



FLOTTENMANAGEMENT

Digitales Schadenmanagement

Das Start-up-Unternehmen RepairFix will mit seinen digitalen Anwendungen die Schadenabwicklung für Flottenbetreiber, Mobilitätsdienstleister und Werkstätten vereinfachen.

von Dietmar Winkler

Wenn Moritz Weltgen, Geschäftsführer des Münchner Start-up RepairFix, erklären soll, was die Digitalisierung im Schadenmanagement bewirken kann, benutzt er gerne das Bild eines Formel-1-Boxenstopp: „Hier hat jeder seinen Platz und jeder weiß genau, was er zu tun hat, alle Prozesse sind definiert und niemand verliert unnötig Zeit.“ Die Realität im Schadenmanagement sehe heute aber noch ganz anders aus: „Hier gibt es viel Verbesserungspotenzial, alle Beteiligten kämpfen mit Ineffizienzen. Dadurch dauert die Schadenabwicklung unnötig lange und es entstehen unnötige Kosten“, weiß Weltgen, der sich

erstmals im Rahmen eines Beratungsprojektes mit den Bedürfnissen von Flottenbetreibern auseinandergesetzt hat und vor allem im Bereich Service und Maintenance sowie Schadenabwicklung großen Nachholbedarf sieht. „Die Prozesse im Schadenmanagement dauern lange und sind für die Beteiligten – Kunde, Flottenbetreiber, Versicherung und Werkstatt – kaum planbar“, so seine Diagnose. An dieser Stelle will RepairFix mit seiner digitalen Lösung „motum“ ansetzen. „Konkret stellen wir Fuhrparkmanagern, Werkstätten und Autofahrern digitale Lösungen unter anderem für das Schadenmanagement, das Leasingrück-

läufermanagement oder auch die allgemeine Servicebuchung zur Verfügung“, erklärt Weltgen. RepairFix will mit seiner Plattform motum alle Beteiligten beim Schadenmanagement zusammenbringen und mit strukturierten Daten versorgen: die Flottenbetreiber, die Fahrer der Dienstfahrzeuge und das angeschlossene Dienstleisternetzwerk, unter anderem Werkstätten oder Abschleppdienste. Hinter dem Start-up stehen vier junge Gründer, neben Moritz Weltgen (CEO, Geschäftsführung) entwickeln Fabian Pape (CBO, Netzentwicklung), Natalie Kolb (COO, Operations) und Alla Kopylova (CPO, Produkt und Technik) die Pro-

Fotos: Screenshots RepairFix, yossariane / stock.adobe.com (Smartphone)

dukte von RepairFix mit eigenen Büros in München und Münster weiter.

Über die Plattform werden unter anderem fotobasierte Schadenmeldungen abgewickelt, Kostenvoranschläge versendet oder Termine vereinbart. „Jeder Beteiligte hat Zugriff über einen personalisierten Zugang und sieht genau die Daten, die er benötigt. Bisher kommunizieren die verschiedenen Beteiligten über Mail, Telefon, Fax etc. – das soll künftig über unser Portal laufen“, erklärt Weltgen. Auf Wunsch können die Systeme über Schnittstellen integriert werden.

Halbierung der Prozesszeiten

Die Lösung zur Schadenabwicklung ist derzeit unter anderem beim Mobilitätsdienstleister CleverShuttle im Einsatz und soll dem dortigen Fuhrpark-Team Entlastung bringen. RepairFix kann das mit Zahlen unterlegen: So konnte die Prozesszeit von der ersten Schadenmeldung bis zur Reparatur laut eigenen Angaben um die Hälfte reduziert werden, die Reparaturkosten um 60 Prozent unter anderem durch Smart Repair gesenkt werden. Zudem habe sich der Kommunikationsaufwand

KURZFASSUNG

RepairFix ist nicht der erste Versuch, die Prozesse im Schadenmanagement zu digitalisieren. Aber die Initiative kommt diesmal nicht von den Versicherern oder deren Steuerern, sondern von einem Start-up, das das Geschäft aus der Perspektive der Flottenbetreiber betrachtet. Auch für Werkstätten gibt es eine interessante Anwendung.

deutlich reduziert, weil nicht unnötige Zeit durch Nachtelefonieren bei unvollständigen Informationen verloren geht.

Die Anwendung kommt auch beim Fahrerwechsel zum Einsatz: Wenn ein neuer Fahrer bei Schichtbeginn das Fahrzeug übernimmt, sieht er genau, welche Schäden bereits am Fahrzeug vorhanden und gemeldet sind. Bei neuen Schäden hilft die Web-App-Anwendung beim Erstellen der Schadenmeldung inklusive Fotoerstellung. Der Fuhrparkmanager erhält in seinem System die Schadenmeldung als strukturierte Nachricht mit allen zur weiteren Bearbeitung notwendigen Angaben. Künftig soll Künstliche Intelligenz dabei helfen, die Schäden

vorab zu klassifizieren und Fehler im Prozess zu erkennen.

Digitale Vorabcheck

Speziell für Karosserie- und Lackierwerkstätten bietet RepairFix eine mobile Anwendung zur Schadenabwicklung, den „digitalen Vorabcheck“ für Werkstätten. Weltgen: „Wir helfen damit Werkstätten, im Vorabcheck strukturierte Infos zu bekommen.“ Die Anwendung ist als White-label-Lösung mit Logo und im Design der Werkstatt erhältlich. Die geführte digitale Schadenaufnahme hat den Vorteil, dass alle benötigten Daten zur Klassifizierung eines Schadens sofort in der Werkstatt verfügbar sind und keine unnötige Zeit durch Nachfragen verloren geht. „Die Meldung landet im Annahmehbereich der Werkstatt, dort können alle Prozesse auf Basis der Daten und Fotos eingeleitet werden“, fasst Weltgen die Vorteile zusammen. „Das verkürzt die Standzeiten des Fahrzeugs und die Mietdauer für den Ersatzwagen.“ Mit der digitalen Anwendung können Werkstätten gezielt ein Publikum ansprechen, das längst gewohnt ist, für alle Probleme auch eine digitale Lösung zu bekommen. ■

SCHADEN PER WEB-APP MELDEN

Die Web-App von motum erlaubt bei Unfällen die digitale Schadenmeldung durch den Fahrer. Dieser wird auf seinem Smartphone Schritt für Schritt durch den Prozess geführt.

Vorteil: Die Werkstatt bekommt klar strukturierte Angaben zum Fahrzeugstatus inkl. Bilder des Schadens. Das erspart langwierige telefonische

Nachfragen und beschleunigt die weitere Abwicklung, beispielsweise die Klassifizierung des Schadens, die Organisation eines Ersatzfahrzeugs oder des Abschleppdienstes, die Erstellung des Kostenvoranschlags, die Bestellung von Ersatzteilen oder die konkrete Terminvereinbarung mit dem Kunden. Die Webanwendung kann auf das Design des Werkstattbetriebs angepasst werden. Infos unter: motum.repairfix.eu

