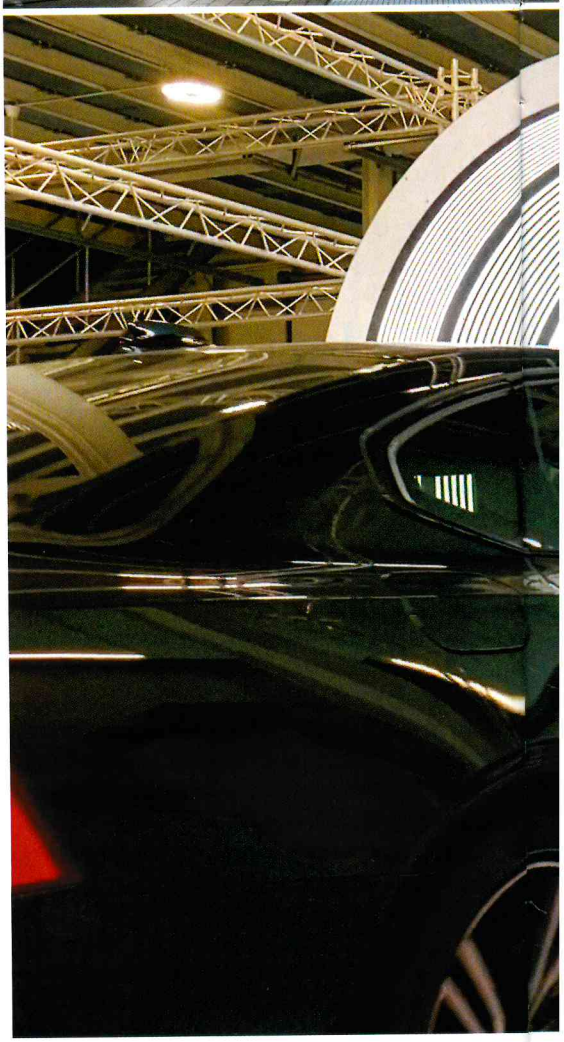
SCHADENABWICKLUNG

Voll digitale Prozesse

Vier Jahre Software-Entwicklung und 2019 mit Stresstests bei realen Kumulschäden liegen hinter dem Hagelschaden-Zentrum Deutschland. 2020 startete das HZD nun als „erster Dienstleister mit voll digitalen Prozessen und Schnittstellen in alle Richtungen".



KURZFASSUNG

Während sich viele Unternehmen in unterschiedlichsten Branchen erst ab dem Corona-Lockdown mit Digitalisierung beschäftigt haben, hatte das Hagelschaden-Zentrum Deutschland bereits im Vorjahr einen durchgängig digitalen Schadenabwicklungsprozess erfolgreich im Einsatz. Durch Einbindung des Hagelscanners DriveNscan und weitere Maßnahmen wurde er für 2020 nochmals optimiert.

Dass es in der Branche über Jahre hinweg kaum praxisnahe Software gab, die die Besonderheiten der Hagelschadenabwicklung optimal unterstützt, hat Lars Rottmann, den geschäftsführenden Gesellschafter des renommierten Ibbenbürener Hageldienstleisters, stets gestört. So lange, bis er den Entschluss fasste, selbst in eine eigene Software-Entwicklung zu investieren. Sein Credo: „Das Geschäftsfeld Hagel ist sehr speziell. Alle Beteiligten brauchen dringend ein Tool, das eine einfache, aber gleichzeitig auch hoch qualitative Schadenaufnahme, Bilddokumentation und Reparaturwegerfassung ermöglicht. Zudem müssen alle gängigen Kalkulationssysteme mit den richtigen Daten versorgt werden können."

IT-Erprobung unter Volllast

Nach 36-monatigem Vorinvestment war die neue HZD-Software rechtzeitig zur Hagelsaison 2019 fertiggestellt. Die deutschlandweiten Hagelschläge – allen voran natürlich der Pfingstmontagshagel im Münchner Westen und den dort angrenzen Landkreisen – bedeuteten für die neue Software nicht nur eine „normale" Pilot-Testphase, sondern eine Herausforderung unter Volllastbedingungen, wie sie eben nur außergewöhnliche Kumulereignisse wirklich bieten können.

