



Das Unfallschaden-  
geschäft ist chancenreich,  
aber anspruchsvoll.  
Mit TÜV SÜD werden  
Autohäuser zu  
Schadenprofis.

## Ein Fall für die Schadenprofis



» Es gibt Stellschrauben, an denen man drehen kann, um die Qualität und den Umsatz im Schadengeschäft zu erhöhen und gleichzeitig die Kundenbindung zu stärken. «

Ralph M. Meunzel,  
Chefredakteur AUTOHAUS

## Jede Menge Potenzial vorhanden

Bisher ist der Service verschont geblieben von der Krise. Auch die Werkstattauslastung bewegt sich in diesem Jahr über 80 Prozent und liegt damit weiterhin über dem Vorjahr. Diese positive Entwicklung gilt ebenfalls für das Unfallschadengeschäft – und das ist in Autohäusern sowohl für den Werkstattumsatz als auch für die Kundenbindung elementar. Allerdings schlummert hier noch jede Menge Potenzial für Betriebe. Das wurde im AUTOHAUS Panel zum Thema Schadenmanagement deutlich. Der Umsatz der befragten Autohäuser beläuft sich in diesem Bereich im Durchschnitt auf circa 21 Prozent der gesamten Werkstattlösungen. Nur 9 Prozent der Betriebe erzielen höhere Umsätze von 30 Prozent und mehr.

Rund 44 Prozent der Aufträge im Schadengeschäft werden vollständig in Eigenregie durchgeführt. Bei 48 Prozent der Fälle arbeitet man auch mit externen Partnern vollständig oder teilweise zusammen.

Es gibt also Stellschrauben, an denen man drehen kann, um die Qualität und den Umsatz im Schadengeschäft zu erhöhen und dabei gleichzeitig die Kundenbindung zu stärken.

Unterstützen können hier starke Partner wie TÜV SÜD, die über jahrzehntelange Erfahrung im professionellen Schadenmanagement verfügen. Sie bringen die nötige IT-Infrastruktur, effiziente Tools und ausgereifte Prozesse mit, die das erforderliche Know-how bilden, um eine möglichst hohe Kundenzufriedenheit zu erzielen und gleichzeitig das Geschäft anzukurbeln.

Ralph M. Meunzel,  
Chefredakteur AUTOHAUS

## Inhalt

- 3 Interview**  
Maximilian Küblbeck, Geschäftsführer TÜV SÜD Auto Plus GmbH, über höhere Kundenzufriedenheit, administrative Entlastung und größere Liquidität in den Betrieben.
- 6 Die Branche im Fokus**  
Welchen Stellenwert muss das Schadenmanagement haben? Wo steht die Branche? Ein Überblick.
- 10 Autohaus Walz**  
Das Ford- und Hyundai-Autohaus Walz über die Partnerschaft mit TÜV SÜD.
- 14 Geschäft mit Gefahren**  
Stolpersteine kennen und entschärfen.
- 16 Digitale Schadenakte**  
Die fünf TÜV SÜD Schadenmanagement-Module im Überblick.
- 18 Verstärkung auf Knopfdruck**  
So funktioniert die Schadenabwicklung mit TÜV SÜD Blue Button.



## IM GESPRÄCH

# Programm für mehr Ertrag

Höhere Kundenzufriedenheit, administrative Entlastung und größere Liquidität: Maximilian Küblbeck, Geschäftsführer TÜV SÜD Auto Plus GmbH, erläutert die Mehrwerte eines professionellen Schadenmanagements in Autohäusern, die eigenen Dienstleistungen und Ziele der kommenden Jahre.

**AH:** Herr Küblbeck, das Schadengeschäft ist in Autohäusern und Werkstätten ein zentrales Standbein. Welche Bedeutung nimmt dabei das Schadenmanagement ein?

**M. Küblbeck:** Ganzheitliches Schadenmanagement ist für Händler aller Größenordnungen unverzichtbar, um Schadenfälle professionell abwickeln zu können. Es braucht hierfür nicht nur effiziente interne Prozesse, sondern auch Know-how und Ressourcen im Umgang mit den Versicherern. Und in diesen Bereichen ist noch viel Potenzial zu heben.

Wo die Schwachstellen liegen und wie diese behoben werden, ermitteln wir regelmäßig für Kunden. Mittels unseres Consulting-Ansatzes durchleuchten wir alle Schritte – von der Schadenannahme bis zur Endabrechnung. Daraus entwickeln wir Handlungsempfehlungen für die Betriebe. Herzstück des Schadenmanagements bilden schließlich die Gutachten unserer Sachverständigen. Dort fließen etwa rechtliche Änderungen sofort in die Bewertung ein und wir verhelfen den Geschädigten zu ihrem Recht. Gleichzeitig entlasten wir mit unseren Schadenmanagement-Services die Mitarbeiter in den Autohäusern, sodass sie sich auf ihre Kunden und den Reparaturauftrag konzentrieren können. Das wird unserer Meinung nach immer wichtiger, da die Komplexität zunimmt und das Spannungsfeld bei der Schadenabwicklung mit den Versicherern erhalten bleibt. Unsere Dienste richten sich dabei voll auf die Autohäuser und Geschädigten, weshalb wir auch keine Aufträge von Versicherern übernehmen.

**AH:** Welche Dienstleistungen rund um das Schadenmanagement haben Sie im Köcher?

**M. Küblbeck:** Grundsätzlich bestehen diese aus fünf Modulen: den Gutachten, der Liquiditätssicherung in Form möglicher Vorfinanzierungen von Reparaturrechnungen im Versicherungsfall, der Beratung und den Tools für interne Prozesse, der digitalen Schadenakte sowie unseren Schadenmanagern, welche den Autohäusern vor Ort zur Seite stehen. Dass die Betriebe damit signifikante Verbesserungen erzielen, haben die Werkstätten erkannt. Sie suchen vermehrt die Zusammenarbeit, um das Geschäft unter anderem aufgrund des steigenden Kostendrucks etwa bei Ersatzteilen sowie bei der Schadensteuerung durch die Versicherer gezielt zu optimieren und effizient zu steuern. Denn wir sorgen mit unseren Partnern wie dem bundesweiten Netzwerk aus Anwaltskanzleien auch dafür,

dass Autohäuser auf Augenhöhe mit den Versicherern agieren und mit unseren Services den gesamten Prozess managen können.

**AH:** Die Schadenmanager von TÜV SÜD kommen direkt in den Autohäusern zum Einsatz. Wie kann die Zusammenarbeit konkret ausgestaltet werden?

**M. Küblbeck:** Zum einen gibt es bundesweit über 700 TÜV SÜD Service-Center, die mit ihrer Expertise den Kunden dienen. Deren Zahl wird weiter ausgebaut. Zum anderen beschäftigt die TÜV SÜD Division Mobility rund 800 Mitarbeiter, die sich um die Dienstleistungen rund um das Schadengeschäft kümmern. Es handelt sich um ausgebildete Schädengutachter, die sowohl berufliche Erfahrung und Dialogfähigkeit mitbringen als auch eine zusätzliche hochwertige Weiterbildung bei TÜV SÜD absolvieren. Sie arbeiten ent-



Maximilian Küblbeck,  
Geschäftsführer TÜV SÜD Auto Plus GmbH,  
sieht beim Schadenmanagement in den  
Betrieben noch Luft nach oben.

