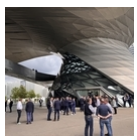
SCHADEN.NEWS



15.05.2024

CARTV FORUM: E-FAHRZEUGE, DIGITALISIERUNG, KI – „ZUKUNFTSFÄHIG IST NUR, WER JETZT BESCHLEUNIGT“

Ohne Digitalisierung geht heute nichts mehr. Und auch um den Einsatz von Künstlicher Intelligenz kommt schon jetzt niemand mehr herum – auch nicht in der Unfallschadenbranche. Das war unter anderem Thema des CARTV Forums 2024 letzte Woche in München. Im BMW-Doppelkegel trafen sich Versicherer, Sachverständige, Organisationen, Händler und andere Marktplayer, um sich über die neuesten Entwicklungen und Neuheiten im Markt zu informieren. Genau wie in den vergangenen Jahren herrschte wieder großer Andrang im Doppelkegel, sodass alle Plätze belegt waren. Das CARTV-Team spricht von rund 200 Teilnehmern.

BESCHLEUNIGER FÜR EFFIZIENTE SCHADENABWICKLUNG

Fachkräftemangel, Nachhaltigkeit, Umstrukturierungen im Schadenmarkt, Automatisierung, Einsatz von KI und die E-Mobilität: Die Liste der Herausforderungen, mit der alle im Schadenabwicklungsprozess Beteiligten zu tun haben, ist lang, zeigte CARTV COO Anette Chassée in ihrer Eröffnungsrede auf. „Diese Herausforderungen bremsen uns aus, treiben uns andererseits aber auch an", verdeutlichte sie, und dass es gerade deshalb dringend notwendig sei, jetzt auf Beschleunigung zu setzen. Damit spielte sie auf das Motto der Veranstaltung, „accelerate!" („beschleunige!") an. Das Ziel von CARTV sei dabei „eine einfache, saubere und vor allem schnelle Schadenabwicklung für alle Beteiligten". An die anwesenden Sachverständigen, Kfz-Versicherer und Händler richtete sie daher klare Worte: „Wir möchten ihr Beschleuniger sein."

DIGITALER SELFSERVICE UND KI BEI DER BILDERVERARBEITUNG

CARTV-Geschäftsführer Thorsten Böhm betrachtete das Motto Beschleunigung während der Veranstaltung aus dem Blickwinkel der Digitalisierung und zeigte konkret auf, wie CARTV sich dahingehend in den vergangenen Jahren weiterentwickelt hat. So bietet die Restwertbörse nun einen digitalen Self Service an, der mit KI funktioniert und den Kunden 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche zur Verfügung steht. Damit habe man seitens CARTV auf die veränderten Kundenanforderungen reagiert. Eine weitere Neuentwicklung stellte er für die digitale Fotografie in der Schadenabwicklung vor. Eine eigens entwickelte KI-Lösung automatisiert und anonymisiert nun 97 Prozent dieser Fotos zuverlässig. Das betrifft zum einen das Unkenntlichmachen von Kennzeichen und Gesichtern, zum anderen aber auch das automatische Herauslesen von Daten, zum Beispiel aus dem Fahrzeugschein.

WBW-REGULIERUNG UND RESTWERT-PROGNOSE

Zudem zeigte Thorsten Böhm auf, wie CARTV das Thema „accelerate!" auch in der WBW-Regulierung weiterentwickelt und so in der Geschwindigkeit Marktstandards setzt. Und auch im Bereich Kumulschäden hat CARTV nochmal beschleunigt. Die KI gestützte Restwertprognose kann nun nahezu in Echtzeit durchgeführt werden.

