

# AUTOHAUS

DEKRA  
Schadenmanagement

WER UNS LIEST, FÜHRT.

[www.autohaus.de](http://www.autohaus.de)

Interview mit DEKRA  
Gutachtenchef  
Bernd Grüninger

Autohaus Möbus  
vertraut auf den  
DEKRA Schadenmanager

**SPEZIAL**

SONDERDRUCK  
AUTOHAUS  
MÄRZ 2021



# Bundesweit in Ihrer Nähe



Alles im grünen Bereich.

Den nächstgelegenen DEKRA Standort finden Sie unter:  
[dekra.de/standorte](http://dekra.de/standorte) oder Service-Hotline 0800.333 333 3

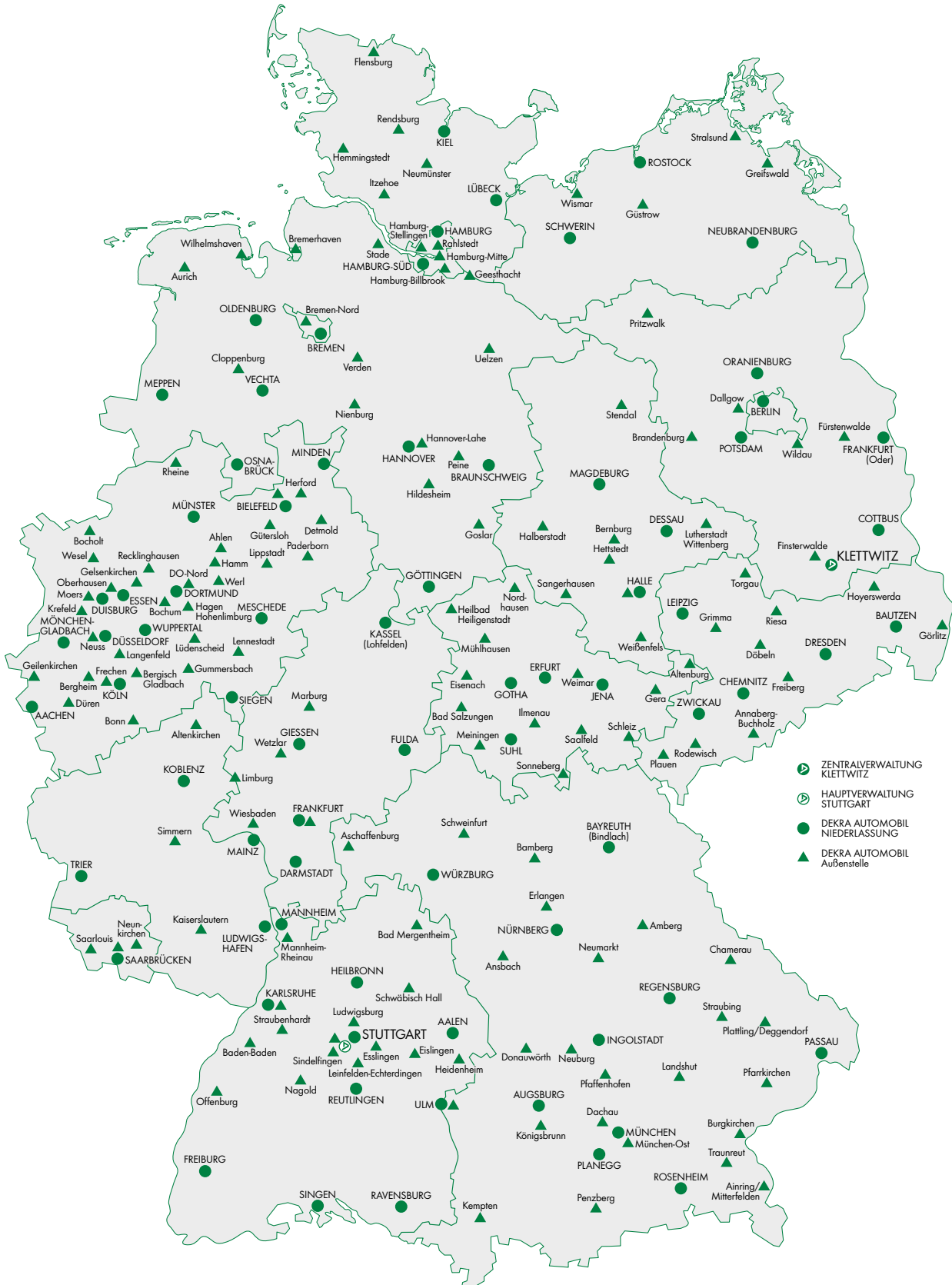




Foto: Thomas Kueppers/Dekra

# Schadenmanagement nach Ihren Bedürfnissen

Wenn ein Kunde mit einem Unfallschaden in die Kfz-Werkstatt kommt, haben beide Beteiligten ein gemeinsames Ziel: Der Kunde will und soll möglichst schnell wieder mit einem reparierten Fahrzeug unterwegs sein. Doch die Reparatur steht nicht für sich allein: Die Abwicklung eines Unfallschadens ist eine komplexe Angelegenheit mit diversen Beteiligten und erfordert deshalb vor allen Dingen eine Menge Koordination.

Als verlässlicher Partner des Kfz-Gewerbes bietet DEKRA mit dem Schadenmanagement maßgeschneiderte Lösungen für Betriebe jeder Größe. Wir koordinieren Prozesse, damit sich Reparaturbetriebe auf ihr Kerngeschäft konzentrieren können. Aus dem modularen Dienstleistungsangebot stellen wir die passenden Bausteine individuell abgestimmt zusammen – bis dahin, dass wir dem Betrieb die komplette Koordination in der Schadenabwicklung abnehmen.

Das Ziel ist dabei klar: die Abläufe im Reparaturbetrieb optimal zu verzahnen, damit sie mit größtmöglicher Effizienz und in kürzester Zeit über die Bühne gehen können – im Sinne des Kunden.

Mit unseren 75 Niederlassungen und über 500 Standorten bundesweit bieten wir eine einzigartige Flächendeckung und sind in Sachen Schadenmanagement immer schnell vor Ort – oder auch dauerhaft im Betrieb, je nach Bedarf.