Fotos: TÜV SÜD

## IMPRESSUM

Das AUTOHAUS Forum TÜV SÜD erscheint als Anzeigen-Sonderpublikation mit AUTOHAUS 1/2-2023 im Auftrag der TÜV SÜD Auto Service GmbH, Gutenbergstraße 13, 70771 Leinfelden-Echterdingen

**Chefredakteur:** Ralph M. Meunzel  
**Koordination:** AUTOHAUS Corporate Publishing: Manuel Eder (Ltg.), Karolina Ordyniec  
**Redaktion:** Annemarie Schneider, Jörg Schwieder  
**Fotos:** Jörg Schwieder, TÜV SÜD, stock.adobe.com

**Projektverantwortung bei TÜV SÜD:** Kristin Heber  
**Sondergeschäft:** Petra Willmeroth  
**Layout:** Michaela Fischer  
**Druck:** F&W, 83361 Kienberg

**Verlag:** Springer Fachmedien München GmbH (ein Teil der Fachverlagsgruppe Springer Nature), Aschauer Str. 30, 81549 München, 089/20 30 43 – 0, www.autohaus.de





weder als mobile Schadenmanager und wechseln zwischen verschiedenen Filialen der Unternehmen oder sie sind in den Abläufen eines Standorts fest eingebunden. Die zweite Variante kommt am häufigsten vor. In diesen Fällen kümmert sich der Schadenmanager bereits bei der Annahme um den Kunden. Sein Arbeitsplatz befindet sich im Autohaus meist in der Nähe des Serviceberaters. Er hat quasi ein Office im Office mit unserer Technik, IT, Büroausstattung und entsprechender Signalisation auf eigener Fläche. So gewinnen wir neue Kunden und das Autohaus bietet den Kunden in einer oft schwierigen und belastenden Situation direkt die Hilfe von TÜV SÜD als neutralem Dienstleister an. Es entsteht eine Win-win-Situation.

**AH:** Wie signalisieren die Autohäuser gegenüber bestehenden und potenziellen Kunden, dass hier TÜV SÜD präsent ist und betreut?

**M. Küblbeck:** Wir vermitteln nicht nur am Arbeitsplatz mit Werbemitteln wie Auf-

stellern, Visitenkarte und Broschüren, dass hier TÜV SÜD für die Kunden da ist. Auch nach außen wird je nach Möglichkeiten mit Fahnen, Pylon, Bannern oder Schildern mit Logo und der Aufschrift „Schadengutachten von TÜV SÜD“ unsere Präsenz offensiv kommuniziert.

**AH:** Welchen Nutzen ziehen die Händler daraus?

**M. Küblbeck:** Wir stellen die Partner im Schadenbereich quasi frei von allen Anforderungen, die ihr Kerngeschäft nicht berühren. Der Serviceberater hat beispielsweise weniger administrativen Aufwand zu erledigen und gewinnt Zeit für seine Kunden. Darüber hinaus generieren die Autohäuser mit einem hochwertigen Gutachten und einer guten K&L-Abteilung höhere Erträge. In der Regel erfolgen dadurch auch schnellere Zahlungseingänge, was zu einer besseren Liquidität führt. Durch dieses Bündel an Mehrwerten steigt wiederum die Kundenzufriedenheit.

**» Durch unsere Prozesse und Tools verbessern wir die Effizienz im Autohaus und können so Ressourcen besser nutzen, um mit den Spezialisten vor Ort das Optimum für Autohäuser und Geschädigte zu leisten. «**

**Maximilian Küblbeck,**  
Geschäftsführer TÜV SÜD Auto Plus GmbH

**AH:** Welche Arbeitsschwerpunkte haben Sie sich als Nächstes gesetzt?

**M. Küblbeck:** Im Fokus steht insbesondere die Digitalisierung. Dabei ist ein Ziel, weitere Schritte bei der Gutachtenbearbeitung zu automatisieren. Wir haben auch eine eigene Abteilung, die bei uns die Digitalisierung der Prozesse mit Modulen vorantreibt. Beispiel dafür ist die App „PhotoFairy“, mit der Vermarktungsbilder automatisiert erstellt werden können. Daneben haben wir mit „BlueNOW!“ bereits ein Tool, das eine Vorabbeurteilung per Video und damit eine erste Einschätzung des Schadens zur unmittelbaren Beratung im Kundengespräch ermöglicht. Die digitalen Helfer werden sukzessive weiterentwickelt. Das bedeutet etwa, Teile der Schadenaufnahme wie Fahrzeugvermessung, Reifen-Check und Unterboden-Scan digital zu erfassen. Die Schadenmanager vor Ort in den Autohäusern werden dadurch noch schneller und effizienter. Auch der Digital Vehicle Scan soll künftig einen größeren Beitrag im Schadenmanagement leisten. Was zum Einsatz kommt, richtet sich vor allem nach den Bedürfnissen der Kunden.

**AH:** Arbeiten Sie an Neuerungen jenseits der Digitalisierung?

**M. Küblbeck:** Selbstverständlich. Wir verbreitern unsere Produktpalette und passen diese an die neuen Herausforderungen wie die Elektromobilität an. Hierzu gehört die Weiterqualifikation der Sachverständigen, die vor vielen neuen Fragen stehen. Wann muss ein Kfz im Schadenfall in Quarantäne? Wann ist ein Bauteil wiederverwendbar und wann nicht? Wie wird das gemessen? Das muss ein Schadenmanager beantworten. Dafür müssen wir auch neue digitale Prüfmittel bereitstellen, weil die Inaugenscheinnahme für eine adäquate Bewertung teilweise nicht mehr ausreicht. Die Nachfrage nach diesem Know-how und der Technik steigt mit den Neuzulassungen an Elektrofahrzeugen deutlich an. Mit unseren Experten von TÜV SÜD sind wir auch in der Lage, die entsprechenden Dienstleistungen schnell in die Fläche zu bringen. In der Summe arbeiten wir folglich daran, die Produktivität zu erhöhen und Ressourcen noch besser nutzen zu können, um mit den Spezialisten vor Ort das Optimum für Autohäuser und Geschädigte zu leisten.

**AH:** Vielen Dank für das Gespräch!



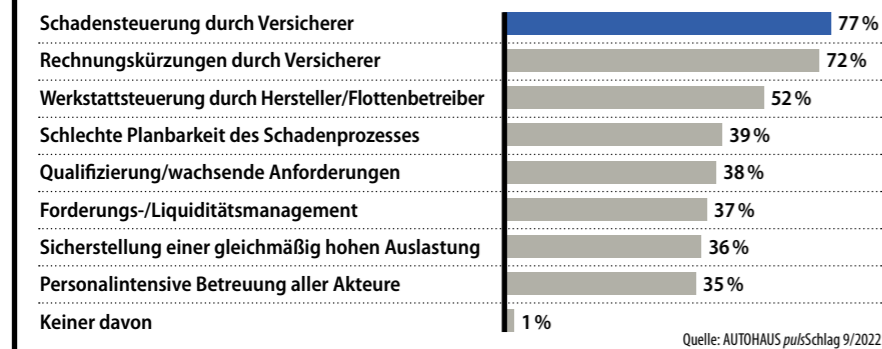


BRANCHE IM FOKUS: SCHADENMANAGEMENT

# Chancen erkennen und nutzen

Autohäuser generieren mit dem Unfallschadengeschäft nicht nur einen wesentlichen Teil des Werkstattumsatzes und Ertrags. Sie binden damit auch Kunden. Das offenbart der AUTOHAUS pulsSchlag zum Thema Schadenmanagement. Bei der Analyse der Daten identifiziert Matthias Vetter von TÜV SÜD Auto Service aber noch ungenutzte Chancen.

Abb. 1: Welchen Herausforderungen stehen Sie beim Schadenmanagement gegenüber?



