

Erst der Mensch, dann die Zahlen

Schadenmanagement ist nur für große Flotten ein Thema. Das findet Michael Pfister überhaupt nicht. Mit „claimini“ will der Branchenprofi jeden Fuhrpark zum Fan machen. Ob das gelingen kann?

In der kleinen Johannisstraße im Herzen der Hansastadt Hamburg weht kein starker Wind, obwohl man den Hafen von den Dächern aus sehen kann. Von hier aus weht aber ein neuer Wind im Schadenmanagement. Jener Aufgabe, die den Flotten viel Routinearbeit im Vorfeld und Feingefühl im Fall eines Unfalls abverlangt. Die perfekte Spielwiese also für externe Hilfe wie „claimini“.

Bei Claimini sind federführend Nils Bohm und Michael Pfister. Nach 16 Jahren, in denen beide zusammen mit den Inhabern von Auto Fleet Control (AFC) den Schadenmanager aus Hamburg aufgebaut und erfolgreich entwickelt haben, gründeten beide Geschäftsführer ihr eigenes Unternehmen. Zentral in Hamburg managt man nun im sechsten Stock des Skandinavia Hauses Schäden – und genießt dabei den Blick auf das Rathaus und die Elbphilharmonie. Das klingt nicht nur idyllisch, es ist auch Ausdruck der Wertschätzung, die jeder Mitarbeiter hier erfährt. Wertschätzung motiviert Mitarbeiter und genau diese Motivation benötigt es, um im Kontakt mit Fuhrpark und Fahrer stets den richtigen Ton zu treffen. Denn bei aller Macht von Datenkolonnen, Künstlicher Intelligenz und hocheffizienter digitaler Bearbeitung von Schäden, die auch für Claimini sehr wichtig ist, bleibt der gute Draht zum Kunden das Wichtigste, gerade wenn dieser vor seinem verunfallten Wagen steht und Hilfe braucht.

Erste Hilfe per Telefon

„Nach wie vor ist der telefonische Meldeweg der mit Abstand zielführendste für alle Beteiligten. Dieser stellt die Qualität der Schadenmeldung, die Aufnahme strukturierter Daten sicher, ermöglicht on the fly die nächsten Schritte mit dem Fahrer zu fixieren und der Fahrer kann vor allem emotional in einer für ihn unangenehmen Situation zunächst einmal individuell abgeholt



Fotos: Rocco Swantusch/Autoflotte

Engagiert, empathisch, erfahren: Michael Pfister ist ein Kenner durch und durch und will nun Dinge anders machen

werden. Das erfordert Fingerspitzengefühl und Expertise. Erst wenn Teil-Informationen nicht telefonisch sofort verfügbar sind, sollte man clevere Wege finden, wie man den Fahrer dann – zum Beispiel für die Nachreichung von Fotos – sinnvoll digital in den Prozess einbindet“, erklärt Pfister. Häufig angebotene Schaden-Apps oder schriftliche Schadenmeldungen machen in nahezu allen Fällen ohnehin wieder einen Rückruf beim Fahrer notwendig, weil Dinge unklar bleiben oder die nächsten Schritte doch wieder mündlich geklärt werden müssen. Sie zäumen das Pferd nach Meinung von Pfister damit eher von hinten auf.

Nach dem fairen Auseingehen mit AFC hieß es zurück auf Anfang. Bis auf die neue Idee fehlten Team, Software und auch Kunden. „Im März 2020 legten wir los und plötzlich hieß es: Lockdown!“, erinnert sich Pfister. In dieser Zeit beantwortet man

nicht nur die Frage, ob man eine gängige Software kauft und auf seine Ideen anpasst – die Antwort lautete: nein –, sondern der IT-Profi Bohm ließ den Grundstock für die eigene Lösung zunächst mit geballter Power nach klaren Vorstellungen und Vorgaben extern programmieren und übernahm dann Anfang des Jahres mit eigenen Programmieren die konsequente, kontinuierliche Weiterentwicklung. „In diesen Neuaufbau der IT-Struktur flossen unsere langjährigen Erfahrungen aus dem Schadenmanagement. Wir hatten zudem den großen Vorteil, keinerlei alten Ballast zu haben, der erst mühsam in eine neue Welt migriert werden und Berücksichtigung finden musste. Gleichzeitig konnten wir auf den aktuell neuesten Stand der Technik zurückgreifen.“ Herausgekommen ist eine hochmoderne, cloudbasierte Software, die mittels Künstlicher Intelligenz (KI) nach

Mustern innerhalb des Datenblocks sucht und dem Anwender dadurch Unterstützung bei der Bearbeitung liefert. Gleichzeitig lässt sie sich rasch und flexibel an die Bedürfnisse der Kunden anpassen. Es können dadurch auch sehr individuelle Kundenanforderungen ohne großen Aufwand abgebildet, vor allem anschließend auch eingehalten werden.