LÄNDERÜBERGREIFENDES ARBEITEN MIT ALLEN BETEILIGTEN

Auf die optimale Zusammenarbeit zwischen Händlern, Sachverständigen und Versicherern ging auch Jan Stefan Kralik ein. „Es ist uns ein Anliegen, Lösungen zu schaffen", betonte er während des Forums. Deshalb habe CARTV auch eine Growth-Abteilung gegründet, die der Österreicher verantwortet. Sein Ziel sei es, durch länderübergreifendes Arbeiten ein vernetztes Eco-System zu schaffen, so dass der Kfz-Schadensfall als Chance für die Versicherer gesehen werden kann, Vertrauen zum Endkunden zu schaffen. Als Beispiele für Lösungen nannte er CARTV Claims als erfolgreiche Plattform für Versicherer und Sachverständige für CEE, oder auch CARTV Fleet, das die Restwertbörse gemeinsam mit dem größten Schadensteuerer Österreichs aufgebaut habe.

PACKENDE KEYNOTE VOM DIGITALISIERUNGS-EXPERTEN

Einen packenden Einblick in die KI gab Keynote-Speaker Sanjay Sauldi. Bereits heute sei KI in Arbeitsbereiche vorgedrungen, in denen man es noch vor einigen Jahren für utopisch hielt: KI braut heute Bier, unterstützt in der Pflege und vertritt Anwälte. Bezugnehmend auf das Motto der Veranstaltung meinte der international anerkannte Digitalisierungs-Experte: „Wir beschleunigen, indem wir anfangen, das, was wir bisher tun, in Frage zu stellen." Auch im Kfz-Unfallschadenmarkt sei die Zeit mehr als reif für KI: KI sei absolut notwendig, um mit aktuellen Entwicklungen Schritt zu halten. Schließlich biete Künstliche Intelligenz mehr Zeit für Wertschöpfung. Alles, was standardisiert werden kann, kann bereits durch KI automatisiert werden. Spätestens, als der Digital Expert bei Chat GPT den Befehl eingab, aus der Sicht von Star Wars-Bösewicht Darth Vader einen Aufsatz über Kfz-Versicherungen zu schreiben, war dem Direktor des Europäischen Digital Business Institute & Academy (EDBIA) die Aufmerksamkeit des gesamten Publikums sicher.

NEUIGKEITEN AUS DEM SALES-TEAM

Was gibt es Neues im Sales-Bereich? Dazu gab während des CARTV Forums Lars Hanse Auskunft. Der Sales Director begrüßte zunächst die neuen Mitarbeiter Carsten Klein und Stephan Lorleberg in

seinem Team, dann berichtete er, dass sich mit dem CARTV Check digital der Wiederbeschaffungswert eines Fahrzeugs nun mit nur einem Knopfdruck und lediglich mit den Informationen aus Fahrgestellnummer, Erstzulassung und Laufleistung ermitteln lasse. Zudem wurde CARTV Check Pro im vergangenen Jahr überarbeitet und sei nun das erfolgreichste und meistgenutzte Produkt für die Marktwertermittlung in der Branche.

WIE NUTZEN KFZ-VERSICHERER DIE CARTV-LÖSUNGEN?

Auch das CARTV Team war in den vergangenen Monaten durch die heftigen Unwetter und Hagelereignisse extrem beschäftigt. Im Kfz-Bereich seien dabei 465.000 Schäden mit einem Gesamtschadenvolumen von 1,3 Millionen Euro zu verzeichnen gewesen. Mit der CARTV Restwertprognose war es aber möglich, sehr schnell sehr genaue und verbindliche Restwerte zu ermitteln. Als einer der ersten Partner nutzt beispielsweise die LVM-Versicherung die CARTV Restwertprognose seit vergangenem Jahr. Der Verantwortliche Sven Deipenbrock berichtete auf der Bühne von reibungsloser Schulung der LVM-Sachverständigen durch das CARTV-Team und sehr erfolgreichen und problemlos verlaufenden Prozessen. „Es war eine sehr gute und positive Kooperation mit einer sehr guten Anbindung aller Partner", betonte er und berichtete von einem super funktionierenden Restwertmarkt und hoher Wirtschaftlichkeit dank regionaler Aufkäufer. Die Restwertprognose von CARTV wurde laut Lars Hanse noch weiter ergänzt und steht ab sofort für alle interessierten CARTV Kunden zur Verfügung.