Die Schadensteuerung durch die Versicherungen an (günstige) Partnerbetriebe sehen 77 Prozent der Befragten als größtes Problem. Auf Platz zwei folgen Rechnungskürzungen durch die Versicherer (72 Prozent), auf Platz drei liegt die Werkstattsteuerung durch Hersteller und Flotten.

Digitalisierung, Prozessoptimierung über die gesamte Wertschöpfungskette, Steigerung der Kundenbindung: Autohäuser und Kfz-Werkstätten haben vielfältige Herausforderungen und strategische Ziele zu managen. Das betrifft auch die Sparte der Unfallinstandsetzung als elementaren Bestandteil eines auskömmlichen Aftersales. Infolgedessen haben Betriebe die vielfältigen Einflüsse im Blick, die ihr Schadengeschäft aktuell und in Zukunft beeinflussen. Das belegt der AUTOHAUS pulsSchlag, der im Herbst 2022 das Thema Schadenmanagement näher beleuchtet hat.

Auf die Frage „Welchen Herausforderungen sehen Sie sich beim Schadenmanagement gegenüber?“ nennen 77 Prozent am häufigsten die Schadensteuerung der Versicherer, gefolgt von Rechnungskürzungen durch Versicherer (72 Prozent) und die Werkstattsteuerung der Hersteller/Flottenbetreiber (52 Prozent, Abb. 1). „Diese Faktoren können neutrale Gutachter abfangen, indem sie Aufträge übernehmen, bevor der Schadensteuerer aktiv wird und

den Schaden wegsteuert oder das Ergebnis mindert“, sagt Matthias Vetter. Der Leiter Schaden & Wert für Baden Süd, Schwarzwald/Neckaralb und Bodensee/Oberschwaben in der TÜV SÜD Division Mobility ergänzt: „So erhalten auch die Geschädigten stets ihr Recht, zum Beispiel die volle ihnen zustehende Wertminderung.“ Zusätzlich werden die Mitarbeiter in den Werkstätten bei zunehmender Komplexität der Beurteilung und Kalkulation von Unfallschäden entlastet. „Immer mehr Fahrer-Assistenzsysteme und Elektrofahrzeuge erhöhen die Anforderungen an Know-how-Breite und Ausstattung, weil Umfang und Kosten für die jeweiligen Reparaturen steigen. Mit professionellen Schadenmanagern können Autohäuser diese Herausforderung lösen“, betont Vetter.

### Enge Bande zu Kunden

Wie wichtig das Schadenmanagement für die Kundenbindung ist, verdeutlicht eine weitere Auswertung des Panels. Demnach kommen 77 Prozent der Schadenfälle aus dem eigenen Kundenkreis, durch Versi-



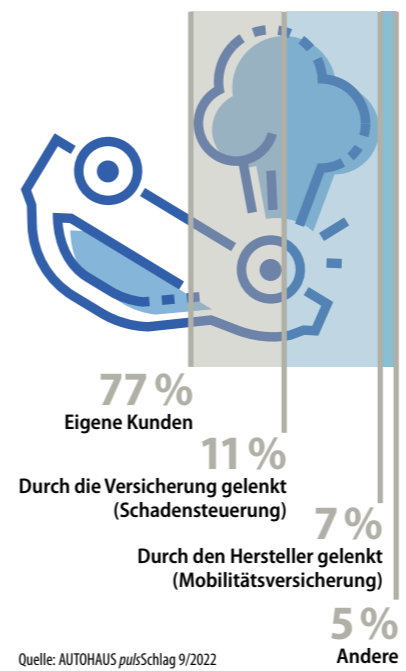
Weitere 48 Prozent sehen sich gut aufgestellt und planen derzeit keine Änderungen.

cherer 11 Prozent und weitere 7 Prozent durch Hersteller über Mobilitätsversicherungen (Abb. 2).

Die Zahlen gehen mit Erkenntnissen einher, die der AUTOHAUS pulsSchlag aus Oktober 2017 offenbart hat. Bereits vor mehr als fünf Jahren waren die eigenen Kunden die Hauptquelle für Unfallschäden. Allerdings brachten an zweiter Stelle noch die Hersteller am meisten Geschäft. Diese wurden von den Versicherern im aktuellen AUTOHAUS pulsSchlag von ihrem Platz abgelöst.

Genau an diesen Punkten setzt TÜV SÜD laut Matthias Vetter mit den Dienstleistungen im Schadenmanagement an: „Wir haben keine Verträge mit Versicherern, sondern sind ausschließlich Partner der Werkstätten und Geschädigten. In ihrem Sinne sorgen wir für eine sichere und bestmögliche Abwicklung von Unfallschäden.“

Abb. 2: Über welche Kanäle kommen Unfallschäden heute in Ihren Betrieb?



77 Prozent der Schadenfälle stammen aus dem eigenen Kundenkreis: Der Ball liegt im Spielfeld der Autohausbetriebe.

### Mit Schadenmanagement punkten

Überdies führt ein gutes Schadenmanagement zu zufriedenen Kunden, die gern wiederkommen. Darin sind sich die Panel-Teilnehmer mit 84 Prozent weitgehend einig (Abb. 3). Zudem sehen es 81 Prozent als unerlässlich für die Kundenbindung. Dass das Schadenmanagement stärker digitalisiert werden sollte, finden 46 Prozent. Und 44 Prozent der Händler sind der Ansicht, dass Flottenkunden für das Schadengeschäft immer wichtiger werden. „Gerade für diese Kundenklientel sind stringente und transparente Prozesse bei der Abwicklung das A

und O. Sie brauchen diese, um auch intern den Anteil der Schadenkosten an den TCO jederzeit und zeitnah nachvollziehen zu können. TÜV SÜD als Full-Service-Dienstleister kann dies durch Know-how und Systeme flankieren“, so Vetter.

### Schäden konsequent abwickeln

Die Bedeutung des Geschäftsbereichs hat in den Betrieben viele Services für die Kunden entstehen lassen. Die Mehrzahl setzt dabei auf ein Zusammenspiel mit externen Akteuren. 11 Prozent vergeben diese Aufgabe komplett an externe Partner und 37 Prozent erledigen das mal in Eigenregie, mal über Externe (Abb. 4). 44 Prozent geben an, das Unfall- und

Abb. 3: Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zum Schadengeschäft zu?



Erfolgsfaktoren im Schadenmanagement: Das Ranking erfolgte über die Summe aus „Stimme sehr zu“ und „Stimme zu“.

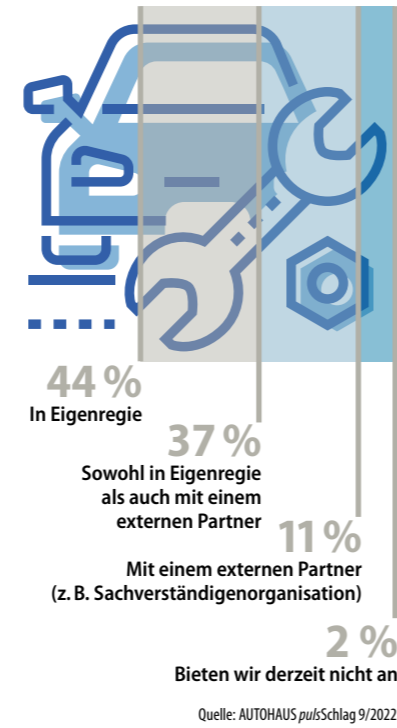




» Es besteht noch viel Potenzial, das Autohäuser mit einem professionellen Schadenmanagement heben können. «

Matthias Vetter, Leiter Schaden & Wert, Baden Süd, Schwarzwald/Neckaralb und Bodensee/Oberschwaben TÜV SÜD Division Mobility

Abb. 4: Wie wickeln Sie das Unfall- und Schadenmanagement in Ihrem Betrieb ab?