Im aktuellen Gespräch mit AUTOHAUS von Anfang Juni zeigte sich Rottmann entspannt: „Der Mix aus gesteuertem und Privatkundengeschäft, gleichzeitiger Einbindung von Autohäusern, K&L-Fachbetrieben und weiterer, unterschiedlichster Auftraggeber aus dem Versicherungs-, Leasing- und selbst Mietwagenbereich hat die schon 2019 erreichte Leistungsfähigkeit unserer digitalen Lösung sehr eindrucksvoll unter Beweis gestellt." Die Komplettabwicklung von Hagelereignissen, von der Kalkulation über die Reparatur bis hin zur finalen Abrechnung, habe 2019 selbst unter anspruchsvollsten Bedingungen bereits „hervorragend funktioniert – gerade auch weil die Prozesse digital liefen, dadurch effizienter, zeitlich schlanker gehalten werden konnten und Fehlerquellen durch Wegfall von Mehrfacherfassungen vermieden wurden".

„Ein neuer Meilenstein"

Da es Ziel von Rottmann – nicht zuletzt aufgrund seines gleichzeitigen Ehrenamts als Vorstandsvorsitzender des Bundesverbands Ausbeultechnik und Hagelinstandsetzung BVAT – ist, einen einheitlichen Qualitätsstandard für die gesamte Hagelbranche zu schaffen, hat er in den vergangenen Monaten konsequent an weiteren Optimierungen und Ergänzungen dieser künftigen Branchen-EDV gearbeitet.

„Die neue Software ist nicht nur hoch praktikabel, sondern in der Tat ein neuer Meilenstein, den wir nochmals weiter abgerundet haben", so Rottmann. Als browserbasierte Lösung funktioniert die App universell auf Tablets, PCs und Smartphones. Neben den wichtigsten Funktionen bot sie bisher schon die wichtigsten Funktionen auch offline per Zugriff auf die grundlegenden Datenbanken. Den Online-Zugang benötige der Anwender erst, wenn modellspezifische Herstellervorgaben, Lackierzeiten oder Teilepreise gefragt sind. Selbst Laien könnten mit der einfach bedienbaren Software Hagelschäden inklusive Bilddokumentation direkt am Fahrzeug aufnehmen und so die Grundlage für eine vollständige und fachgerechte Schadenkalkulation legen.

