

# Nachrichten

18.11.2020

## Schadenmanagement: Aus analog mach digital



Die Möbus Gruppe hat zusammen mit Dekra ihren Schadenmanagement-Prozess digitalisiert.  
© Foto: rdomino / stock.adobe.com

**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 AUTOHAUS-Redakteur Armin Wutzer*

Anfang 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 Schadengutachten mit dem Autohaus routiniert zusammengearbeitet. Etwa drei bis vier Schadengutachten 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 Haftpflicht, sondern auch Kasko, Unfall, Diebstahl, Brand, Vandalismus, Glasbruch, etc. abdeckt. Die Schadenakte ist als "Web-Akte" zu verstehen, die über ein Web-Interface zugänglich ist. Die Schadenakte ist als "Web-Akte" zu verstehen, die über ein Web-Interface zugänglich ist. Die Schadenakte ist als "Web-Akte" zu verstehen, die über ein Web-Interface zugänglich ist.

Dieser Inhalt gehört zu  
AUTOHAUS next.

Anmelden

Abonnent werden

Als AUTOHAUS-Abonnent haben Sie kostenfreien Zugriff.

**AUTOHAUS** next

Die neue Erfolgsplattform für Ihr tägliches Business.

Jetzt mehr erfahren

Sie haben Fragen zu AUTOHAUS next?  
Unser Vertriebsservice hilft Ihnen gerne weiter.

Tel.: 089 / 20 30 43 - 1500  
E-Mail: [vertriebsservice@springer.com](mailto:vertriebsservice@springer.com)