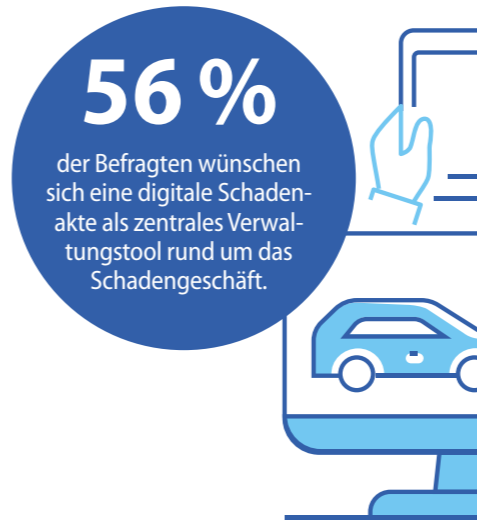


Komplett in Eigenregie wickeln 44 Prozent der Betriebe ihr Schadensgeschäft ab – 48 Prozent arbeiten ganz oder für Teilbereiche mit einem externen Partner zusammen.

Vetter. Er begründet: „In den kommenden Jahren geht gleichzeitig der Werkstattumsatz aus Ertragsarbeiten wie Inspektionen und Ölwechsel durch den Hochlauf der E-Mobilität und die Verringerung der Fahrzeuge mit Verbrennermotor zurück.“ Zugleich machen rund 45 Prozent immer noch weniger als 20 Prozent ihres Umsatzes mit Unfallschäden. „Auch hier besteht noch viel Potenzial, das Autohäuser mit professionellem Schadenmanagement heben können“, so Vetter.

**Priorität 1: Digitale Schadenakte**

Nachholbedarf identifizieren die Befragten bei den digitalen Diensten, die intern oder als Angebot für die Kunden implementiert werden sollten (Abb. 6). Am vor-

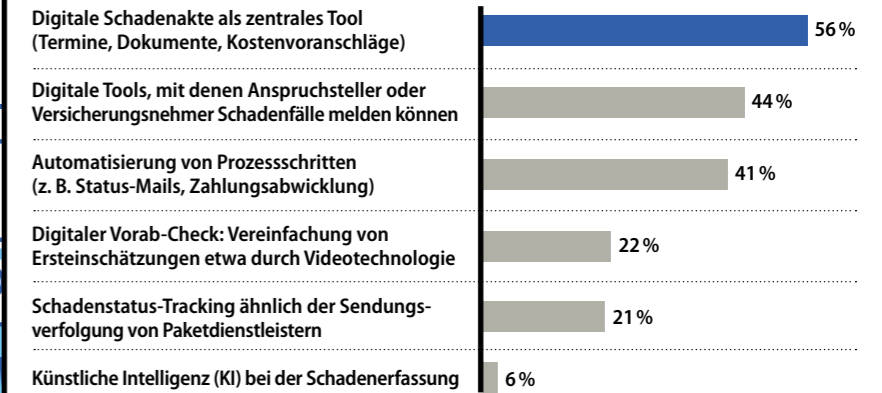


dringlichsten ist im Schadenbusiness die digitale Schadenakte. „Diese Nachfrage decken wir mit unserer webbasierten digitalen Schadenakte, welche auf jedem Endgerät genutzt werden kann. Darüber können wir auch unsere Kalkulationen zur Verfügung stellen. Diese können anschließend via Schnittstelle zur Weiterverarbeitung in die anderen Systeme fließen – und das für unsere Autohaus- und Werkstattkunden möglichst kostenneutral“, sagt der TÜV SÜD Experte. Dringlich ist nach Ansicht der Panelisten ferner ein digitales Tool, mit dem Anspruchsteller oder Versicherungsnehmer Schadenfälle melden können. 22 Prozent sehen auch den digitalen Vorab-Check als ergänzende Lösung von Ersteinschätzungen etwa durch Videotechnologie als eine Option.

**Services und Prozesse ausbaufähig**

Die Angaben der Befragten legen außerdem offen, dass es oft noch viele Aufgaben in einzelnen Prozessschritten zu erledigen gilt. Zwar bieten bereits etwa drei Viertel ein breites Portfolio an Schadenservices – von der Kommunikation mit den Beteiligten bis zur Stellung von Ersatzmobilität (Abb. 7). Aber beispielsweise 22 Prozent klären weiterhin nicht direkt alle Fragen mit Gutachtern oder Versicherungen und 23 Prozent übernehmen keine komplette Abwicklung mit Versicherung und ggf. dem Unfallgegner. „Viele verschenken damit die Chance auf eine optimale Kundenbetreuung und gute Umsätze“, so Vetter. „Dieser Anteil sollte sich noch mehr mit der Schadenabwicklung über alle Prozessschritte beschäftigen, für die TÜV SÜD passende Lösungen bereithält.“

Abb. 6: Welche Schwerpunkte sollten bei der Digitalisierung der Schadensteuerung gesetzt werden?



**Full Service und Neutralität gefragt**

Dass sich ein durchgängiger Schadenservice lohnt, wissen alle Beteiligten. Das spiegelt sich in den Antworten auf die Frage nach den Top-3-Faktoren für Kundenzufriedenheit im Schadenmanagement wider (Abb. 8). Mit 70 Prozent liegt Full Service für den Kunden weit vorne. Als Nächstes

kommen die Zurverfügungstellung einfacher Ersatzmobilität (56 Prozent) und die Glaubwürdigkeit aller beteiligten Akteure (50 Prozent). „Neutralität: Transparenz bei der Abwicklung“ nennen explizit 29 Prozent. „Dafür kann die TÜV SÜD Division Mobility als neutraler Dienstleister sorgen“, resümiert Vetter.

Abb. 7: Kunden fordern komfortable Schadenabwicklung – welche Schadenservices bieten Sie als Autohaus bereits an?

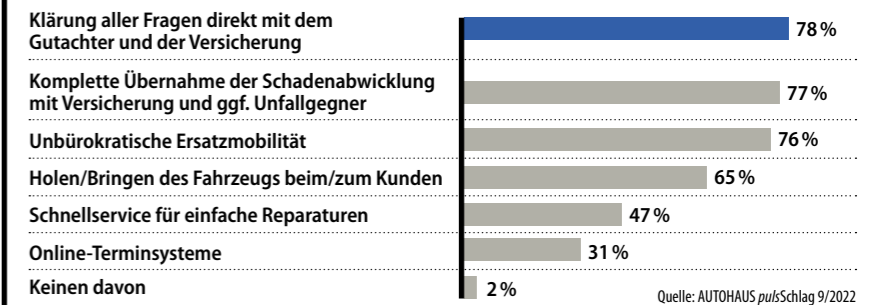
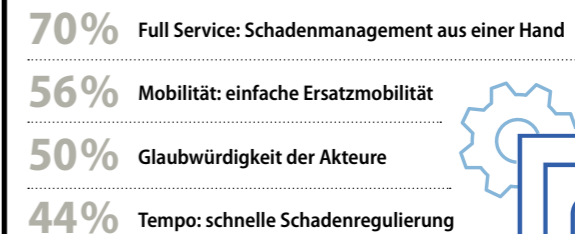


Abb. 8: Was sind aus Ihrer Sicht die Top-3-Faktoren für Kundenzufriedenheit im Schadenmanagement?