Mit dem Nachdruck zweier Veröffentlichungen stellen wir Ihnen in diesem Sonderdruck das DEKRA Schadenmanagement näher vor: Unser Bereichsleiter Gutachten, Bernd Grüninger, erläutert im Interview, was dahintersteckt. Und ein Best-Practice-Beispiel aus Berlin zeigt, wie umfassend unser Angebot sein kann.

Ich wünsche Ihnen eine aufschlussreiche Lektüre.

Ihr

**Guido Kutschera**  
**Vorsitzender der Geschäftsführung**  
**DEKRA Automobil GmbH**

SCHADENABWICKLUNG

# „Alle Prozesse verzahnen“

Vom Geschädigten bis zur regulierenden Versicherung: Wenn alle Beteiligten zufrieden sein sollen, müssen sämtliche Abläufe stimmig sein. Welches Konzept DEKRA dafür bereit hält, erklärt Gutachtenchef Bernd Grüninger im AH-Interview.

Die Prozesse rund um die Reparatur von Fahrzeugschäden sind eine der entscheidenden Stell-schrauben für den Service-Erfolg im Autohaus oder K&L-Fachbetrieb. „Beurteilung und Begutachtung, Reparatur und Schadenregulierung müssen optimal ineinandergreifen, damit die Effizienz

stimmt“, ist Bernd Grüninger, Bereichsleiter Gutachten der DEKRA Automobil GmbH, fest überzeugt. Denn auf Qualität und Geschwindigkeit legen nach seiner Überzeugung „der Geschädigte wie auch die regulierende Versicherung großen Wert – und beides steht zudem im ureigenen Interesse des Reparaturbetriebs“. Für



DEKRA-Gutachtenchef Bernd Grüninger

die optimale Verzahnung aller Prozesse bietet sich die Stuttgarter Sachverständigen-Organisation als Partner für den gesamten Schadenabwicklungsprozess an. Das Konzept dafür heißt „DEKRA Schadenmanager“. Im nachfolgenden AH-Gespräch erklärt der Gutachtenchef, was genau dahintersteckt.

