

Komplettiert wird die Schadenabwicklung mit bis zu 35 Bildern, die hochgeladen werden können. Das System rechnet die Bilder automatisch platzsparend klein, lässt sie aber qualitativ so gut, dass jeder, der den Fall bearbeitet, den Schaden erkennen kann. „Hier liegt es natürlich auch am Fotografieren und dessen Kamera“, so Schauerte. „Aber das System ordnet die Bilder sehr flüssig zu, und ich kann jederzeit die Bilder in einer Slideshow ansehen und den Schaden nachvollziehen“. Für den Versand an die Versicherung klicke er dann nur noch „Veröffentlichen“ und die Akte sei online. Bei einigen Versicherungen er-

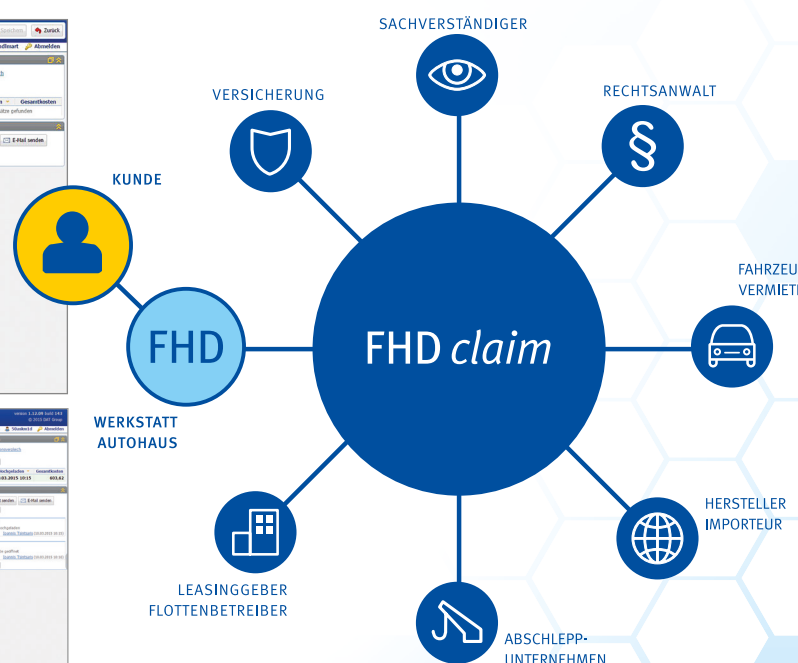
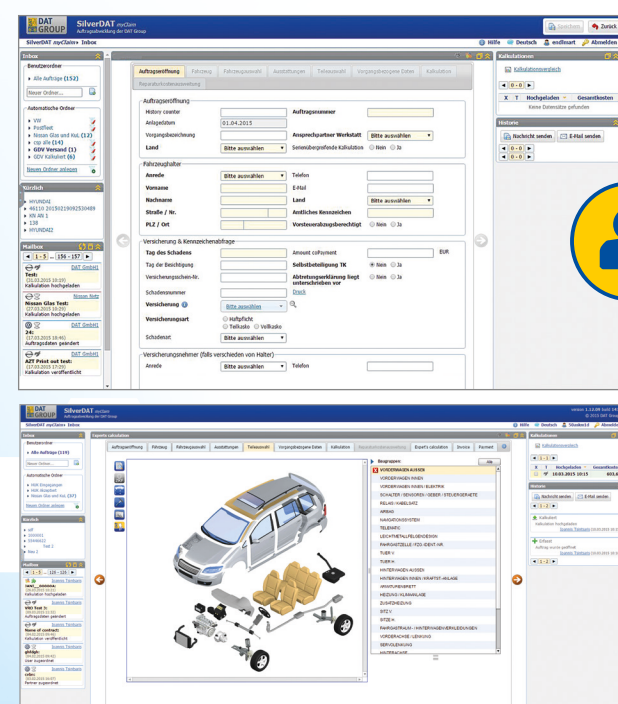
folge bei Strunk momentan der Versand zunächst an den GDV (Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V.). Aber in FHD claim sehe ich immer, wer auf die Schadenabwicklung zugegriffen hat, wer sie bearbeitet hat und welche Anmerkungen dazu erfolgt sind. Ich muss nicht zum Hörer greifen, sondern kann direkt in das Chatfenster meinen Kommentar hineinschreiben.“

Ist der Fall im Status „in Bearbeitung“, sieht man ihn so auch in der Vorgangsübersicht, wenn sich der Nutzer das nächste Mal am System anmeldet oder einen neuen Fall öffnet.