Was macht Kunden im Schadenbusiness glücklich? Ganz oben stehen Full Service, Mobilität, Glaubwürdigkeit und Tempo. Aber auch Neutralität & Transparenz (29 Prozent) sind nicht zu unterschätzen. Digitale Kommunikation ist mit 18 Prozent weniger wichtig.

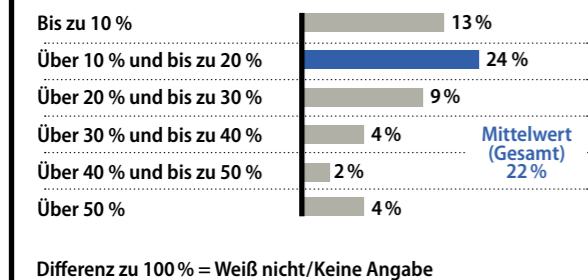
Schadenmanagement, wie Absprachen, Zahlungsvorgänge etc. zwischen Gutachtern, Versicherungen und den Kunden, in Eigenregie durchzuführen.

**Erträge zuverlässig sichern**

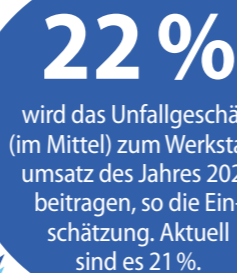
Demzufolge ist das Schadensgeschäft auch ein elementarer Baustein für Umsatz und

Ertrag im Aftersales. Mit einem Wert im Mittel von 21 Prozent generieren die Autohäuser daraus etwas mehr als ein Fünftel des Werkstattumsatzes. Bis 2027 soll das stabil bleiben (Abb. 5). „Trifft diese Erwartung ein, würde dies eine deutliche Steigerung des Schadensgeschäfts bedeuten“, sagt

Abb. 5: Mit wie viel Prozent Werkstattumsatz mit dem Schadensgeschäft rechnen Sie für 2027?



Das Unfallgeschäft steht für rund ein Fünftel des Umsatzes in den Werkstätten, so die Aussage der AUTOHAUS Panel-Teilnehmer. Das macht das Unfallgeschäft zum verlässlichen und vor allem stabilen Auslastungsfaktor im Service.







### AUTOHAUS WALZ: EINE SPANNENDE ENTWICKLUNG

Das Autohaus Walz wurde 1981 von Heinz Walz gegründet. Begonnen hat der Unternehmer mit einer Werkstatt neben dem Wohnhaus der Familie im schwäbischen Bad Wildbad-Aichelberg. Fünf Jahre später baute er aufgrund des Wachstums einen neuen Standort im benachbarten Neuweiler.

Von hier aus startete Walz seine Expansion im Nordschwarzwald. 2004 öffnete eine zweite Filiale in Nagold ihre Türen und 2008 in Calw (siehe Bild unten). Im Zuge dessen hat Sohn Marc Walz nach seiner Kfz-Meisterausbildung die Nachfolge übernommen und die Filialleitung am Standort in der Geburtsstadt von Hermann Hesse übernommen.

Heute leitet er alle Autohäuser gemeinsam mit seiner Schwester Irina Walz, die ausgebildete Kfz-Lackiererin und Betriebswirtin (BFC) ist. Insgesamt beschäftigen sie rund 70 Mitarbeiter. Der Betrieb hat sich so als feste Größe im Markt etabliert.



» Aus der Unfallinstandsetzung generieren wir rund ein Drittel unseres Werkstattumsatzes. «

Marc Walz,  
Geschäftsführer Autohaus Walz

### ZUSAMMENARBEIT MIT ZUKUNFT

## Schlüsselkompetenzen stärken

Das Autohaus Walz und TÜV SÜD arbeiten im Schadenmanagement Hand in Hand. Das schafft nicht nur mehr Effizienz und bessere Ergebnisse, sondern sorgt bei einem Unfall für eine optimale Betreuung der Kunden über den gesamten Abwicklungsprozess.

Im Autohaus Walz ist die Schadensparte ein Teil der DNA. Insbesondere die Unfallinstandsetzung spielt bereits seit Gründung vor mehr als 40 Jahren eine entscheidende Rolle. Es ist die Keimzelle des Unternehmens und bis heute eine wichtige Säule der Geschäftsaktivitäten. „Daraus generieren wir rund ein Drittel des Werkstattumsatzes“, sagt Ge-

schäftsführer Marc Walz. Die Kunden wissen um die Kernkompetenz. Daher gehört es zum Alltag, dass sie nach einem Unfall oder noch direkt am Unfallort bei einem der drei Standorte von Walz anrufen und um Hilfe ersuchen. Aufgrund der langjährigen Erfahrung ist den Mitarbeitern in Fleisch und Blut übergegangen, worauf es in dieser Situation ankommt.

Sie beruhigen die Anrufer und leiten direkt Maßnahmen ein. Demzufolge hat sich der Händler zu einem Full-Service-Dienstleister entwickelt, der dem Kunden auf Wunsch fast alle Aufgaben und Pflichten nach einem Schadenereignis abnimmt. Das reicht vom 24-Stunden-Abhol- und Abschleppdienst bis zur Abwicklung mit dem Versicherer.

### Handlungsbasis: Das Schadengutachten

Kernstück nach einem Unfall ist das Schadengutachten. Denn die Kunden erhalten damit eine fundierte Grundlage für ihre Entscheidung über das weitere Vorgehen. Im Autohaus Walz übernehmen das seit gut vier Jahren ausschließlich die TÜV SÜD Schadenmanager. Sie erstellen die Gutachten zu allen hereinkommenden Unfallschäden. „Dies erfolgt flexibel und schnell. Wenn die Experten mittags das Fahrzeug in Augenschein nehmen, ist das Gutachten meist am Abend, jedoch spätestens am nächsten Morgen da. Das hat den gesamten Prozess beschleunigt“, sagt Irina Walz, die mit Bruder Marc die Geschäfte führt. Der Kunde könne sofort den Auftrag erteilen und muss nicht mehr lange überlegen. Sie ergänzt: „Zugleich spie-

Fotos: Jörg Schwieder

gelt sich in den Gutachten wider, dass die Schadenmanager von TÜV SÜD stets auf dem aktuellen rechtlichen Stand sind und die Interessen der Kunden voll vertreten.“

### Novum: TÜV SÜD Stützpunkt im Betrieb

Die positiven Erfahrungen und messbaren Mehrwerte steigern wiederum die Kundenzufriedenheit und verbessern die Ergebnisse des Familienbetriebs. Deshalb vertiefen die beiden Führungskräfte der zweiten Generation die Kooperation mit TÜV SÜD.

Eine zentrale Maßnahme hierzu ist die Erweiterung des Standorts in Nagold um einen Stützpunkt der Prüforganisation. Dort ist eine eigene Prüfhalle entstanden, die fünf auf 12,5 Meter umfasst und mit Hebebühne sowie neuester Diagnosetechn-

nik ausgestattet ist. Die räumliche Nähe ermöglicht es, dass die TÜV SÜD Schadenmanager nun an beiden Standorten fünf Tage die Woche zur Verfügung stehen. Die amtliche Prüfstelle in Nagold ist unter der Woche jeden Nachmittag besetzt. Die Schadenmanager unterstützen die Serviceberater bei offenen Fragen und nehmen beschädigte Fahrzeuge direkt auf den Prüfstand. Die Kooperation ist für die Kunden durch die aktive Signalisation der Präsenz mit Pylonen, Fahnen und Bannern sofort erkennbar. So vermittelt etwa die Alu-Tafel an der Außenfassade mit dem Schriftzug „TÜV SÜD Schadengutachten“ die Expertise vor Ort. Gleiches gilt für die Fahnen und vier Meter hohen Pylonen mit TÜV SÜD Logo plus Hinweis auf die Schadengutachten. Die Werbemittel hat Walz auch am Standort in Calw



installieren lassen. Hier sind mobile Schadenmanager aus dem nahe gelegenen TÜV SÜD Service-Center drei Mal die Woche sowie auf Abruf im Haus. Pylonen und Fahnen machen das schon weit vor der Einfahrt sichtbar. Die aktive Kommunikation nach außen setzt der Händler bewusst ein. „Denn über 90 Prozent der verunfallten Fahrzeuge bringen Bestandskunden, die jenseits der Schäden regelmäßig zu uns kommen. Ihnen signalisieren wir mit den Werbemaßnahmen, dass sie bei uns gut aufgehoben sind und stets auf einen neutralen Partner mit maximaler Kompetenz zugreifen können“, sagt Marc Walz.