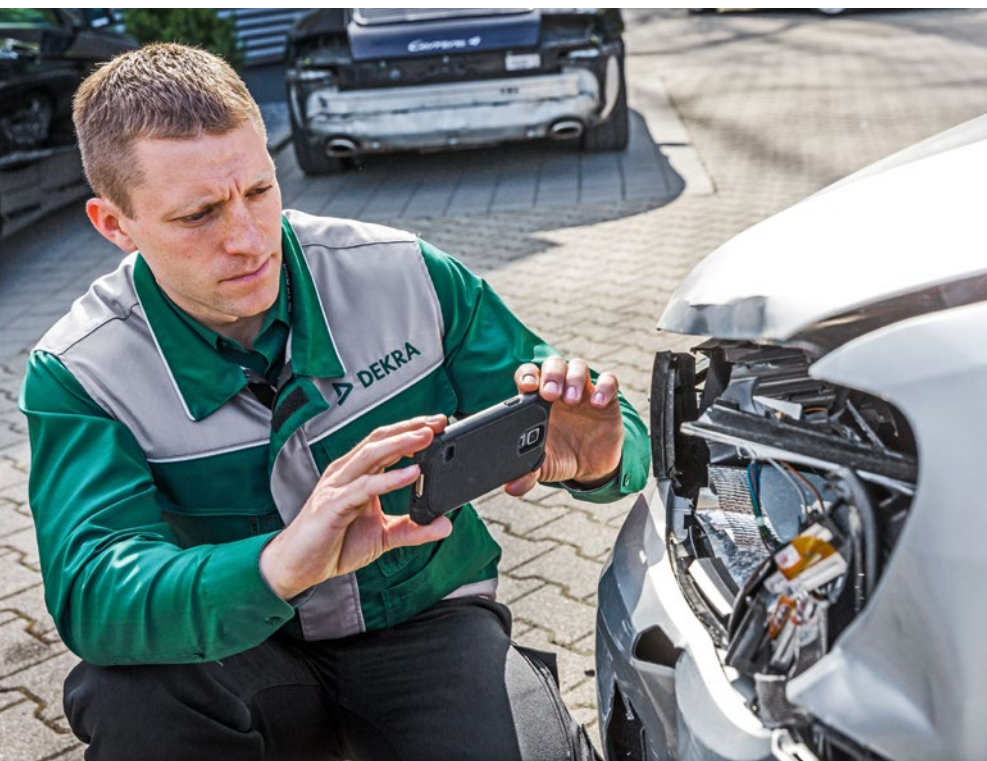
**AH:** Herr Grüninger, was ist der DEKRA Schadenmanager genau und was bringt er dem Reparaturbetrieb?

**B. Grüninger:** Der DEKRA Schadenmanager ist ein erfahrener Sachverständiger aus unserem Haus, der bei einem entsprechenden Schadenaufkommen ganztätig vor Ort im Betrieb verfügbar ist. Er kümmert sich um den gesamten Prozess der Schadenabwicklung, kann im Grunde den Betrieb komplett davon entlasten. Wobei wir da nicht mit einer vorgefertigten Struktur unterwegs sind, sondern jedem Kundenbetrieb genau die Lösung maßschneidern, die er braucht.

**AH:** Wie kann das konkret aussehen, wenn Ihr Fachmann den ganzen Schadenprozess in der Hand hat?

**B. Grüninger:** Das beginnt, wenn das Fahrzeug in den Betrieb kommt. Der Schadenmanager erstellt zunächst das Schadengutachten mit der zugehörigen Kalkulation oder die Reparaturkostenprognose. Er hält den Kontakt zur regulierenden Versicherung, begleitet bei Bedarf den Reparaturprozess, bestätigt am Ende die sach- und fachgerechte Reparatur. Und das praktisch ohne Warte-

Fotos: DEKRA



Reines Schadengutachten oder komplette Schadenabwicklung inklusive Rechtsanwalt und Versicherung? DEKRA bietet Autohäusern und K&L-Betrieben mit seinem „Schadenmanager“-Konzept individuelle, modulare Bausteinlösungen.

zeiten, weil er dauerhaft vor Ort ist. Damit verkürzt sich die Abwicklungszeit, das steigert die Effizienz und spart letztlich Geld.