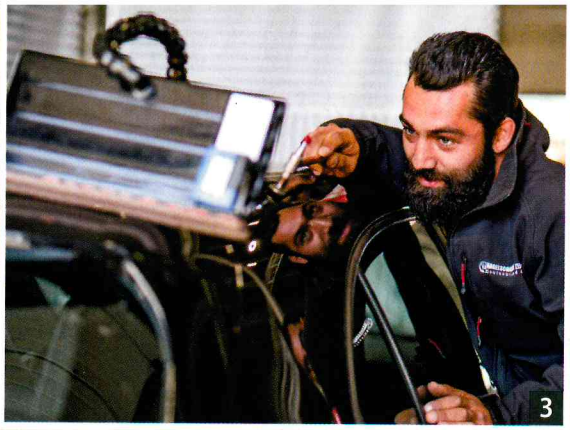
Lückenloser Prozess dank Hagelscanner

In den Winter- und „Corona"-Monaten erfolgte schließlich eine nochmalige Er-

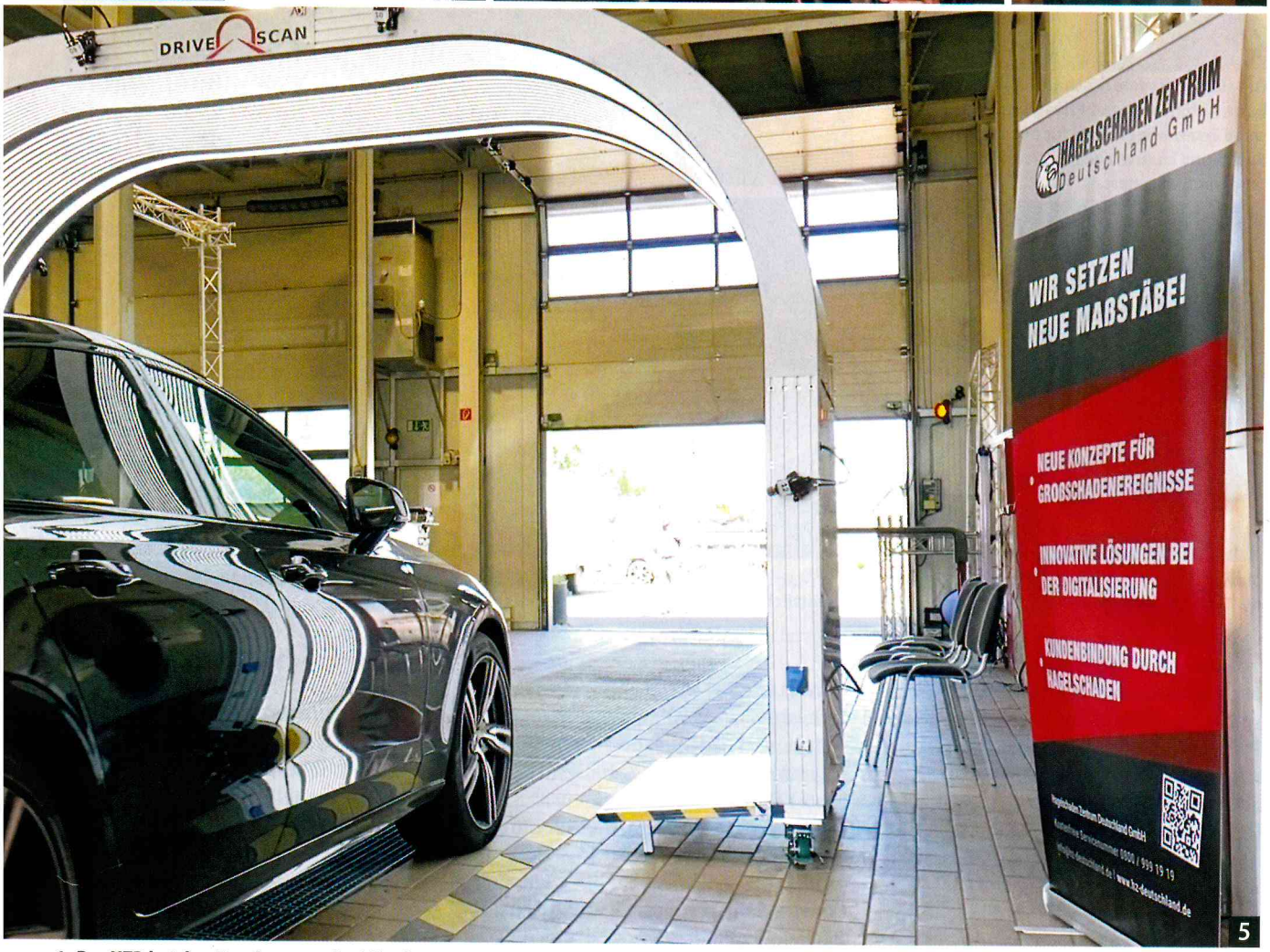
Fotos: HZD, Walter K. Plauntsch

1

2


3

4



5

1 **Das HZD hat den Hagelscanner des Münchner Unternehmens Auto Damage Inspection (ADI) als integralen Prozess in die unternehmenseigene Software mit aufgenommen. Dafür wurde mit den ADI-Geschäftsführern (in den weißen Hemden) Dhruv Kasavala (l.) und Sarma Aryasomayalajula eine neue Kooperation geschlossen..**

2 **Arbeitet seit Jahren akribisch und mit hohem Entwicklungsaufwand an einem neuen, einheitlichen Qualitätsstandard für die gesamte Hagelbranche: Lars Rottmann, geschäftsführender Gesellschafter des HZD und Präsident des Branchenverbandes BVAT.**