**Prozesse:  
Standortübergreifend optimiert**

Das enge Zusammenspiel ist ferner ein wichtiger Schritt, die interne Effizienz der Kfz-Unfallinstandsetzung zu steigern. Diese ist bei Walz prinzipiell standortübergreifend organisiert. Zentrale dafür ist seit jeher die Filiale in Neuweiler. Hier führt das Team alle Karosseriearbeiten aus. Ob ein Fahrzeug dort repariert wird, bestimmt vor allem die Schadenart. „Handelt es sich lediglich um überschaubare Arbeiten wie den Wechsel einer Stoßstange, übernimmt das die Werkstatt am jeweiligen Standort“, so Marc Walz. „Stehen größere Instandsetzungsmaßnahmen an, werden die Unfallwagen mit dem Lkw nach Neuweiler verbracht.“

Welche Wege innerhalb des Prozesses eingeschlagen werden, entscheidet sich anhand des Gutachtens der TÜV SÜD Schadenmanager. Auf dieser Basis werden durchschnittlich zehn Fälle pro Woche nach Neuweiler gesteuert. Hinzu kommen die direkt dorthin verbrachten Fahrzeuge. Irina Walz betont: „Mit der gewonnenen Flexibilität und Schnelligkeit in der Partnerschaft mit TÜV SÜD haben wir daher die Abläufe und Leistungen bei uns und für die Kunden optimiert.“

**Wachstumspläne:  
Ziele im Schadensgeschäft**

Die Partnerschaft mit TÜV SÜD im Schadenmanagement soll das Autohaus Walz auch beim Wachstum in den kommenden Jahren unterstützen. Impulse dafür erwarten Irina und Marc Walz vom Neubau für die zweite Marke, die jüngst aufgenommen wurde. Infolgedessen rechnen die Geschäftsführer mit steigenden Fahrzeug-



Der TÜV SÜD Schadenmanager ist Spezialist auf dem Gebiet der Schadenabwicklung und hat Erfahrung als Werkstattmeister.

**» Mit unseren Werbemaßnahmen signalisieren wir unseren Kunden, dass sie bei uns gut aufgehoben sind und stets auf einen neutralen Partner mit maximaler Kompetenz zugreifen können. «**

Marc Walz,  
Geschäftsführer Autohaus Walz

verkäufen und wachsendem Werkstattgeschäft – Unfallinstandsetzung inklusive. Derzeit befindet sich das neue Gebäude in der Planungsphase. Es soll ein Anziehungspunkt für bestehende und neue Kunden werden. Unabhängig davon rechnen die beiden Entscheider auf Jahressicht mit einem mindestens gleichbleibenden Schadensgeschäft. „In den vergangenen Jahren ist die Sparte mit einem Umsatzplus von jährlich rund zehn Prozent stabil geblieben, wenn man die Preiserhöhungen für Faktoren wie Ersatzteile und Energie einberechnet“, sagt Irina Walz. Das soll auch 2023 so bleiben. Auf das Know-how und die Dienste der TÜV SÜD Schadenmanager wird das Autohaus dabei in den entsprechenden Phasen der Unfallinstandsetzung zugreifen.



**KOOPERATION RICHTIG IMPLEMENTIERT**

Alu-Tafeln an den Außenfassaden mit der Aufschrift „TÜV SÜD Schadengutachten hier“, Pylonen mit selbigem Schriftzug auf dem offenen Grünstreifen vor den Betrieben, Masten mit Fahnen, auf denen das TÜV SÜD Logo und die angebotenen Schadenmanagement-Leistungen prangen: Autohäusern und Werkstätten, die mit TÜV SÜD zusammenarbeiten, wird ein breites Portfolio an Werbemitteln zur Verfügung gestellt.

Ziel ist es, die Kooperation mittels Signalisation offensiv zu kommunizieren und im Bewusstsein der Bestands- und potenziellen Kunden zu verankern. Auf das Angebot können die Partner nach Bedarf zugreifen. Die Gestaltung ist offen und richtet sich nach örtlichen Gegebenheiten. Während im ländlichen Bereich bei vorhandenen Flächen die Pylonen plus Fahnen und beleuchtetem Hinweisschild in einer Größe von 1 x 4 Metern zum Einsatz kommen, ist es in den Städten mit wenig Platz vor allem Letzteres.

„Für den Kunden soll direkt erkenntlich sein, dass ein TÜV SÜD Experte im Betrieb vor Ort ist und im Schadenfall das Gutachten erstellt“, betont Matthias Vetter, Leiter Schaden & Wert für Baden Süd, Schwarzwald/Neckaralb und Bodensee/Oberschwaben in der TÜV SÜD Division Mobility. Zu diesem Zweck arbeiten die Betriebe entweder mit den mobilen Schadenmanagern aus dem nächstgelegenen TÜV SÜD Service-Center Hand in Hand oder lassen von TÜV SÜD eine eigene Prüfstelle im Haus mit Prüfbox sowie einen Arbeitsplatz direkt neben dem Service implementieren. „Je nach Größe entscheiden wir gemeinsam, welche Lösung am besten ist“, sagt Vetter und ergänzt: „Wir können jedes Autohaus und jede Werkstatt betreuen und mit den Modulen versorgen. Das ist unabhängig von Größe und Auftragsmenge.“



Fahnen, Banner, Alu-Tafeln oder Pylon: Autohäusern und Werkstätten, die mit TÜV SÜD zusammenarbeiten, wird eine Vielzahl an Werbemitteln zur Verfügung gestellt.





STOLPERSTEINE BEIM SCHADENGESCHÄFT ERKENNEN UND ENTSCHÄRFEN

# Geschäft mit Gefahren und Nebenwirkungen

57 Prozent\* der Fahrzeugbesitzer, deren Wagen 2019 einen Unfallschaden erlitten hatte, wendeten sich danach direkt an ihre Stammwerkstatt. Damit Kfz-Betriebe auch weiterhin zentrale Anlaufstelle für das Schadenmanagement sein können, bedarf es moderner Prozesse und viel Know-hows.

## RECHT HABEN IST GUT, RECHT BEKOMMEN IST BESSER

Nur wer sich Verstärkung holt, wird nicht so leicht über den Tisch gezogen. | Und plötzlich kommt es auf jedes Wort an: Jede Aussage zieht eine Reaktion nach sich, und diese Reaktionen können sehr schnell negative Auswirkungen haben. Die Kommunikation mit Juristen ist ein wichtiger Bestandteil des Schadenmanagements. Mehr noch: Nicht jeder Anwalt ist gleichermaßen für die Thematik der Kfz-Schadenregulierung geeignet. Und neben der Haftungsfrage geht es natürlich auch ums Geld und um Reparaturumfänge. Peter Hirner kennt ein Beispiel aus der Praxis: „Im Falle einer Schuldteilung kann durch die sogenannte Quotenvorrechtsregelung nahezu vollständig nach Haftpflichtgesichtspunkten ohne Einbußen repariert werden, obwohl anteilig die Kaskoversicherung mit hinzugezogen wird.“ Nur wer sich auskennt, kann Nachteile für den eigenen Autohausbetrieb oder die Kunden abwenden, so sein Fazit.

