eingangs- und Bearbeitungsdatum bei der Kanzlei, die Höhe der einzelnen Ansprüche und das Datum des jeweiligen Zahlungseingangs festgehalten und in Echtzeit an das Webportal überspielt. Für die Werkstatt, das Autohaus und den Mandanten sind diese Informationen also zu jeder Zeit live in der digitalen Schadenakte grafisch aufbereitet einsehbar. Sobald auf die einzelnen Schadenbelege Zahlungen geleistet werden und diese Zahlungen bei der Kanzlei Voigt zugeordnet sind, erfolgt über das System eine automatische Zahlungsbenachrichtigung unter Bezeichnung der Rechnungsnummer und des Überweisungsbetrages an die Rechnungssteller. Dadurch könnten künftig auch Rückfragen zu ungeklärten Zahlungseingängen entfallen.

KUNDENÜBERGREIFENDE AUSWERTUNG IN ECHTZEIT

Darüber hinaus stellt das Webportal auch übergreifende Auswertungen für alle Akten eines Mandanten oder eines Betriebs zur Verfügung. Diese Funktion ist insbesondere für die Geschäftsführung und die Buchhaltung von Interesse, wie die Kanzlei Voigt in vielen Gesprächen herausgefunden hat. In Echtzeit können alle laufenden und abgeschlossenen Fälle ausgewertet werden. Der Nutzer erhält – grafisch aufbereitet – eine Auskunft über das Verhältnis von Haftpflicht- zu Kaskoschäden, über die Anzahl von Klageverfahren, von Auslands-, Leasing- und Totalschäden, eine Übersicht über die Anzahl der fiktiven Abrechnungen, der durchschnittlichen Höhe der Reparaturkosten, die durchschnittliche Dauer bis zum Rechnungsausgleich und einen Überblick über die einzelnen Regulierungsvolumina.

PLATTFORM BIETET RAUM ZUR ANPASSUNG

Da sich das gesamte Webportal in der Eigenverwaltung der Kanzlei Voigt befindet, können auch individuelle Programmierwünsche erfüllt werden, so dass Ideen und Anregungen der Nutzer willkommen sind.

BEREITS SEIT VIELEN JAHREN DIGITAL

Die Kanzlei Voigt arbeitet bereits seit langem mit digitalen Schadenakten. Alle Unterlagen zu einer Unfallangelegenheit sind digitalisiert in einem gesicherten Servernetz gespeichert und abrufbar. Schadensgutachten, Reparatur- und Mietwagenrechnungen, Mandantenanfragen und Schreiben der Versicherung gehen bereits zu einem wesentlichen Teil per E-Mail ein. Alles andere wird eingescannt und zur Akte gespeichert. Doch bisher waren all diese Daten für Mandanten und Autohäuser nicht immer sofort greifbar. Kurze Anfragen wie „Hat sich die Versicherung schon gemeldet?“, „Ist das Geld für die Reparaturrechnung schon eingegangen?“ oder „Wie geht’s denn jetzt weiter?“ mussten daher bislang telefonisch, postalisch oder per E-Mail beantwortet werden. Wer außerhalb der Bürozeiten eine Information anfragte, musste sich bis zum nächsten Tag gedulden oder war nicht selten gerade selbst telefonisch nicht erreichbar. Die Plattform Schadenmanagement 4.0 bietet jetzt Nutzern die Möglichkeit, benötigte Daten in Echtzeit zu jeder beliebigen Zeit abzurufen. Geschäftsführer Henning Hamann ist überzeugt: „Die technische Entwicklung und Digitalisierung schreitet unaufhaltsam voran. Was früher per Post versendet wurde, kommt heute binnen Sekunden via E-Mail beim Empfänger an. Ebenso stehen Informationen im Internet unabhängig von Öffnungs- und Bürozeiten rund um die Uhr jederzeit abrufbar zur Verfügung. Warum sich also den Fortschritt nicht zunutze machen?“