Die Fälle können nach ihrem Status sortiert und auch archiviert werden. „Das beschleunigt die Performance nochmals, da nicht alle 300 Fälle, die bisher bearbeitet wurden, geladen werden müssen. Toll ist, dass ich Glasschäden ebenso abarbeiten kann wie Karosserie- und Lackschäden. Es ist ein vollumfängliches Schadenmanagementsystem. Und der größte Vorteil bei DAT-Systemen insgesamt: Sie sind immer markenübergreifend. Viele Kunden kommen mit ihren Mazdas oder mit Fremdmarken. Die können wir allesamt sehr gut über das System abwickeln.“



ist das maßgeschneiderte Add-on von SilverDAT® myclaimPRO für Ford Betriebe



SCHADENABWICKLUNG MIT **FHD claim**

Bearbeitungszeit runter, Liquidität rauf

Das Autohaus Strunk zählt zu den Pilotbetrieben von FHD claim. Mit großem Erfolg ist das neue Schadenmanagementsystem an den Standorten Langenfeld und Köln im Einsatz.

Wie muss in einem Autohaus die Digitalisierung des Schadenmanagements aussehen? Edith Strunk, Geschäftsführerin von Auto Strunk, hat klare Vorstellungen: „Digitalisierung geht nicht überall, aber dort, wo sie möglich ist, soll sie unterstützen. Sie soll die Fehlerrate bei Kalkulationen reduzieren, sie muss zur Systemlandschaft des Autohauses passen und die Bearbeitungszeit muss sich

signifikant reduzieren.“ Als sie sich 2015 bereiterklärte, Auto Strunk zum Pilotbetrieb für das neue Schadenmanagement FHD claim der DAT zu machen, stand dies im Lastenheft. Für den Betrieb hat sich seither einiges geändert.

Neben dem Fahrzeugverkauf und der Wartung hat die Abwicklung von Schadenfällen eine große Bedeutung bei Strunk. Kfz-Meister Michael Schauerte verwaltet in Langenfeld alles, was mit Karosserie und Lack zu tun hat. Sein Team wird ergänzt um einen Karosseriebauer und drei weitere Servicemitarbeiter. Als Komplettdienstleister ist Strunk also neben Verkauf und Service auch für den K+L-Bereich und damit das Schaden-

management gerüstet. „Wir verzichten selbstverständlich auf keine unserer Abteilungen, das Karosseriegeschäft ist sehr profitabel“, erläutert Edith Strunk. Auf einer Händlertagung von Ford habe sie von FHD claim erfahren. Das Schadennetz von Ford basiert auf der Schadenabwicklungssoftware SilverDAT myclaim der Deutschen Automobil Treuhand (DAT). Die DAT und Ford suchten Pilotkunden, Auto Strunk ist einer von ihnen. „Wir hatten damit die Möglichkeit, eigene Ideen in das System einzubringen“, erklärt Edith Strunk die Entscheidung.

Weiter auf S.2





Ortstermin in Langenfeld: DAT-Mitarbeiter Ingo Röder (li.) hat FHD Claim mit Kfz-Meister Manfred Schauerte beim Autohaus Strunk erfolgreich implementiert.

Dass die Anwendung direkt online und nicht lokal arbeitet, kam ihr sehr gelegen: „Wir wollten ohnehin auf Online umstellen. Wir haben in unserem Gebiet überall Glasfaserkabel. Da sind wir superschnell.“

Geschwindigkeit zählt

„Superschnell“, das ist auch das Stichwort, wenn es um die Schadenabwicklung mit FHD claim geht. „Die Welt entwickelt sich weiter. Wir können nicht stehenbleiben. Wer sich weiterentwickeln will, muss neue Technologien einsetzen. Das funktioniert mit FHD claim“, untermauert Edith Strunk ihren Fortschrittswillen. Die Umstellung wurde auch von der Belegschaft mitgetragen, „alle im Betrieb denken fortschrittlich und haben den Sinn der Einführung erkannt“, so die Geschäftsführerin. Daher seien sie auch für die Schulungen motiviert gewesen. „Die Betreuung von Ort hier in Langenfeld durch die DAT ist sehr gut“, lobt die Geschäftsführerin den Softwarespezialisten.

