

Die Kunst des passenden Dellendrückens nimmt man oft erst zur Rückgabe des Leasingläufers in Anspruch

Foto: Rocco Swartutsch/Autorolite

Von digital zu analog

Die Delle aus dem Fahrzeug zu drücken ist das Ende einer Reise, die mit der digitalen Aufnahme und Verarbeitung des Schadens beginnt.

Egal, wie die Mobilität künftig aussehen wird, solange diese mit Fahrzeugen (Zwei- oder Vierräder) im eigenen Fuhrpark zumindest in Teilen abgedeckt wird, managt der Flottenleiter nicht nur den Bestand, sondern immer auch die Schäden. Durch neue und teure Technik (Sensoren, Assistenten, Batterietechnik bei Stromern und Plug-in-Hybriden) wandert das Augenmerk automatisch stärker in diesen Bereich. Denn wenn es knirscht oder knallt, dann wird es teuer. Das spüren auch die zahlreichen Flottendienstleister am Markt. Etwa Auto Fleet Control (AFC) aus Hamburg. Dessen Vertriebsdirektor Marco Heister-

mann zählt seit April zur Geschäftsführung und er hat folgenden Trend festgestellt: „Mit der strategischen Weiterentwicklung des Geschäftsmodells kommen wir nicht nur den Bedürfnissen unserer langjährigen Bestandskunden nach. Die stetige Zunahme der Komplexität im Fuhrpark lässt auch viele Neukunden mit dem Wunsch nach Kosten- und Prozessoptimierung auf AFC aufmerksam werden.“

Als Folge wurde Heistermanns Team um das neu geschaffene Kompetenzzentrum „Customer Excellence“ erweitert, um den Kunden einen noch besseren Service bieten zu können.

Coverstory: Schadenmanagement

Die DAT schafft Tempo beim Gutachten	Seite 11
Die Rummelsberger Diakonie holt sich Hilfe	Seite 12
KiKxxl testet einen neuen Schadedienstleister	Seite 16
MeinAuto Group vertraut beim Schaden auf Autorola	Seite 19
Der Neuling Fiasco will schnell für Erfolg sorgen	Seite 20

Zur guten Betreuung gehört es längst, stets aussagefähig zu sein über den Stand der Reparaturen. Das geht ohne digitale Hilfsmittel längst nicht mehr. Da die Künstliche Intelligenz auch bei der Erstaufnahme, also dem Sichten und Erstellen des Schadenberichts sowie des Kostenvorschlags, immer stärker Taktgeber ist, wird auch das Schadenmanagement zum digitalen Spielfeld, auf das sich nun Flottenneulinge und Start-ups trauen. So zeichnen wir in unserem Themen-Spezial eine Vielfalt nach, die längst nicht vollständig ist, aber ein Gespür gibt, wohin die Reise im Schadensfall geht. *red*