**AH:** Sie sprachen von maßgeschneiderten Lösungen. Wie muss ich mir das vorstellen?

**B. Grüninger:** Unser Angebot in Sachen Schadenmanagement ist modular aufgebaut. Es gibt verschiedene Bausteine – von der reinen SV-Dienstleistung bis hin zur Komplett-Abwicklung. Der DEKRA Schadenmanager vor Ort im Autohaus ist sozusagen die „Voll-Ausstattung“, die für viele Betriebe sinnvoll sein dürfte – aber es passt eben nicht für alle das Gleiche. Am Anfang einer Zusammenarbeit stehen deshalb immer die Analyse und das Beratungsgespräch: Was braucht der Betrieb konkret? Welche Module sind für ihn sinnvoll? Wie können wir ihn bestmöglich unterstützen? Anschließend wird unser Service-Portfolio entsprechend auf die Bedürfnisse im Betrieb angepasst.

### An der Schwelle zum volldigitalen Schaden

**AH:** Welche Rolle spielt bei all dem das Thema Digitalisierung?

**B. Grüninger:** Das ist natürlich ein ganz wichtiger Punkt. Durch die digitale Vernetzung lassen sich die Aufwände und der Zeitbedarf bei der Schadenabwicklung deutlich reduzieren. Zum Beispiel können unsere Schadenkalkulationen über ein Dealer Management System direkt an die Ersatzteilbestellung angebunden werden. Dann braucht niemand mehr die Bestellung in einem eigenen Prozessschritt auszulösen. Solche Anbindungen werden immer wichtiger.

**AH:** Auch in Sachen Anforderung der Versicherungen?

**B. Grüninger:** Ja, auch viele Versicherer wollen ihre Prozesse komplett digital abwickeln und verlangen das von uns. Dafür haben wir uns natürlich aufgestellt und bieten im Rahmen des Schadenma-

agements eine maximale digitale Verzahnung an – auch in der Kommunikation mit Prozessbeteiligten wie Abschleppdienst, Rechtsanwalt oder eben der regulierenden Versicherung. Dass dann alle Unterlagen transparent in elektronischer Form für alle Beteiligten verfügbar sind, versteht sich von selbst.

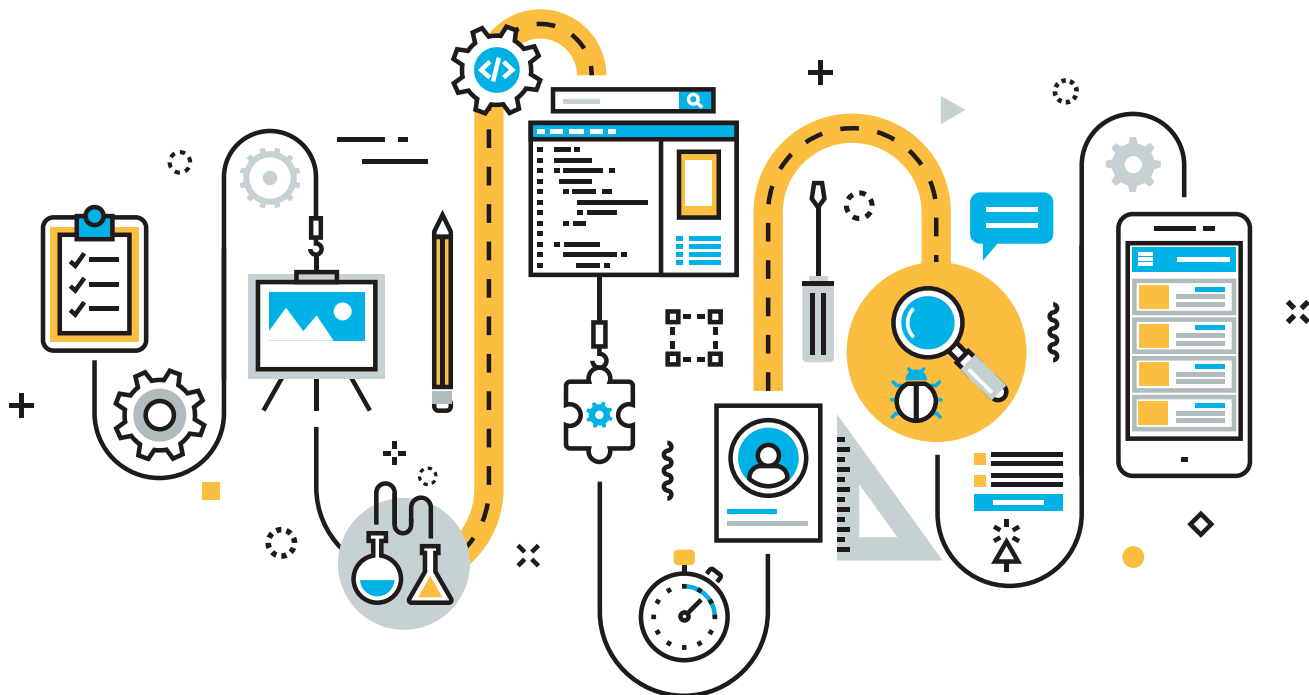
**AH:** Wie organisieren Sie diese direkte, persönliche Betreuung der Kunden in der Praxis?

