

MO' Drive: Digitales Schadenmanagement spart Zeit und Nerven

MO' Drive, Kompetenzzentrum für Karosserie, Lack und Glas mit 33 Annahmestellen österreichweit, digitalisiert das Schadenmanagement. Weniger Papierkram, weniger Rückfragen und volle Transparenz für das Flottenmanagement sind das Ergebnis.

Je größer der Fuhrpark, desto häufiger müssen Fahrzeuge wegen eines Schadens an Karosserie, Lack oder Glas in die Werkstatt, sagt der Hausverstand. Dass damit jede Menge Papierkram und Klärungstelefonate verbunden sind, bis schließlich der erlösende Anruf „Ihr Auto ist abholbereit“ just beim Bezahlen an der Supermarktkasse eintrifft, sagt die Erfahrung. „Es geht auch einfacher und stressbefreier“, ist Ing. Wolfgang Weinberger, Geschäftsleiter von MO' Drive, von den Vorteilen der Digitalisierung überzeugt.

Kooperative Digitalisierung

Dank der kongenialen Zusammenarbeit mit Versicherungsinstituten, Maklerorganisationen und großen Fuhrparkkunden habe MO' Drive das gemeinsame Daten- und Dokumentenmanagement für einige Großkunden mittlerweile so weit integriert, dass sich der Eingabeaufwand auf ein Minimum reduziere. Das sei aber nicht der einzige Vorteil, erläutert Weinberger: „Durch die Integration unseres Daten- und Prozessmanagements können wir dem an der Schadenabwicklung beteiligten Personenkreis während der gesamten Prozessdauer – vom Einlangen der Schadenmeldung über die Terminvereinbarung bis zur Übergabe des reparierten Autos – komplette Transparenz über den aktuellen Prozessfortschritt online und in Echtzeit liefern.“

Online Tracking mit Deep Linking

Das Herzstück der digitalen Plattform für das Schadenmanagement ist ein Web-Portal, das den dazu autorisierten Personen Zugriff auf alle relevanten Informationen über die in Arbeit befindlichen Kfz-Schadenfälle ermöglicht. Der jeweilige Reparaturstatus wird durch MO' Drive eingepflegt und zeigt an, wie weit die Schadenabwicklung und



Ing. Wolfgang Weinberger, Geschäftsführer von MO' Drive, setzt bei der Digitalisierung auf enge Zusammenarbeit mit allen am Schadenmanagement Beteiligten

die Reparaturarbeiten fortgeschritten sind. Großen Fuhrparkkunden komme ein weiterer digitaler Vorteil zugute: „Sind mehrere Fahrzeuge bei uns zur Reparatur, sieht der Fuhrparkverantwortliche auf einen Blick den Status jedes einzelnen Fahrzeugs. Ein Klick auf die Kennzeichnummer genügt, und die gewünschten Detailinformationen werden per Deep Linking aufgerufen. Gibt es Fragen dazu, wird demnächst ein Textfeld die Kommunikationsschiene direkt zu dem MO' Drive-Mitarbeiter öffnen, der mit dem Fall vertraut ist“, so Weinberger.

Erfolgsfaktor Kooperation

Zur reibungslosen Versicherungsabwicklung eines kleinen Parkschadens sind nicht viel weniger Informationen erforderlich als für die Wiederherstellung nach einem kapitalen Crash, bei dem sich die Reparatur gerade noch rechnet. Selbst bei Kaskoschäden ohne Verschuldensfrage ist eine Vielzahl

nötiger Mehraufwand, der viele Fehlerquellen und Rückfragen mit sich bringt, obwohl viele Daten ohnehin in den Systemen der Versicherungsinstitute gespeichert sind und Dokumente nur einmal hochgeladen werden müssten, findet Weinberger: „Einmal eingetippt ist genug. Die konstruktive Zusammenarbeit mit allen am Schadenmanagement Beteiligten – und die Bereitschaft, in die IT zu investieren – machen am Ende des Tages Mehrfacheingaben überflüssig“, ist er überzeugt. „Wir setzen uns seit längerem intensiv damit auseinander, wie wir unseren Kunden und Geschäftspartnern das Management von Kfz-Schadenfällen erleichtern können, und suchen das Gespräch mit ihnen. Beim Stichwort Digitalisierung fanden und finden wir regelmäßig gemeinsame Ziele und Lösungen. Erst dann, wenn alle Beteiligten – und das sind viele: Versicherungsnehmer, Lenker, Makler, Schadenreferenten, Sachverständige und last, but not least unser Team – ihre Erfahrungen und Vorschläge zielführend einbringen können,

an Daten und Informationen erforderlich: Fahrzeughalter und Versicherungsnehmer, Lenker und Lenkerberechtigung, Fahrzeugdaten,

Kfz	Werkstatt	Kundenname	Veranstalter	Fahrzeug-Merkmal	Werkstatt	Wart. Status	Status	Notiz
888	Waldviertel	Dafan Logistik Zwing	PK 22211	Lada	08.11.2020	Offen	Auffrischung	
888	Waldviertel	Impuls AG	A 14211	Audi	04.12.2020	Schaden angelegt		
884	Waldviertel	Normis	W 17711	Dodge	08.12.2020	In Reparatur		
885	Waldviertel	West City Drive	DD 84111	Hyundai	09.12.2020	Standard	Standard	
882	Waldviertel	Lotus (11) Engineering Express	S 44211	BMW	10.11.2020	Fahrzeug übergeben		
887	Waldviertel	Hennrichs	GG 47111	BMW	08.08.2020	Fahrzeug übergeben		

Stets aktuell informiert: Das MO' Drive Tracking-Tool mit Deep Linking zeigt für jedes Fahrzeug den jeweiligen Reparaturstatus an

Polizzennummer und Ereignisdaten, Skizze des Unfallgeschehens ergänzt um Fotos, die den Schaden dokumentieren – und mehr. Bisher wurden die notwendigen Unterlagen vom Kunden mehrfach verlangt und erfasst. Ein un-

gelingt ein Durchbruch, der allen etwas bringt. Ohne diese Auseinandersetzung bleibt Digitalisierung ein Schlagwort“, sieht Weinberger den Dialog unter allen am Schadenmanagement Beteiligten als zentrales Erfolgskriterium. **rf**