



16.08.2023

CARTV: „DAS INTERNATIONALE TEAM IST UNSERE STÄRKE“

Der Verkehr in Bratislava rauscht auf dem Boulevard Námesťie 1. Mája Richtung historisches Zentrum. Rush Hour – direkt vor der Zentrale von CARTV, einer der bedeutendsten Restwertbörsen Deutschlands. Die Hauptstadt der Slowakei erwacht, es ist früher Morgen. Die Sonne brennt schon um sieben Uhr auf der Haut. Anfang Juli traf sich Chef-Redakteur Christian Simmert mit der Geschäftsführung von CARTV, mit Thorsten Böhm, Anette Chassée und Andreas Reiter im frisch bezogenen Neubau, der mitten im politischen Zentrum von Bratislava liegt – im Schatten des Präsidentenpalastes.

SPÜRBARER TEAMGEIST AUF ALLEN EBENEN

Die Räume sind hell, das Team ist international. „Wir haben den Standort hier in Bratislava errichtet, weil wir hier die Menschen gefunden haben, die mit uns jeden Tag sehr serviceorientiert an der Ermittlung von Restwerten und dem Totalschadenmanagement arbeiten“, heißt es beim Redaktionsbesuch in der Zentrale. Hier setzen 120 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter alle Hebel in Bewegung, um der „Mehrwertbörse“ wie die Geschäftsleitung CARTV bezeichnet, gerecht zu werden.

Englisch, Polnisch, Ungarisch, aber auch Französisch und natürlich Deutsch und Slowakisch – in Bratislava spricht man viele Sprachen und versteht die Märkte. „Im Totalschadenfall ist CARTV als Schadenmanager tätig – für Kfz-Versicherer, Sachverständigenorganisationen, Sachverständige, Endkunden und Händler gleichermaßen“, beschreibt Thorsten Böhm im schaden.news-Videointerview. „Wir erleichtern allen Beteiligten die Abwicklung, liefern eine bestmögliche Restwertermittlung und sorgen für transparente Prozesse.“

WAS LÄUFT IN BRATISLAVA?

Ermittlung von Rest- und Wiederbeschaffungswerten, komplette Kauf- und Totalschadenabwicklung für Kfz-Versicherer und Geschädigte, Koordination mit Händlern: In allen Abteilungen in der slowakischen Zentrale ist der positive, motivierte Spirit des CARTV-Teams spürbar. Dass sich das Hauptquartier der Restwertbörse in der Slowakei befindet, ist dabei kein Zufall, sondern historisch gewachsen. So ist es COO Anette Chassée zufolge in Deutschland in den vergangenen Jahren zunehmend schwieriger geworden, Fachkräfte zu finden. In Bratislava konnte CARTV einen besonders motivierten Mitarbeiterstamm aufbauen. „Wir sind ein internationales Team auf der Drehscheibe zwischen Mittel- und Osteuropa – das ist eine unserer zentralen Stärken“, erklärt die eloquente Geschäftsleiterin gegenüber schaden.news.

ÜBER 100 KAUFABWICKLUNGEN PRO TAG

Ein wichtiger Baustein in der Zentrale ist der All4You Kaufabwicklungsservice. Zwischen 400 und 500 Kontakte knüpft das gesamte All4You-Team unter der Leitung von Katarina Tomcikova, Rudolf Kalman, Christian Kriz und Martin Honz, hier pro Tag, über 100 Fahrzeugverkaufsabwicklungen finden, koordiniert in Bratislava, täglich statt. Zudem ist auch die Händlerbetreuung in der Unternehmenszentrale angesiedelt: Rund 2.000 Händler gehören zum CARTV-Händlernetzwerk, sie kommen aus rund 15 Ländern, unter anderem aus Deutschland, den BeNeLux-Staaten, Frankreich und Spanien. „In das Netzwerk aufgenommen wird nur, wer mindestens zwei Jahre im Geschäft ist und seriös auftritt“, erklärt Martin Honz beim Redaktionsbesuch in der Zentrale in Bratislava.