**B. Grüninger:** Wir sind bundesweit flächendeckend mit einem eng geknüpften Netz aus insgesamt 75 Niederlassungen vertreten, die ihre Expertenkompetenz ihren Kunden zur Verfügung stellen. So können wir allen Kunden die passende Dienstleistung anbieten, vom Kleinbetrieb bis zum überregional tätigen Großkunden. DEKRA ist seit mehr als 90 Jahren der verlässliche, neutrale Partner, nicht nur, aber auch in Sachen Fahrzeugschäden.

Eugen Frhr. von Kuntze ■



„Jeder Schaden ist anders, genauso wie jeder Betrieb.“ Modular adaptierbare Lösungen sollen helfen, bei der Regulierung ein Höchstmaß an Zufriedenheit bei allen Beteiligten sicherzustellen.



## SCHADENMANAGEMENT

# Aus analog mach digital

Die Berliner Möbus Gruppe hat in einem Pilotprojekt mit Dekra ihr Schadenmanagement digitalisiert und auf Effizienz getrimmt. Kern des neuen Prozesses sind eine digitale Schadenakte und ein Schadenkoordinator vor Ort.

von Armin Wutzer

**A**nfang März 2019 fiel Mario Kridde aus allen Wolken. Einer seiner wichtigsten Kunden, die Berliner Möbus Gruppe, kündigte an, ihren Gutachtenbereich völlig neu aufzustellen. Seit Jahren hatte der Dekra-Abteilungsleiter für Schadensgutachten mit dem Autohaus routiniert zusammengearbeitet. Etwa drei bis vier Schadensgutachten fertigten die Dekra-Gutachter dort Tag für Tag an. Das schien nun auf der Kippe zu stehen. „Das war ein Schock“, bekennt Kridde im Rückblick.

Der Grund für die unerwartete Entscheidung: Die Gruppe war mit ihren bisherigen Schadenmanagement-Prozessen nicht mehr zufrieden und wollte diese digitalisieren. Dabei stand zur Diskussion, den Gutachtenbereich in neue Hände zu geben. „Wir wollten einen einheitlichen, strukturierten und effizienten Schadenprozess mit dem Kunden im Zentrum“, erklärt Torsten Montag, Abteilungsleiter Serviceberater bei der Möbus Gruppe.

Denn bis dato lief das Schadenmanagement noch weitgehend analog und war nicht standardisiert. Jeder Serviceberater

organisierte den Schadenprozess komplett eigenverantwortlich – von der Schadenaufnahme, über Gutachtenauftrag, Schadenkalkulation, Terminplanung mit dem Kunden und dem Einsteuern in die Werkstatt. Das hatte zur Folge, dass der Prozess immer wieder zum Stocken kam. Beispielsweise, weil Akten irgendwo auf Schreibtischen und persönlichen Laufwerken herumlagen und darum für andere nicht auffindbar waren. „Jeder Kundenberater hatte sein eigenes System. Wenn einer keine Zeit hatte, konnten andere nicht einfach aushelfen“, umreißt Montag das Problem.

Um die Möbus Gruppe als Kunden zu halten, entschied sich Dekra kurzerhand, ein eigenes Digitalisierungsangebot zu unterbreiten. Binnen zwei Wochen wurde ein Konzept erarbeitet, ein bereits vorhandenes Schadenportal der Rechtsanwaltskanzlei Mielchen & Coll zusammen mit dem Softwareentwickler e.Consult zu einem für die Möbus Gruppe maßgeschneiderten digitalen Schadenmanagement weiterzuentwickeln. Mit Erfolg: Die Gruppe ließ sich auf das Angebot ein.