Eine Frage der Philosophie

Im September 2020 startete der erste Pilot und im November fanden sich bereits mehr als 4.000 Einheiten digital in der Claimini-Cloud wieder. Bis Ende dieses Jahres werden es laut Pfister 10.000 Fahrzeuge sein und im nächsten Jahr dann mindestens doppelt so viele. Aber das Wachstum als solches ist für den Geschäftsführer kein Selbstzweck. „Bei allem Tempo, das wir aktuell vorlegen, wollen wir vor allen Dingen gesund wachsen. Dazu gehören neben Mitarbeitern, die zu 100% zu unserer Kultur passen, auch Kunden, die sich ganz bewusst für uns als Dienstleister entscheiden, weil sie sich für unsere Geschäftsphilosophie wirklich interessieren und begeistern.“

Auf den Bewertungsportalen für Arbeitnehmer findet man ausschließlich lobende Worte, die vor allem den Teamgeist hervorheben. „Mit einer solch schlagkräftigen Truppe, die sich maximal mit dem Unternehmen identifiziert, lässt sich natürlich eine ganz andere Motivation und Schlagkraft erzeugen – das schätzen unsere Kunden jeden Tag, und das ist definitiv ein absoluter Wettbewerbsvorteil. Der Kunde spürt einfach bei jedem unserer Kollegen das Feuer und die Leidenschaft, die jeder Einzelne hier in sich trägt.“ Viele der aktuellen Crew kannten sich, so dass der Neustart kein Kaltstart war.

Software bildet Kundenwelt ab

Die Arbeit ist ein virtueller Akt in verschiedenen Teilen. Die einzelnen Elemente sind aber jeweils vollständig digital – mit Ausnahme des Entgegennehmens des Schadenfalls per Telefon, das bewusst eine Eins-zu-eins-Gesprächssituation ist. So gliedert sich beispielsweise die Menüführung bei einem Schadenfall in Teilschritte auf, die der Arbeitsweise des Schadenmanagers

entspricht. Jeder Teilschritt eines Schadens wird in der Software als separates Datenpaket angezeigt, das immer nur exakt die Daten und die kundenspezifischen Informationen enthält, die für die Bearbeitung des jeweiligen Teilschrittes auch wirklich notwendig sind. Das schafft nicht nur enorme Übersichtlichkeit und beschleunigt die Abwicklung, sondern reduziert durch klare Fokussierung insbesondere auch erheblich die Fehleranfälligkeit bei der Bearbeitung von Schäden. Effizienz und Qualität entstehen durch Abläufe, die der Flottenkunde nicht sieht, aber erwartet. In einer aktuellen Weiterentwicklung der internen Bearbeitungs-Software werden mit Einsatz von KI automatisch ähnliche Schäden herausgefiltert, um dem Anwender auf Basis von in der Vergangenheit bereits gemachter Erfahrungen Unterstützung bei der Bearbeitung zu liefern und um dem Fuhrparkverantwortlichen sehr präzise Prognosen für die voraussichtlichen entstehenden Kosten geben zu können.

In der eigenen Applikation, die bei Amazon AWS in der Cloud läuft, werden die Daten erfasst und der Fuhrparkverantwortliche verfolgt bei Claimini die komplette Abwicklung jedes Schadens in einer webbasierten Schadenakte, dem sogenannten „eCase“, am Bildschirm live mit. Werkstätten und die vom Kunden mandatierten Anwälte sind ebenfalls voll in das System integriert, damit auch diese Informationen für den Kunden jederzeit einsehbar sind. „Wir haben unsere Kunden in den Entwicklungsprozess aller unserer Tools einfach von Anfang an konsequent mit einbezogen und haben unsere Ideen mit den Wünschen der Kunden zusammengetragen.“ Auch hier liefert die KI automatisch Auffälligkeiten im Schaden. Die Live-Schadenakte ist die Basis, das Wirken der KI ist der Mehrwert und die Kunden sind immer voll im Bilde, ohne selbst tätig werden zu müssen.