Mit FHD claim sei eine Effizienzsteigerung und eine Vereinfachung der Prozesse eingetreten. „Früher waren wir ein analoges, heute sind wir ein digitales Autohaus. Wir arbeiten komfortabler, beispielsweise gehört das Faxen in den meisten Fällen der Vergangenheit an. Wir haben alles innerhalb einer Online-Platt-

form. Es gibt nur noch eine digitale Schadenabwicklung für alle beteiligten Parteien wie Sachverständige und Versicherungen“, freut sich Edith Strunk. Auch findet sie es großartig, dass sich mit den beschleunigten Versicherungsprozessen nicht nur die Bearbeitungszeit von einer Woche auf nur noch 24 Stunden reduziert hat, sondern sich damit gleichzeitig auch die Liquidität erhöhte. „Heute sind weniger Telefonate mit der Versicherung nötig, früher gab es mehr Schritte, mehr Hin und Her.“ Jetzt könne man alle Daten zum Schadenfall mit nur einem Klick versenden. Nicht nur technische Freigabe, sondern auch die Bestätigung der Reparaturkostenübernahmeerklärung komme sehr schnell. „Damit fließt auch das Geld schneller.“ Aktuell arbeitet das Autohaus Strunk in FHD claim mit drei Versicherungen zusammen.

Webbasierte Lösung

FHD claim wird von allen Mitarbeitern in Langenfeld und dem Haupthaus in Köln verwendet. In Langenfeld ist Kfz-Meister Michael Schauerte, verantwortlich für den K&L-Bereich, bereits ein richtiger Crack im Umgang mit der webbasierten Schadenabwicklung. Webbasiert heißt, dass die Werkstatt online kalkuliert, die Server stehen bei der DAT. Wie bei einer lokal in der Werkstatt installierten Software musste das Autohaus Strunk im Vorfeld Benutzerdaten anlegen. Dabei

habe die hauseigene EDV-Abteilung geholfen, erzählt Schauerte. Dann habe er die Einstellungen für die angebundenen Versicherungen hinterlegt. „Das war für jede Versicherung in nur knapp 15 Minuten erledigt“, beschreibt Schauerte die schnelle Startbereitschaft. „Es gibt keine Alternative zu dem System. Wir sind offen für Neues.“

Der Kfz-Meister will FHD claim nun nicht mehr missen. Immerhin 90 Prozent aller bei Strunk bearbeiteten Schadenfälle seien Versicherungsfälle. Und genau hier spielt FHD claim seine Vorteile aus. Denn nicht nur die Versicherungen sind angebunden, sondern auch Sachverständige, wenn diese es wünschen. „Wenn einer von ihnen keinen Zugang hat, kann ich ihm aber dennoch direkt aus dem System heraus die Schadenakte als E-Mail senden“, beschreibt Schauerte ein sinnvolles Feature. Praktisch findet er auch die Berücksichtigung von Mietwagen als Ersatzfahrzeug und die Einbindung einer auf Unfallrecht beziehungsweise Unfallschadendienstleistungen spezialisierten

Vorteile FHD claim

- Online und offline verfügbar
- Unabhängig vom Betriebssystem nutzbar
- Bündelung und somit Stärkung der Interessen des Handels gegenüber den Versicherungen
- Erhöhung der Qualität und erhebliche Verringerung des Arbeitsaufwandes der Servicemitarbeiter durch eine Vereinheitlichung der Prozesse
- Reduzierung der Fehlerquote bei Erstellung von Kostenvorschlägen und Kommunikation mit Versicherungen
- Einbindung der Kanzlei Pflüger zur Weiterleitung von Dokumenten inkl. Statusmeldung und Reporting
- Einbindung FHD Mobil Online zur Reservierung und Buchung von Mietwagen

Rechtsanwaltskanzlei. Auswertungen, z.B. nach der Anzahl und Höhe der Kostenvorschläge kann Michael Schauerte ebenfalls vornehmen, zusätzlich zu denen, die FHD über das eigene System zur Verfügung stellt.