## Kunde im Fokus des neuen Prozesses

Kern des neuen Schadenmanagements sollte eine vollständig digitale Schadenakte sein, die nicht nur Haftpflichtschäden, sondern auch Kaskoschäden, Eigenschäden und Glasschäden abdeckt. Die sogenannte „Web-Akte“ sollte dabei einerseits den Schadenprozess strukturieren und andererseits alle in einem Schadenfall möglichen Kundenbedürfnisse abdecken. „Uns ging es darum, die Kunden in den Mittelpunkt des Prozesses zu stellen und so dauerhaft an uns zu binden“, erklärt Montag. „Die Möbus-Gruppe hat bestimmt, was ins Lastenheft kommt“, ergänzt Kridde. Rund ein Jahr dauerte die gemeinsame Entwicklung und schrittweise Implementierung des neuen Schadenmanagements.

Und so funktioniert der Prozess rund um die browserbasierte Anwendung: Kommt beispielsweise ein Kunde mit einem Haftpflichtschaden ins Audi Zentrum der Möbus Gruppe, eröffnet eine Mitarbeiterin am Counter eine neue Schadenakte. Dort speichert sie in diversen Eingabemaschinen alle verfügbaren Kunden-, Fahrzeug-

oder Versicherungsdaten. Dann übergibt sie an einen der Serviceberater. Diese nehmen gemeinsam mit dem Kunden den Schaden auf und besprechen das weitere Vorgehen, darunter auch, ob das Autohaus einen Rechtsbeistand vermitteln soll.

Die entsprechenden Informationen und Dokumente – etwa die Abtretungserklärung – speichert der Serviceberater in der digitalen Schadenakte. Auf diese haben auch alle weiteren am Schadenprozess beteiligten Akteure im Autohaus, bei Dekra und der Rechtsanwaltskanzlei Zugriff. Jeder von ihnen hinterlegt dort sämtliche für den Schadenfall relevanten Dokumente, beispielsweise den anfallenden Schriftverkehr, Gutachten, Schadenbilder, Kostenübernahmescheine, Kostenvoranschläge oder Rechnungen. Über eine Nutzer-Rechtesteuerung legen die Administratoren der Möbus Gruppe dabei genau fest, wer welche Daten einsehen, ergänzen und ändern darf. Indem die Web-Akte die jeweils anstehenden Prozessschritte fest vorgibt, sorgt sie zudem für einheitliche Abläufe. Wie diese im Detail aussehen, bestimmt die Geschäftsführung. Über eine Nachrichtenfunktion können die Beteiligten darüber hinaus innerhalb der Anwendung kommunizieren und sich gegenseitig Arbeitsaufträge schicken. Beispielsweise kann die Buchhaltung den Gutachter auffordern, Stellung zu nehmen, ob eine Kürzung durch die Versicherung gerechtfertigt ist.

### Gutachter fest vor Ort stationiert

Ist die Akte angelegt und der Kunde im Gespräch mit dem Serviceberater, kommt parallel dazu der Dekra Schadenkoordinator ins Spiel. Er ist der zweite, maßgebliche Baustein des digitalen Schadenmanagements. Der Koordinator ist zugleich auch

Gutachter und kümmert sich darum, dass jedes Schadenereignis entweder von ihm oder einem der anderen, fest bei der Möbus Gruppe stationierten Dekra-Sachverständigen begleitet wird. Ausgangspunkt ist immer ein Gutachten, unmittelbar nachdem ein Fahrzeug auf den Hof gekommen ist. In aller Regel besichtigen die Sachverständigen das Fahrzeug, noch während der Serviceberater mit dem Kunden den Schaden aufnimmt. Zeigt sich dabei, dass das Fahrzeug nicht mehr verkehrstauglich ist, gibt der Sachverständige diese Info unmittelbar an den Serviceberater weiter. Das eröffnet diesem die Chance, seinem Kunden gleich auch ein Ersatzfahrzeug zu vermitteln. „Dieses Zusatzgeschäft ist nur möglich, weil unsere Gutachter dauerhaft vor Ort sind“, meint Kridde.

