



24.04.2024

## DEKRA: DIGITALES SCHADENMANAGEMENT – SACHVERSTAND TRIFFT AUF KI UND BIG DATA

Die Verzahnung von digitalen Anwendungen mit der Kompetenz von Sachverständigen steht bei DEKRA bereits seit geraumer Zeit verstärkt im Fokus. Das Ziel: Die Prozesse der Unfallschadenabwicklung zu vereinfachen und gleichzeitig Qualität in der Schadenregulierung sicherzustellen. Kfz-Versicherer, Flotten und Fuhrparkbetreiber werden dabei mit einem neuen Digital Service unterstützt. Beim Messekongress für Schadenmanagement und Assistance in der vergangenen Woche (16. und 17. April) in Leipzig hat DEKRA diesen Service für das Digitale Schadenmanagement erstmals öffentlich in einem Vortrag vorgestellt. Direkt nach der Präsentation erläuterten Bernd Grüninger, Bereichsleiter Gutachten und Mitglied der Geschäftsleitung bei DEKRA Automobil GmbH, und Christoph Mennicken, Senior Vice President Service Division Vehicles bei DEKRA SE, im schaden.news-Videointerview das Konzept hinter dem Digitalen Schadenservice.

### TELE-EXPERTISE ODER SACHVERSTÄNDIGER VOR ORT?

„Wir als Sachverständigen-Organisation bilden mit dem Digitalen Schadenmanagement den gesamten Schadenprozess komplett digital ab, sodass wir unseren Kunden von der Schadenmeldung bis zur späteren Dienstleistung alles aus einer Hand anbieten können“, erklärte Bernd Grüninger im Interview. Wie genau dieses Digitale Schadenmanagement funktioniert, erläuterte Christoph Mennicken: Im ersten Schritt werden Daten gesammelt. Dafür kommen verschiedene Eingangskanäle, beispielsweise Bildupload, Einbindung von Telematikdaten oder Online-Services, zum Einsatz. „Wir haben vielfältige Wege, diese Schadenmeldung so effizient wie möglich zu gestalten“, erklärt der Experte. Dieser Datensatz wird im nächsten Schritt durch KI, Bilderkennung und Big Data analysiert. „Der ‚digitale Sachverständige‘ bewertet somit also den Schaden und kann so recht früh Auskunft über Reparaturkosten und den Wiederbeschaffungswert geben und eine Aussage darüber treffen, ob es sich um einen Totalschaden handelt und wie die Restwertprognose aussieht“, erläutert Christoph Mennicken und fügt hinzu: „Obwohl der Auftrag also noch am Anfang des Prozesses steht, noch nicht bearbeitet wurde und auch noch kein Sachverständiger damit beauftragt wurde, hat der Auftraggeber die Möglichkeit, den Schaden zu beurteilen.“ Im dritten

Schritt kann DEKRA so von der Schadenmeldung bis hin zu einem regulierungsfähigen Produkt nahtlos unterstützen. Somit ist auch relativ schnell ersichtlich, ob der Fall per Tele-Expertise begutachtet werden kann oder ein Sachverständiger sich den Schaden vor Ort ansehen sollte. „Wir können unsere Kunden dabei unterstützen, diesen Fall effizient digital zu bearbeiten.“

## **FRÜHE ERKENNUNG VON REPARATURWEGEN**

Für den Umgang mit KI und Big Data setzt DEKRA laut Aussage von Bernd Grüninger seit 2017 auf das Unternehmen Spearhead und hat sich 2021 daran beteiligt. Spearhead stellt eine Plattform zur Verfügung, mit der DEKRA den Schadenprozess von der Meldung bis zur Regulierung begleiten kann. Entscheidendes Argument für den Digital Service ist laut Bernd Grüninger, schon sehr früh nach der Schadenmeldung erkennen zu können, welchen Regulierungs- und Reparaturweg der Schaden letztendlich nehmen wird und welche Schritte der Kfz-Versicherer als nächstes gehen muss. Dadurch könne DEKRA dem Kfz-Versicherer eine maßgeschneiderte Lösung anbieten. Der Wettbewerbsvorteil von DEKRA liegt dabei nach Angabe von Christoph Mennicken zum einen in der starken Kompetenz hinsichtlich Datenlage und Know-how. „Zum anderen haben wir als DEKRA bereits seit fast 100 Jahren den notwendigen Sachverstand im Rücken“, betonte Christoph Mennicken im Videointerview.

## **PRAXIS-EINSATZ MIT KFZ-VERSICHERER HUK-COBURG**

In einem gemeinsamen Projekt mit der HUK-Coburg wurde der Digitale Schadenservice erstmals in Kooperation mit einem Kfz-Versicherer weiterentwickelt und vertieft. Auch dazu gab es beim Messekongress in Leipzig in der vergangenen Woche erste Erfahrungsberichte. Nach verschiedenen Piloten ist das System gemeinsam mit der HUK-Coburg und deren Telematikdaten sowie der hauseigenen KI seit Anfang Februar bei bestimmten Fällen im Einsatz, berichtete Bernd Grüninger im Interview nicht ohne Stolz. „Unsere Erkenntnis aus den vergangenen Monaten: Wenn wir, also DEKRA, Spearhead und die HUK-Coburg, unsere Stärken und Kompetenzen bündeln und mit den Daten verknüpfen, sind wir in der Lage, beispielsweise die Bilderkennung, die die HUK-Coburg bereits nutzt, gemeinsam weiterzuentwickeln.“ Geplant sei, diese Bilderkennung zukünftig auch dem kompletten Markt zur Verfügung zu stellen. Dabei sind die einzelnen Bestandteile des Digitalen Service modular aufgebaut. „Wir können diese somit auf die individuellen Bedürfnisse unserer Kunden anpassen“, betonte Bernd Grüninger abschließend.

Ina Otto