3 **Jeder einzelne Mitarbeiter ist mit den Corona-Schutzmaßnahmen vertraut und auf die neuen Anforderungen vorbereitet.**

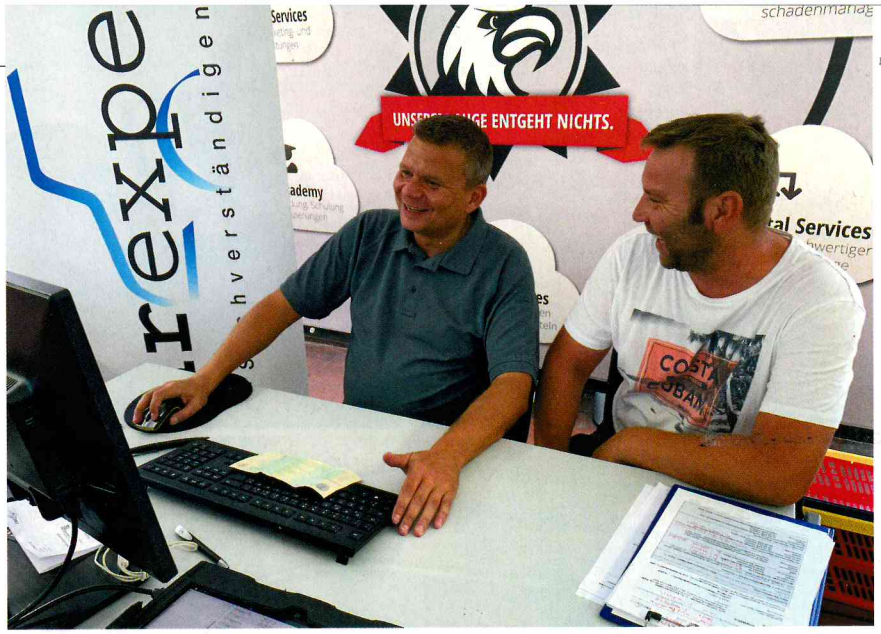
4 **Schon im vergangenen Jahr, als der Pfingstmontagshagel die gesamte Branche forderte, bewährten sich die digitalen Prozesse des HZD in der Praxis.**

5 **In den komplett digitalen Schadenabwicklungsprozess bindet das Hagelschaden-Zentrum Deutschland seit 2020 nun auch Dokumentationen per Hagelscanner mit ein – zweifach, vor und nach erfolgter Instandsetzung.**

weiterung der App um zahlreiche Funktionen, so zum Beispiel die vollautomatische Einbindung der Ergebnisse aus einem Fahrzeug-Oberflächencheck mittels eigenem Hagelscanner. In den Prozess mit integriert hat das HZD hier nun auch den mobil einsetzbaren Durchfahrts-Scanner DriveNScan des in München ansässigen Herstellers Auto Damage International, kurz ADI. Beide Unternehmen haben dafür eine enge Kooperation geschlossen.

Konkret bedeute dies, dass „Scan-Ergebnisse mit unserer Software zu einem ganzheitlichen Schadenprozess zusammengeführt wurden. Wir sind somit der erste Dienstleister, der einen voll digitalen Prozess mit Schnittstellen in alle Richtungen anbieten kann". Die Ergebnisse aus eigenen Schadenaufnahmen, herkömmlichen Schadenabwicklungswegen, aus Direktsteuerung und der Verarbeitung von Hagelscan-

Das Hagelschaden-Zentrum betreut auch namhafte Autohäuser und Privatkunden und hat seine Ersatzwagenflotte für hochpreisige Sport- und Luxuswagen aktuell um Premiumfahrzeuge erweitert.



Was 2019 zwischen den Sachverständigen aus Organisationen und Versicherungen mit den Kunden noch im engen „Schulterschluss" möglich war, muss in diesem Jahr „auf Abstand" erfolgen. Die Konzepte dafür stehen, der Hagel kann kommen.

Die HZD-Leihwagenflotte ist umfassend, Desinfektion nach jedem Fahrerwechsel für Geschäftsführer Rottmann selbstverständlich. Risikogruppen wird zusätzlich ein Hol- und Bringservice geboten.

ner-Ergebnissen seien jetzt „lückenlos als vollwertiger, unanfechtbarer und korrekter Prozess von A bis Z verfügbar".

