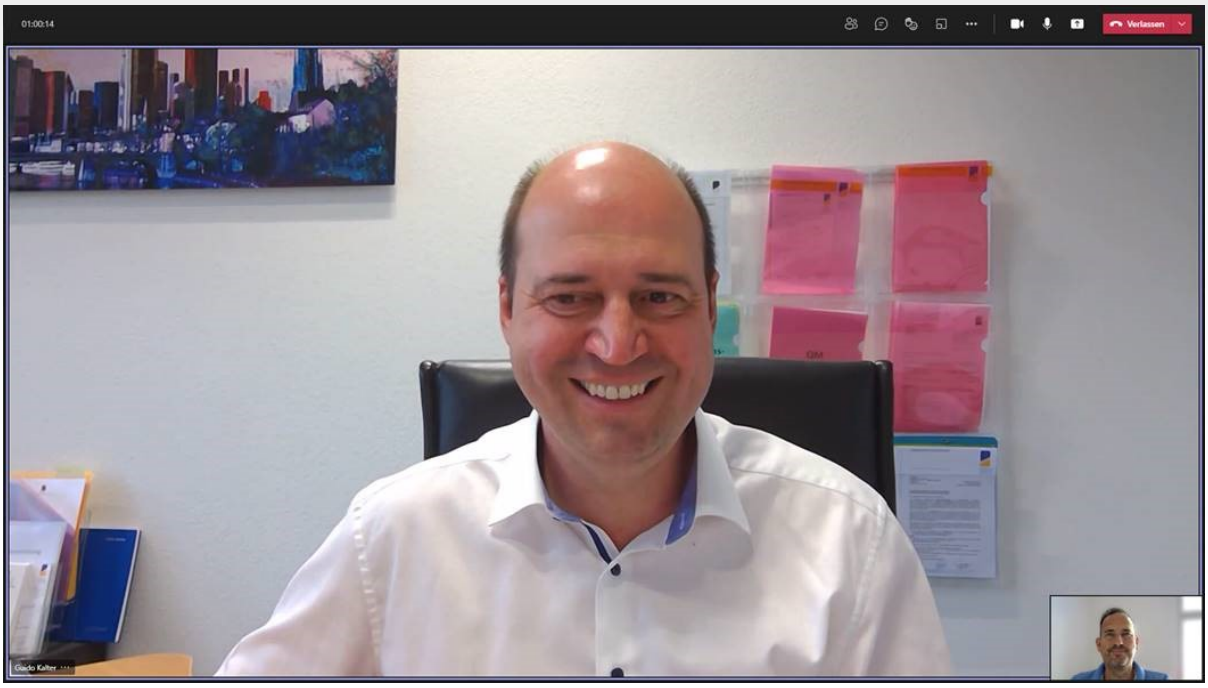
SCHADEN.NEWS



09.06.2021

„DAS FLOTTENGESCHÄFT IST TREIBER DER DIGITALISIERUNG“

Guido Kalter, Vorstand der EUROGARANT AutoService AG, spricht im Interview über die Entwicklung des Flottengeschäftes und erklärt, warum K&L-Betriebe seiner Auffassung nach in diesem Segment nur noch mit einem starken Systempartner erfolgreich sein können.

Herr Kalter, wie hat sich das erste Halbjahr 2021 vor dem Hintergrund der Corona-Krise im Flottengeschäft bei EUROGARANT entwickelt? **Guido Kalter:** Wir verzeichnen ein reges Interesse der Flotten am Schadenmanagement und den angebotenen Dienstleistungen. Zwar haben wir anfangs Verluste durch die Pandemie in den K&L Reparaturzahlen des Segments Flotte hinnehmen müssen. Aber in Summe haben wir einen guten Zuwachs durch neue Kunden, weil das Interesse an Schadenmanagement und der Digitalisierung in diesen Bereichen einfach enorm ist.

Stichwort Digitalisierung: Die Pandemie sorgt insgesamt dafür, dass die Digitalisierung an Fahrt aufnimmt. Ist das auch im Flottengeschäft der Fall? **Guido Kalter:** Die Digitalisierung hat bereits vor der Pandemie stark Fahrt aufgenommen und die Corona-Krise hat das noch weiter befeuert. Die Themen Flotte und Digitalisierung sind im Prinzip sehr stark miteinander verknüpft, weil wir immer mehr in die Situation kommen, dass der Flottenkunde und auch der Fahrer einen erhöhten Informationsbedarf über verschiedene Medien haben. Das heißt: wir müssen gegenüber dem Flottenverantwortlichen und auch dem Flottenfahrer mehr Transparenz im Bereich des Schadens darstellen. Das geht nur über einen hohen Grad an digitalen Informationssystemen.

Wie stellen Sie sich hier auf? **Guido Kalter:** Dieser Entwicklung tragen wir schon seit zwei bis drei Jahren intensiv Rechnung, indem wir Dashboards und einen Live-Schadenstatus entwickelt haben. Das bedeutet konkret: der Fahrer kann über ein Tracking den Bearbeitungsstand seines Schadens live mitverfolgen und der Flottenverantwortliche hat seine Kosten im Blick. All diese Themen haben in

der Flotte mittlerweile Einzug gehalten und werden schon fast als Standard wahrgenommen. Das können wir liefern und das liefern wir bereits. Zudem entwickeln wir an dieser Ecke stets neue Tools zur Unterstützung der Werkstatt und Betreuung der Flotte.