### Gutachter begleiten Reparatur

Die dauerhafte Präsenz spare daneben auch viel Zeit: Ist zum Beispiel eine Reparaturweiterung und Nachbegutachtung notwendig, weil sich nach der Demontage eines Stoßfängers weitere Schäden zeigen, müsse der Gutachter nur über den Hof gehen. Nach dem Gutachten übernehmen die Dekra-Experten auch die Schadenkalkulation. Sobald beides in der Web-Akte abgelegt ist und – im Falle einer Abtretung – die Anwaltskanzlei Haftung und Deckung geklärt hat, kann die Reparatur beginnen.

Diese geschieht unter den Augen der Dekra-Gutachter, die jede Reparatur mit Fotos protokollieren und jedes fertige Fahrzeug noch einmal inspizieren. Ist die Reparatur erfolgreich und nach Herstellervorgabe erfolgt, erteilt der Sachverständige eine Reparaturbestätigung. Diese dient dem Autohaus sowie dem Kunden als gericht-

fester Nachweis, dass mit dem Fahrzeug alles in Ordnung ist. „Das ist im Fall von Rechtsstreitigkeiten oder beim Weiterverkauf des Fahrzeugs sehr hilfreich.“

### Eigene Gutachten für alle Schäden

Neben den Haftpflichtschäden begutachten die Dekra-Experten deshalb auch sämtliche Kaskoschäden – selbst wenn die Versicherung ihre eigenen Experten schickt. „Wir wollen eine unabhängige zweite Meinung haben“, erklärt Montag. Dadurch sei besser nachprüfbar, ob Kürzungen gerechtfertigt sind. Dieses Vorgehen habe sich unter den Versicherern mittlerweile herumgesprochen, so dass diese oft gar keine eigenen Mitarbeiter mehr schicken, sondern gleich das von der Möbus Gruppe beauftragte Gutachten akzeptieren.

Einer der wichtigsten Vorteile ist in den Augen von Torsten Montag jedoch das Monitoring, das die Software der Geschäftsführung erlaubt. „Wir sehen genau, wie viele Schadenfälle wir im Unternehmen haben, wie lange die Abwicklung im Schnitt dauert oder wie viele Reklamationen es gibt“, sagt Montag. Diese Statistiken ließen sich bis auf den einzelnen Serviceberater herunterbrechen. Zudem sei jederzeit einsehbar, wie der aktuelle Stand in einem Schadenfall ist und an welcher Stelle der Prozess gegebenenfalls stockt. Auch die Qualität der Gutachten hat die Gruppe nun genau im Blick: „Wir messen, wie oft wir die Reparatur unterbrechen und nachkalkulieren lassen müssen“, sagt Montag. Das ermögliche es, Probleme schneller zu erkennen und mit dem Schadenkoordinator zu besprechen.

### Modulares Angebot

Im Rückblick ist Torsten Montag zufrieden, dass die Gruppe ihr Schadenmanagement neu organisiert hat: „Unsere Serviceberater können sich jetzt deutlich besser um die Kunden kümmern“, sagt er. Zufriedenheit herrscht auch auf Seiten von Dekra: Die Prüforganisation hat das Schadenmanagement-Pilotprojekt in ein modulares Angebot für alle Kfz-Betriebe überführt. Dabei bildet die Web-Akte das Basismodul, welches jedes Autohaus individuell um weitere Bausteine erweitern kann. Dazu gehören zum Beispiel die Kooperation mit der Anwaltskanzlei, die Reparaturbegleitung, die Schadenkalkulation oder die Gutachten. Zu den Kosten will sich Dekra auf Nachfrage nicht im Detail äußern – das hänge vom jeweils gebuchten Umfang sowie der Zahl der Betriebe und der Nutzer ab. ■

**Mario Kridde von Dekra und Torsten Montag von der Möbus Gruppe (v.l.) sind mit ihrer Zusammenarbeit zufrieden.**



# Sicherheit im Kfz-Gewerbe

## DEKRA Schadenmanagement

Konzentrieren Sie sich auf Ihr Kerngeschäft. Wir unterstützen Sie mit maßgeschneiderten Lösungen bei der Abwicklung von Unfallschäden und sorgen damit für Sicherheit und Effizienz. Über unsere Service-nummer 0800.333 333 3 oder [www.dekra-infoportal.de](http://www.dekra-infoportal.de) können Sie Kontakt zu uns aufnehmen.



Alles im grünen Bereich.