» Lösungsansatz sind hier die spezialisierten Verkehrsrechtsanwälte, mit denen TÜV SÜD im Rahmen des Moduls „Prozessqualität“ zusammenarbeitet.



## WER PFEIFT HIER WEN ZURÜCK?

Manchmal braucht es einen Schiedsrichter. | „Mit dem Schadenmanagement der TÜV SÜD Spezialisten als Argument haben Autohausbetriebe dem Hochglanzmarketing der auf den ersten Blick so komfortabel erscheinenden Schadenabwicklung durch die Versicherer etwas entgegenzusetzen“, weiß Peter Hirner. Und dazu gehört eben auch alles, was ein starker Name wie TÜV SÜD mit an den Verhandlungstisch bringt. „Reparaturkostenkalkulationen beispielsweise gewinnen an Verlässlichkeit und bei Meinungsverschiedenheiten mit dem Versicherer begeben sich Autohausunternehmen dank des TÜV SÜD Schadenmanagements auf Augenhöhe mit den Versicherungskonzernen.“ Im Haftpflicht-Schadenfall übernimmt der Reparaturbetrieb mit der Erstellung eines eigenen Kostenvoranschlags ein Prognoserisiko zum Reparaturumfang ggü. dem Anspruchsteller. Ein neutrales Haftpflichtschadengutachten eines Sachverständigen entlastet den Betrieb von dem Prognoserisiko.

» Neutrale Diskussionsgrundlage ist dann am besten das Schadengutachten (Modul 1) in Kombination mit der Prozessqualität (Modul 4) von TÜV SÜD.

Stichwortgeber Peter Hirner ist Gebietsleiter Marktgebiet Schwarzwald/Neckaralb, TÜV SÜD Division Mobility und beschäftigt sich intensiv mit dem Thema Schadenmanagement.

## LIEBER EIN ENDE MIT SCHRECKEN?

Das kann ganz schnell teuer werden. | Das freundliche Angebot hört sich wie ein guter Kompromiss an, ist aber knallharte Strategie. „Gerade kleinere Betriebe, die ganz besonders auf ihre Liquiditätsdecke achten sollten, gehen oft vorschnell Kompromisse zur Sicherung ihrer Liquidität ein – oft, weil sie denken, ein Ende mit Schrecken sei das kleinere Übel“, weiß Peter Hirner. Aber: „Entsprechende Angebote sind zwar verlockend, aber mit Vorsicht zu genießen.“ Wenn zum Beispiel nur auf acht Prozent der Rechnungssumme verzichtet wird, damit Versicherungsleistungen schnell überwiesen werden, besteht die Gefahr, dass dieser Verzicht die Marge übersteigt. Dann sind die Gesamtkosten nicht mehr gedeckt und das Reparaturgeschäft wird zum Verlustbringer.

» Lösungsansatz ist hier zum Beispiel das Liquiditätsmanagement (Modul 4) von TÜV SÜD.



» Nur wer sich auskennt, kann Nachteile für den eigenen Autohausbetrieb oder die Kunden abwenden. «

Peter Hirner, Gebietsleiter Marktgebiet Schwarzwald/Neckaralb, TÜV SÜD Division Mobility

## DAVID TRIFFT GOLIATH?

Die Sache mit ungleichen Kräften. | Fair Play? Wenn es ums Geld geht, hört die Partnerschaft mitunter ziemlich schnell auf. Beim Schaden-geschäft drohen Fallstricke, die sich oft aus dem Know-how-Vorsprung der Versicherer ergeben. Denn das Dreieck aus Versicherer, Autohaus und Kunden ist nicht ausgeglichen: Für den Kunden ist ein Schadenereignis selten, es mangelt an Erfahrung. Für Werkstätten liegt das Schadenmanagement häufig außerhalb der Kernkompetenz. Dem gegenüber steht die auf Perfektion getrimmte Maschinerie eines Versicherungskonzerns.

### Beispiel 1 „KASKOSCHADEN“

Bei einem Kaskoschaden leistet die Versicherung ihren Beitrag zu den Reparaturkosten. Die Basis bildet der Versicherungsvertrag zwischen der Kaskoversicherung und dem Versicherungsnehmer. Ob bei der Feststellung des Schadens ein Gutachter eingeschaltet wird oder nicht, entscheidet in diesem Fall aber ausschließlich der Versicherer. Auch das reparierende Autohaus muss mit dem vom Versicherer beauftragten Gutachter vorliebnehmen und riskiert, dass die veranschlagte Schadenssumme die eigenen Kosten nicht deckt. Diese Situation kann gelöst werden, wenn ein



Schadenmanager von TÜV SÜD im Einsatz ist und dem Versicherungsgutachter technisch wie kalkulatorisch auf Augenhöhe zur Seite steht.

### Beispiel 2 „FIKTIVE ABRECHNUNG“

Nicht jeder Kunde will einen unverschuldeten Schaden direkt reparieren lassen. Doch Vorsicht: Die auf dem Kostenvoranschlag stehende Summe entspricht selten der Summe, die auf dem Konto des Fahrzeugbesitzers ankommt. Die Mehrwertsteuer wird abgezogen, und meistens nutzen

Versicherungen bei sogenannten fiktiven Abrechnungen digitale Belegprüfungsgesellschaften, um inhaltliche Abzüge in den Kostenvoranschlägen vorzunehmen. Der Ärger auf Kundenseite ist vorprogrammiert, kann aber durch die Einbindung eines TÜV SÜD Schadenmanagers von Anfang an vermieden werden.

### Beispiel 3 „HAFTPFLICHTSCHADEN“

Derjenige, der den Schaden hat, darf den Gutachter frei wählen. Meistens geht der Fahrzeugbesitzer zum Autohaus seines Vertrauens und überlässt die Abwicklung seinem Serviceberater. Aber nicht selten versucht die gegnerische Versicherung, die den Schaden zu regulieren hat, den Geschädigten – sagen wir mal – für sich zu gewinnen und die Steuerung der Schadenregulierung zu übernehmen. Das klingt verlockend, ist es aber meistens nicht, denn die Reparatur „in Premiumqualität“ sagt wenig aus. Häufig kommt eine Partnerwerkstatt des Versicherers zum Einsatz, die zu sehr günstigen Konditionen für den Versicherer repariert. In der Konsequenz wird ein treuer Kunde möglicherweise aus dem Autohaus herausgesteuert. Ein gezieltes Schadenmanagement sorgt hier für die nötige Transparenz bezüglich der Rechte und Möglichkeiten des Geschädigten.

Beim Schadensgeschäft drohen viele Fallstricke. Wer gut informiert ist, erlebt keine bösen Überraschungen.

\* stock.adobe.com: marthjanerek (Puzzle/Schild), wertkaz (S), bigmouse 108 (Pfeile), Abetokrylowa (Handschuhe).  
\* laut DATE-Report 2020. Übrige Fotos: TÜV SÜD.



## DIE SCHADENMANAGEMENT-MODULE VON TÜV SÜD

## „Wir regeln das“

Die modular aufgebauten Leistungen von TÜV SÜD lassen sich ganz nach dem jeweiligen Schadenaufkommen im Betrieb anpassen.