„Hagelschäden in jeder Größenordnung"

Lars Rottmann gerät geradezu ins Schwärmen, wenn er die vergangenen Entwicklungsjahre und das heute Erreichte resümiert. Und vom Grundsatz her darf er durchaus stolz sein, denn die Mühen scheinen sich gelohnt zu haben: So spricht er beispielsweise davon, dass sämtliche seiner Mitarbeiter im eigenen Trainingscenter, wo mehrere Hagelscanner verfüg- und einsetzbar sind, umfangreich auf die neue Software und Anlagentechnik geschult worden seien. „Das bedeutet, dass wir in diesem Jahr Hagelschäden in jeder Größenordnung volldigital in jedem Teilprozess bedienen werden", so der rührige Unternehmer.

„Massiv erweitert" habe das Hagelschaden-Zentrum Deutschland außerdem seine Ersatzwagenflotte, in die zusätzlich auch Premiumfahrzeuge mit aufgenommen wurden. Auch hier hat Lars Rottmann einen sehr klaren Ansatz: „Trotz Corona werden wir weiterhin kostenlose Leihwagen zur Verfügung stellen und diese auch nach jedem Fahrerwechsel desinfizieren und gründlichst reinigen. All das gehört für uns mit zum kostenfreien Serviceangebot in unserem Dienstleistungs-Gesamtportfolio."

Corona-Schutz für alle Beteiligten

Explizit wegen der Corona-Pandemie sei außerdem der Hol- und Bringservice erweitert und ausgebaut worden: In besonderen Fällen und bei Risikogruppen liefere man den Kunden mit eigenen Transportern das Leihfahrzeug direkt an und hole bei ihnen zu Hause das beschädigte Fahrzeug zur Reparatur ab. „Dass alle Fahrzeuge bei Wiederauslieferung auch einen digitalen Nachweis über den Scannerprozess und den Zustand vor und nach Instandsetzung erhalten, gehört ebenfalls zu unseren erweiterten Services", so Rottmann.

Die Corona-Maßnahmen zum Schutz aller am Schadenprozess Beteiligten seien ebenfalls in alle Richtungen umgesetzt: „Wir haben vier verschiedene Ausstattungsmöglichkeiten, um Sachverständige, Kunden und alles, was sich in den Prozessen irgendwo beteiligt, mit Masken, Schutzschirmen, Handschuhen, Desinfektionsmitteln etc. auszustatten. Wir haben Hinweisschilder und große Aufsteller für alle wichtigen Maßnahmen anfertigen lassen und sind für alle Fälle gewappnet. Das halte ich aber auch für selbstverständlich und will diese Maßnahmen nur als Abrundung unserer Services mit ansprechen."

„Halten an unseren Services fest"

Auch mit Blick in die Zukunft, also eine Zeit wieder ohne das Coronavirus, ist Rottmann der komplett digitale Prozess, die Schadenbewertung bei jedem Fahrzeug vor und nach der Reparatur mit Nachweisen und schriftlicher Garantie für alle Auftraggeber bzw. Kunden besonders wichtig.

Und obwohl sich durch Corona die Leihwagen bei Autovermietern deutlich verteuert hätten und Ersatzteil-Lieferanten neue bzw. zusätzliche Gebühren berechnen würden, halte das HZD seine Dienstleistungen nicht nur vollumfänglich aufrecht, sondern habe sie, wie erwähnt, sogar ausgeweitet. Dem Unternehmen komme in diesem Zusammenhang heute zum Vorteil, „dass wir mit über 40 eigenen Fahrzeugen extrem handlungsfähig sind und ein verlässliches, komplett geschultes Team haben". Auch alle neuen Mitarbeiter seien im eigenen Trainingscenter in Ibbenbüren auf den Hagelscanner und die Verhaltens- und Hygieneregeln aufwendig geschult worden, um eine Ansteckung mit dem Corona-Virus aktiv zu vermeiden. *Walter K. Pfauntsch* ■