„KI KANN DIE INDIVIDUELLE BETREUUNG UNSERER KUNDEN NICHT ERSETZEN“

Oft dauert es für die CARTV-Mitarbeiter nur wenige Sekunden, um einen Fall zu bearbeiten, Fahrzeugdaten zu übertragen und per Knopfdruck zu anonymisieren. „Dafür ist es natürlich erforderlich, die Mitarbeiter gut und regelmäßig zu schulen. Viele arbeiten bereits seit mehreren Jahren für CARTV und bringen dementsprechend einen hohen Erfahrungsschatz mit sich, von dem dann auch die neue Mitarbeiter profitieren können“, betont Anette Chassée. Thorsten Böhm fügt hinzu: „Gegenseitige Wertschätzung und das Verständnis für andere Abteilungen und deren Tätigkeiten sind ebenfalls essenziell, um reibungslose Prozesse zu erhalten.“ Anette Chassée und Thorsten Böhm sind sich bewusst, dass KI-gestützte Technologie in den kommenden Jahren vor der Restwertermittlung und Totalschadenabwicklung nicht haltmachen wird. Dennoch hält die CARTV-Geschäftsleitung aktuell noch an ihrem Konzept fest: „Künstliche Intelligenz ist hilfreich, um eine Prognose über einen Restwert abzugeben. Die Leistung von menschlichen Mitarbeitern, beispielsweise die individuelle Betreuung nach einem Totalschaden sowie die persönliche Unterstützung, ist aber zur Zeit noch unersetzlich.“

MOBILITÄTSWANDEL SORGT FÜR MEHR KOMPLEXITÄT IM ABWICKLUNGSPROZESS

Durch den Teamgeist in der Unternehmenszentrale in Bratislava lassen sich laut der CARTV-Geschäftsleitung die aktuellen Herausforderungen der Branche deutlich besser bewältigen. Insbesondere der Mobilitätswandel trage zu einer weiter wachsenden Komplexität im Markt bei. Beispiel E-Mobilität: „Die Frage, wem zukünftig die Batterie gehört – dem Hersteller oder dem Fahrzeugbesitzer – wird erheblichen Einfluss auf unsere Prozesse im Totalschadenmanagement haben“, ist sich Thorsten Böhm sicher. Auch durch die Tatsache, dass es heute mehr Leasing- als gekaufte Fahrzeuge gebe, gestalte sich die Abwicklung viel komplexer und nehme zudem viel mehr Zeit in Anspruch. Diese komplexen Zusammenhänge erfordern laut Thorsten Böhm ein umfangreiches Know-how vom CARTV-Team.

EINSATZ VON GEBRAUCHTEILEN: „MIT AUGENMASS VORANTREIBEN“

Realistisch schätzen Anette Chassée und Thorsten Böhm den Einsatz von Gebrauchtteilen bei der Fahrzeugreparatur ein – in Deutschland nach wie vor ein strittiges Thema. „Die Komplexität wird dabei oftmals unterschätzt“, erklärt Thorsten Böhm. Das liege zum einen an der Vielfalt unterschiedlicher Ersatzteilmodelle von einem einzigen Hersteller. Zum anderen ist der zeitliche Aufwand, der benötigt wird, um verbaute Gebrauchtteile auszubauen und für ein anderes Fahrzeug zu verwenden, laut Thorsten Böhm nicht zu unterschätzen. Darüber hinaus, so fügt Anette Chassée hinzu, sei die damit verbundene Logistik auch immer vor dem Hintergrund der Nachhaltigkeit zu betrachten. „Wie nachhaltig ist es, ein Ersatzteil einmal um die halbe Welt zu verschicken?“, nennt Anette Chassée ein Beispiel. Thorsten Böhm rät deshalb dazu, dieses Thema mit Augenmaß nach vorn zu treiben. Nur so werde die Verwendung von Gebrauchtteilen sich in einigen Jahren im Markt etablieren, betont er im Videointerview aus Bratislava abschließend.

Christian Simmert