Ebenfalls von positiven Erfahrungen bei der Zusammenarbeit mit CARTV berichtete Yvonne Butz, verantwortlich für Dienstleister, Netzwerkmanagement und Kooperationen beim Kfz-Versicherer HUK-Coburg. Sie spricht beim WBW-Prozess für Fahrzeuge mit Hagelschäden von einem Win-win-win-Prozess für alle Seiten und lobte die zuverlässige und gute Zusammenarbeit mit CARTV. Vor allem unterstrich sie auch die hohe Bearbeitungsgeschwindigkeit im WBW Prozess von CARTV, die dazu führt, dass die Schadenakten äußerst zeitnah geschlossen werden können. „Wir werden auch künftig bei Hagelereignissen mit auf den WBW-Prozess von CARTV setzen", meinte sie.

E-MOBILITÄT: INFORMATIONEN AUS UNTERSCHIEDLICHEN PERSPEKTIVEN

Welchen großen Stellenwert die E-Mobilität bei der Restwertbörse CARTV inzwischen einnimmt, wurde durch den kompletten Themenblock deutlich, bei dem verschiedene Experten aus unterschiedlichen Perspektiven über den Umgang mit Hochvoltfahrzeugen informierten. Rainer Kühl und Philipp Fuchs vom Kraftfahrzeugtechnischen Institut gaben einen Einblick in die Gefahrenbeurteilung der Stromer, warnten aber vor übermäßiger Hysterie. Das KTI habe daher einen fünfstufigen, faktenbasierten Prozess zur Bewertung und Beurteilung von verunfallten E-Fahrzeugen entwickelt. Zum Erstellen eines Schadengutachten für Hochvolt-Fahrzeuge informierte im gleichen Themenblock Marcel Ott, Leiter Produktmanagement Schadengutachten bei der Sachverständigenorganisation DEKRA. Er betonte, dass alle Mitarbeiter in diesem Bereich für die Begutachtung der HV-Fahrzeuge mit der Stufe 2S ausreichend qualifiziert seien und für die Vorbereitung der Begutachtung umfangreiche Kenntnisse der Werkstattliteratur unerlässlich seien.

GEMEINSAME LÖSUNG AUCH BEI KRITISCHEN AKKUS

Über die Logistik und Entsorgung von HV-Komponenten nach einem Unfall berichteten Stefan Pohlensänger, CEO von Autorecycling Kempers, sowie Christoph Spandau, CEO von Re.Lion.Bat, einem Spezialisten für Lithiumbatterie-Recycling. Mit einer weiteren Neuigkeit wartete an dieser Stelle CARTV Geschäftsführer Thorsten Böhm auf. Er berichtete, dass nicht nur bei der Bewertung der E-Fahrzeuge, sondern auch bei deren Abwicklung ganzheitliche Schadenprozesse angeboten werden. So können auch Fahrzeuge mit kritischen Akkus entsprechend aller gültigen Gesetze und Richtlinien kurzfristig abgeholt werden und es wird sichergestellt, dass die verbleibenden Teile des Fahrzeuges der Weiternutzung und somit dem Restwert zugutekommen. Abgerundet wurde das CARTV Forum 2024 durch einen Vortrag des Keynote-Speakers Fabian Seewald. Das CARTV-Team blickt sehr froh und zufrieden auf die Veranstaltung in München zurück und freut sich über die rege Teilnahme, die auch unter den Gästen einen regen und interessanten Austausch gewährleistete. Nun laufen die

Vorbereitungen für das nächste CARTV Forum im kommenden Jahr. Die Zeichen stehen auf Beschleunigung.

Ina Otto