Wo sehen Sie die größten Herausforderungen? **Guido Kalter:** Der größte Knackpunkt bei der Digitalisierung ist immer, dass die Anwendungen auch alttagstauglich sind und somit bei der Werkstatt und dem Kunden Akzeptanz erlangen.

Kann ein Betrieb das, was die EUROGARANT bei der Digitalisierung der Schadenkommunikation im Flottengeschäft leistet, für einen Flottenkunden überhaupt allein leisten? **Guido Kalter:** Aktuell könnte er das sicherlich nicht, da gehört eine ganze Menge EDV dazu, ein sehr gutes Programm mit einer vollelektronischen Schadenakte und den entsprechenden Anbindungen. Hier steht vor allem die Transparenz im Vordergrund, also die Aufbereitung der Basis-Daten. Die erste Frage lautet immer: Hat der Betrieb überhaupt verlässliche Basisdaten? Bekomme ich genug Informationen, um so ein Informationspaket nachher auch so aufbereitet zu transportieren, dass es auch für den Kunden verständlich ist? Berücksichtigt man nur diese Aspekte kann man sagen, dass kann eine Werkstatt für sich alleine nicht schultern. Dafür braucht es einen Partner, der die digitale Infrastruktur darstellt, um dann gemeinsam dem Kunden ein gutes Angebot darlegen zu können und die Transparenz sicherzustellen.

Wie groß ist die Bandbreite der Digitalisierung innerhalb der Flotten? Gibt es noch Flotten, die überhaupt nicht digital arbeiten? **Guido Kalter:** Da ist nahezu alles denkbar. Wir haben Kunden, die noch per Fax oder Brief ihre Schadenanzeigen einreichen, obwohl wir alles digital zur Verfügung stellen. Wir haben aber auch den High-Performance-Kunden, der wirklich alles digital abfragt, Apps, HTML-Seiten, Schnittstellen und Links einfordert.

___Wie entwickelt sich die Digitalisierung im Flottenbereich in den nächsten fünf Jahren? ___ **Guido Kalter:** Wir werden die digital-affinen Flotten sicherlich verstärkt mit noch mehr Informationen versorgen. Das heißt, die digitale Schadenannahme wird sicherlich auch dort Einzug halten – da arbeiten auch die Kfz-Versicherer stark drauf hin. Und auch wir sind hier nah dran, Teilbereiche des Schadens mehr und mehr zu digitalisieren. Ein Anteil an persönlicher Beratung wird aber aus meiner Sicht noch lange bleiben. Wie schon gesagt, ist es enorm wichtig, die Flotte an sich sauber mit digitalen Daten zu bedienen. Zusätzlich werden wir Flotten mit anderen Medien und Möglichkeiten bespielen müssen, um auch den Fahrer bei der Schadenmeldung und -abwicklung stärker mit ins Boot zu holen. Da gibt es noch Entwicklungspotenzial.

Meinen Sie damit das Thema App und die Smartphone-Einbindung? **Guido Kalter:** Smartphone- und Tablet-Einbindung, aber auch Einbindung in die Microsoft-Welt. Der direkte Zugang über Verlinkungen oder Apps – all das ist denkbar. Kritisch bin ich im Moment noch gegenüber dem Thema Künstliche Intelligenz im Schadengeschäft eingestellt. Das ist sicherlich für den Versicherungs-Privatmarkt eine gute Sache, um eine Ersteinschätzung zu treffen im Rahmen einer fiktiven Abrechnung. Ich bin aber kritisch, wenn es um die reale Reparatur geht – für die wir ja auch stehen. Gerade im Bereich der Flotte sprechen wir fast ausschließlich über die Reparatur, weil das Fahrzeug nach zwei Jahren zur Leasinggesellschaft zurück geht und nach Herstellervorgaben repariert sein muss. An diesem Punkt ist KI für mich noch nicht greifbar genug.

Wie bewerten Sie die von der HUK-Coburg geplante Online-Terminvereinbarung und die von Innovation Group geplante Lösung Gateway aus Sicht der Werkstatt? **Guido Kalter:** Die zentrale Frage ist: Wollen die Werkstätten wirklich, dass man auf ihr System zugreift, und lassen sie diesen Zugriff auch zu? Und gibt man die komplette Terminierung aus der Hand? Aus Sicht der Werkstatt ist auch die Frage zu stellen: Für wen bringt die Lösung einen Vorteil? Für den Dienstleister oder für die Werkstatt? Wenn es ein Vorteil für die Werkstatt mit sich bringt, bin ich auch ein Freund davon, solche digitalen Strukturen einzuführen – ohne Frage. Das haben wir auch zum Teil begleitet, weil es – gerade im Rahmen der Pandemie – ein Vorteil war, eine digitale Terminbuchung mit anzubieten. Aber

darüber kann der Betrieb bei uns selbst entscheiden und ich finde, das ist auch der absolut richtige Weg. Wird so etwas mit Druck und Eminenz eingefordert, darf man geteilter Meinung sein.

Vielen Dank für unser Gespräch!

Christian Simmert