SCHADEN.NEWS

29.01.2025

DIGITALISIERUNG: „DURCH PLANSO LÄUFT UNSER REPARATURPROZESS NUN PAPIERLOS UND DEUTLICH EFFIZIENTER“

Digitalisierung in K&L-Betrieben ist unumgänglich. Ein Faktor, der diese Entwicklung immer weiter vorantreibt, ist der steigende administrative Aufwand in den Werkstätten. Um die Flut an Daten effizient einsetzen zu können, unterstützt das Betriebssystem PlanSo inzwischen zahlreiche K&L-Werkstätten in Deutschland und Österreich.

„Von A wie Auftragserfassung bis Z wie Zahlungsabwicklung soll PlanSo den Prozess der Unfallschadenreparatur voll digital und papierlos begleiten“, erklärt PlanSo-Geschäftsführer Stephan Helbig im schaden.news-Videointerview. Das schließe auch den eigentlichen Reparaturprozess der Produktivkräfte in der Werkstatt mit ein. „Hier waren wir Vorreiter in der Branche – jeder Karosseriebauer, jeder Fahrzeuglackierer kann seine Aufgaben via Tablet verfolgen und dokumentieren“, erläutert Stephan Helbig.

PAPIERAUFTRÄGE UND -RECHNUNGEN GEHÖREN DER VERGANGENHEIT AN

Doch wie läuft PlanSo in der Praxis? Einer der ersten Betriebe, die PlanSo im laufenden Geschäft einsetzte, ist Bosch Service Lau in Schönberg (Mecklenburg-Vorpommern). Den rund 50 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter starken Full-Service-Betrieb führen die Brüder Andreas und Marco Lau gemeinsam. Marco Lau erklärt: „Tatsächlich haben wir, seitdem wir PlanSo eingeführt haben, keine Papierrechnungen und -aufträge mehr, alles läuft über digitale Werkstatttafeln sowie Tablets und zwar deutlich effizienter.“

„UMFANGREICHER SCHULUNGS- UND IMPLEMENTIERUNGSPROZESS NAH AN DEN WERKSTATTABLÄUFEN“

Die Implementierung des Betriebssystems erfolgte bei Bosch Service Lau bereits 2018. „Dabei hat uns das Team von PlanSo engmaschig unterstützt“, erinnert sich Marco Lau. So haben Mitarbeiter des Düsseldorfer Unternehmens sowohl die administrativen Fachkräfte als auch die Handwerker in der

Werkstatt direkt intensiv geschult, etwaige Hardware-Herausforderungen nach und nach erkannt und beseitigt, sodass der Betrieb inzwischen tatsächlich voll digital unterwegs ist.

Das Onboarding findet dabei laut dem PlanSo-Geschäftsführer bereits mehrere Wochen vor der eigentlichen Implementierung remote statt: „Wir übernehmen den Mitarbeiterstand und die Aufträge in unser System“, erklärt Stephan Helbig im schaden.news-Interview weiter. Für die eigentliche Inbetriebnahme kommt das PlanSo-Team über mehrere Tage direkt in den Betrieb.

KI-GESTÜTZTE SCHADENKALKULATION WIRD IN ONLINE-SCHADENMELDUNG EINGEBUNDEN

Dass die digitale Reise mit der Implementierung eines Betriebssystems nicht abgeschlossen, sondern immer als dynamischer Prozess zu verstehen ist, zeigt auch ein Beispiel aus dem Betrieb Bosch Service Lau: Hier kommt seit kurzem neben einer digitalen Schadenmeldung auch ein Tool zur KI-gestützten Schadenkalkulation vom Anbieter FIASCO zum Einsatz. Diese wird durch eine Schnittstelle in das PlanSo Betriebssystem integriert.

„Durch den Reparaturablaufbeschleuniger von PlanSo werden unsere Kunden bereits ganz am Beginn des Reparaturprozesses einbezogen und können uns Fotos vom Schaden online zusenden. So wissen wir bereits bevor wir das Fahrzeug zum ersten Mal sehen, was auf uns zukommt“, führt Marco Lau aus und fügt hinzu: „Durch die KI-gestützte Schadenkalkulation von FIASCO erhalten wir zukünftig zu den Bildern auch gleich eine Kalkulation des Schadens dazu. Dadurch können wir unser administratives Personal und die Meister in der Werkstatt entlasten.“

WIE GEHT DIE DIGITALE REISE WEITER?

Stephan Helbig ist sich sicher: „Zukünftig werden wir auch im Unfallschadenmarkt noch viel mehr KI-Technologien erleben.“ Bei der Werkstattplanung nutze PlanSo diese bereits seit 2014 – also lange vor dem Aufkommen von Chat GPT & Co. Doch gerade im Bereich der digitalen Kundenkommunikation kann sich Stephan Helbig KI-Unterstützung durchaus vorstellen.

Und auch im Betrieb Bosch Service Lau ist die digitale Reise noch nicht abgeschlossen. „Insbesondere das Thema leistungsgerechte Entlohnung beschäftigt uns aktuell in unserem Unternehmen“, erklärt Marco Lau. Dafür werden bereits jetzt Daten aus PlanSo verwendet. Zukünftig wünsch sich der Geschäftsführer, dass auch die Zielerreichung jedes einzelnen Mitarbeiters automatisch im System erfolgen kann. Gemeinsames Wachstumspotenzial ist somit also im Betrieb Bosch Service Lau vorhanden.

Ina Otto