Live den Überblick erhalten

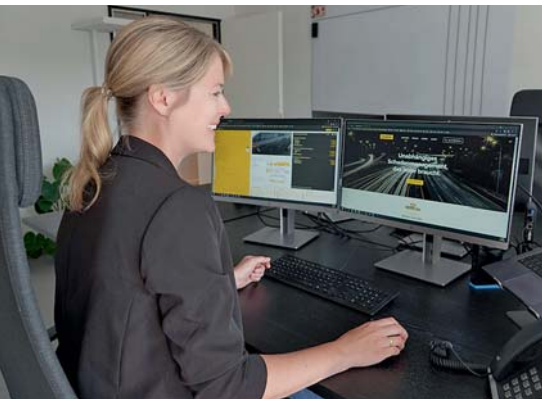
Ähnliches gilt für ein weiteres Reporting Tool, das die Hamburger mit Ideen ihrer Kunden entwickelt haben. Die sogenannte „eList“ subsumiert sämtliche Schadenakten in übersichtlicher Form, lässt beeindruckende Filtermöglichkeiten zu, erlaubt dem Fuhrparkverantwortlichen auch

selbst in den Schadenakten mitzuarbeiten und die Dashboards passen sich in Windeseile an die individuell gestaltbaren Filter an. Der Kunde hat damit einen umfassenden, schnellen Überblick über das komplette Schadensgeschehen, kann zu jeder Sekunde sehen, ob Reparaturen zurückgestellt, aktuell terminiert sind, Fahrzeuge in der Werkstatt stehen oder eben schon fertig repariert sind. Auch hier lassen sich bereits mit dem nächsten Update des Tools sofort auffällige Schäden durch den Einsatz von KI erkennen, so dass der Fuhrparkleiter den perfekten Überblick behält.

Nun könnte man meinen, dass die Kundschaft der Norddeutschen ähnlich wie bei den Fuhrparkmanagementgesellschaften eher aus Großflotten besteht. Aber für Pfister gibt es indes kaum Gründe, weshalb nicht jede Flotte – und sei sie noch so klein – das Schadenmanagement in unabhängige, externe Hände geben sollte. „Die Mehrwerte eines vor allem vom Leasingunabhängigen, spezialisierten Schadenmanagements, das ausschließlich die Interessen des Kunden verfolgt und zudem massiv entlastet, sind immer gleich – da ist es völlig egal, ob der Fuhrpark zehn oder 4.000 Fahrzeuge hat“, meint Pfister und ergänzt: „Früher waren schlichtweg die Akquisitionskosten für kleinere Flotten



Zum Fan möchte das Team mit Florian Behn nicht nur jeden eigenen Mitarbeiter, sondern auch jeden Kunden machen



Nah am Kunden dran, ist hier bei den Hamburgern keine Floskel, sondern wird auch von Julia Jürgensen gelebt

zu hoch, obwohl die Dienstleistung auch für diese ganz viel Sinn hat. Intelligent ausgestaltete, digitale Vertriebskanäle führen aber dazu, dass auch in diesem Segment die Dienstleistung zwischenzeitlich problemlos angeboten werden kann.

Von zwölf bis 3.500

So fasst die Datei des größten Claimini-Kunden 3.500 Einheiten, die des kleinsten gerade mal ein Dutzend Fahrzeuge. „Gerade in kleinen Fuhrparks wird das Thema häufig über das Leasing abgewickelt oder noch irgendwie selber betrieben. Im letzteren Fall gibt es in aller Regel keinerlei strukturierte Prozesse. Es passiert ja auch in der Regel wenig. Wenn aber etwas passiert, dann ist gefühlt das halbe Unternehmen mit dem Schaden beschäftigt und das Ergebnis ist im Hinblick auf Kosten und Zeiteffizienz bei nüchterner Betrachtung in aller Regel schlichtweg eine Katastrophe“, meint der Firmengründer und beweist mit den Kleinkunden, dass viele dies zwischenzeitlich ähnlich sehen.

Es gibt nach Meinung von Pfister tatsächlich nur wenige Ausgangslagen, in denen es sich aus Sicht eines Unternehmens nicht lohnen würde, das Thema an einen unabhängigen Spezialisten auszulagern. Am Ende des Besuchs in der kleinen Johannisstraße steht man wieder gemeinsam auf dem Balkon und merkt, dass der erste Eindruck von positiver Aufbruchstimmung kein schlechter war. Ganz im Gegenteil. *rs*

**chargeBIG
Ladeinfrastruktur
für Flotten,
Mitarbeiter und
Parkhausbetreiber**

**NATÜRLICH
eichrechts-
konform!**

- intelligent
- netzdienlich
- skalierbar
- kostengünstig
- erweiterbar



Scannen Sie den QR Code und schauen Sie sich jetzt unser neues Video an www.chargeBIG.com



- sicher
- zuverlässig
- robust
- kompatibel
- hochwertig



Scannen Sie den QR Code und profitieren Sie von attraktiven Preisangeboten: www.retromotion.com