FHD claim in der praktischen Anwendung

Der Login für FHD claim erfolgt über www.dat.de von überall aus und auf jedem Betriebssystem. Als erstes legt der Benutzer eine Auftragsnummer an, das kann beispielsweise das Kennzeichen sein. Anfangs muss definiert werden, um welche Art Schaden es sich handelt. Zur Auswahl steht unter anderem „Kfz-Schaden ohne sonstigen Schaden“. „FHD claim strukturiert mir den Prozess, ich kann nichts vergessen. Das System erlaubt den nächsten Schritt erst, wenn alle Muss-Felder ausgefüllt sind“, erläutert der K&L-Spezialist. „Speziell bei Versicherungsfällen müssen die Felder zum Unfallgegner ausgefüllt sein, damit

man weitermachen kann.“ Auch die VIN-Abfrage findet er praktisch. Damit kann er alle Fahrzeugdaten abrufen, inklusive der kompletten Ausstattung, mit der das Fahrzeug vom Band gerollt ist. Eine in FHD claim integrierte Bilderdatenbank zeigt ihm den Originalzustand eines Fahrzeugs. „Bei manchen Unfallschäden ist es gut, wenn man sieht, wie das Auto in seinem Urzustand ausgesehen haben muss“, meint er mit einem Augenzwinkern.

Sind alle relevanten Angaben gemacht, geht es weiter zur graphischen Teileauswahl. Die Software setzt dabei alle relevanten Teile in Bezug und ergänzt automatisch, wenn mit der Montage eines Teils noch weitere nötig sind. Außerdem sind die Teile farblich gekennzeichnet, je nach Material wie Blech oder Kunststoff. „In FHD claim läuft stets die aktuellste Version der DAT-Reparaturkostenkalkulation automatisch mit. Das bedeutet, man muss das System nicht verlassen, denn die Reparaturkostenkalkulation ist ein Prozessschritt im Schadenmanagement,

der innerhalb des Systems abgewickelt werden kann“, zählt Michael Schauerte einen weiteren Vorteil auf. Alle Informationen seien übersichtlich. Anwender des bisherigen Systems SilverDAT II fänden sich in der neuen Oberfläche sofort zurecht. Je nach Versicherung oder nach Standort seien automatisch alle Stundenverrechnungssätze hinterlegt. Nach der Teileauswahl erfolge schließlich die Auswahl der Lackart. „Danach geht es weiter zur Kalkulation. Online funktioniert das sehr flüssig“, so der Kfz-Meister. Das liegt daran, dass keine aufwändigen 3D-Grafiken verwendet werden, sondern die von der DAT neu entwickelte Optik. Diese beinhalte nicht zu viel und nicht zu wenig Informationen.

[Weiter auf S.4](#)



Peter Rumswinkel
Geschäftsführer FHD

„Mit FHD claim bieten wir unseren Partnern ein mit dem Handel entwickeltes Tool zur Abwicklung aller Unfallschäden. Dank FHD claim kann auf Augenhöhe mit den Versicherungen kommuniziert werden. Es beschleunigt die Prozesse und reduziert die bei der Erstellung von Kostenvorschlägen möglichen Fehler auf ein Minimum. Wir freuen uns, dass wir mit der DAT einen Partner an unserer Seite haben, der als neutrale Institution und Datendienstleister gemeinsam mit uns dieses System entwickelt und ausgerollt hat.“



Autohaus Strunk

Das 1911 gegründete Unternehmen Auto-Strunk mit Hauptsitz in Köln verkauft und repariert am Standort Langenfeld seit nunmehr 40 Jahren Automobile und leichte Nutzfahrzeuge. Edith Strunk und ihre 30 Mitarbeiter, darunter fünf Auszubildende, setzen auf moderne Lösungen, ohne ihre 100jährige Geschichte zu vernachlässigen.

In Langenfeld teilt sich der Kundenstamm zu drei Vierteln in Private und einem Viertel in Gewerbliche. Rund 600 Fahrzeuge, jeweils ungefähr zur Hälfte Neu- und Gebrauchtwagen, verkauft Strunk in

Langenfeld jährlich. Ein eigenes Callcenter kümmert sich um Kundenfragen und Kunden, die nach dem Kauf nicht zur Inspektion kommen. Derzeit experimentiert Strunk auch mit Online-Buchungen von Werkstattleistungen, die derzeit zwar überschaubar sind, die aber „sicher mehr werden“. Der Geschäftsführerin ist klar: „Das Internet kommt in allen Bereichen, das kann man nicht aufhalten. Da gilt es, Erfahrungen zu sammeln.“

Auto Strunk K.H. Strunk GmbH & Co. KG
Ernst-Teller-Str. 50
40764 Langenfeld
www.auto-strunk.de