### MODUL 1 SCHADEN- GUTACHTEN

Mit dem TÜV SÜD Schaden-gutachten erhalten Auto-häuser eine unabhängige, standardisierte Bewertung von Fahrzeugschäden.

- Ein TÜV SÜD Schadengutachten ist eine anerkannte Regulierungsgrundlage und die ideale Basis für alle weiteren Bearbeitungsschritte.
- Die Implementierung dieses Moduls sorgt für eine schnelle und reibungslose Schadenabwicklung.
- Ein TÜV SÜD Schaden-gutachten hilft dabei, Interessenkonflikte von Anfang an auszuschließen.
- Nur durch die Objektivität von TÜV SÜD kann der Rechts-grundsatz erfüllt werden, dass der Schaden so zu regulieren ist, als sei er nie eingetreten.

Als neutraler Dritter stellt TÜV SÜD Schadeninhalte und -umfänge stets vollständig neutral fest. TÜV SÜD berücksichtigt keine überhöhten Kosten, die nicht dem Unfallgeschehen zuzuordnen sind. Aber es werden auch keine Kosten reduziert, um eine für die Versicherung finanzgünstige Situation zu erzeugen.

### MODUL 2 LIQUIDITÄT

Die Factoring-Partner von TÜV SÜD übernehmen das Forderungsmanagement und bieten damit Vorteile in Sachen Liquidität.

- Liquiditätsmanagement wird umso relevanter, je besser das Unfallschadengeschäft läuft: Hohe Reparaturumfänge sorgen unter Umständen für hohe Außenstände.
- Die Factoring-Gesellschaft kommuniziert mit der Versicherung und bezahlt dem Betrieb die Reparaturkosten auf Basis der Reparaturrechnung binnen 48 Stunden aus.
- Als Prozesspartner bieten Factoring-Experten im Modul Liquidität effektiven Schutz vor Zahlungsverzögerung und sorgen für wertvolle Liquiditätsunterstützung.

Gerade Betriebe mit einer dünnen Liquiditätsdecke gehen bisweilen vorschnell Kompromisse der Versicherungen zur Sicherung der Liquidität ein. Ein weiterer Faktor: Die Kundenansprüche im Schadenmanagement steigen. Auch das belastet die Liquidität weiter. Beispiele sind ergänzende Kosten durch Vorleistungen für Mietwagen und Ersatzteile.

### MODUL 3 PROZESS- QUALITÄT

Beim Modul Prozessqualität sorgen qualifizierte Verkehrsrechtsanwälte für eine professionelle Schadenabwicklung.

- Im Modul Prozessqualität wird das TÜV SÜD Schadengutachten mit der Abwicklung durch einen Verkehrsrechtsanwalt kombiniert.
- Dieser sorgt für den Ausgleich des gesamten berechtigten Reparaturrechnungsbetrags auf Basis aktuellster Rechtsprechung.
- Für Autohäuser bietet das enorme zeitliche und inhaltliche Entlastung sowie hohe Transparenz und Prozess-Sicherheit.

Allzu schnell geht es beim Schaden-geschäft nicht nur um fachliche Reparaturfragen, je nach Unfall dreht es sich auch um die Schuldfrage: Dann sind Profis gefragt!

### MODUL 4 DIGITALE FAHRZEUGAKTE

Die digitale Fahrzeugakte bietet sofortigen Zugriff auf den Regulierungsstatus und alle relevanten Informationen zum Fahrzeug.

- Dank der digitalen Akte wissen die jeweils zuständigen Mitarbeiter sekundenschnell, in welcher Regulierungsphase sich der Prozess gerade befindet.
- Die digitale Akte ist Kommunikationsinstrument, Archiv, Jobverwaltung und Monitoring in einem.

Die digitale Akte ist sozusagen der digitale Aktenordner, den alle Beteiligten im Schadenprozess einsehen können. Dort hinterlegt sind zum Beispiel das Gutachten des Sachverständigen von TÜV SÜD, die Abtretungserklärung der Werkstatt sowie der Schriftverkehr mit dem Anwalt und Versicherungen.

### MODUL 5 SCHADEN- MANAGER

Rundum-sorglos-Paket: Betriebe, die die gesamte Organisation des Schadensfalls outsourcen wollen, sind mit dem TÜV SÜD Schadenmanager gut beraten.

- Der TÜV SÜD Schadenmanager erstellt Kostenvoranschläge, führt die Schadenakten, korrespondiert mit beteiligten Parteien im Namen des Betriebs und kümmert sich optional auch um Schadengutachten oder die Einbindung eines Verkehrsrechtsanwalts.
- Er ist zeitlich flexibel einsetzbar: entweder dauerhaft oder auch nur auf Tagessatzbasis.

Der TÜV SÜD Schadenmanager ist Spezialist und hat Erfahrung als Werkstattmeister, kommuniziert also auf Augenhöhe. Übrigens: Sollte das Schadenmanagement nicht für komplette Auslastung sorgen, warten andere Aufgaben wie die Gebrauchtwagenbewertung im Fahrzeugmanagement.

Der Schadenmanager ist auch der zentrale Ansprechpartner für den Kunden.



SO FUNKTIONIERT DIE SCHADENABWICKLUNG MIT BLUE BUTTON VON TÜV SÜD

# Verstärkung auf Knopfdruck

Blue Button von TÜV SÜD ist ein digitaler Notruf, mit dem Autohaus- und Werkstattbetriebe Verstärkung rufen können. Die Idee: Betriebe mit geringeren Schadenfallzahlen oder ohne etablierte eigene Prozesse sollen dennoch in die Lage versetzt werden, so professionell zu reagieren wie die großen Player.

**M**anchmal braucht es Verstärkung auf dem Spielfeld, um am Ball zu bleiben. Das ist grob gesagt die Idee des digitalen Notrufs von TÜV SÜD rund um das Schadenmanagement. Mit Blue Button rufen die Werkstatt oder der Autohausbetrieb die Spezialisten von TÜV SÜD für die komplette Schadenabwicklung zu Hilfe. Gedacht ist der Service vor allem für Betriebe, die nur gelegentlich mit komplexen Schadenfällen zu tun haben und daher keine dauerhaften Schadenmanagement-Prozesse vorhalten können.

### TÜV SÜD Profis stets im Bild

Um im Bild zu bleiben, stehen die Profis von TÜV SÜD jederzeit bereit zur Einwechslung aufs Spielfeld. Damit das klappt, wurden bereits im Vorfeld die Details festgezurrt: Ein Vertrag klärt vorab die Eckdaten, Prozesse und Abläufe werden besprochen. Sind dann alle Kundendaten der Werkstatt oder des Autohausbetriebs gespeichert, ist die Beauftragung eines Sachverständigen zur Schadenbegutachtung nur noch eine Sache von wenigen Minuten. Tempo ist angesagt!

### Bereit in 120 Sekunden

Und die Beschleunigung misst TÜV SÜD in Sekunden: Wer Blue Button aktiviert, kann innerhalb von 120 Sekunden mit einem Rückruf aus dem TÜV SÜD Service-

Center rechnen – ohne Telefonwarteschlange, ganz direkt und persönlich von 8 bis 17 Uhr werktags und mit speziell ausgebildeten Mitarbeitern.



Bild: shutterstock\_SWW\_Stock, Grafiken: stock.adobe.com - palau83

### Organisation und Rechtshilfe

Blue Button ist ein Service, der zwei Eskalationsstufen erlaubt: Stufe eins zündet die Leistung „Schadenabwicklung“, sie ist im Wesentlichen organisatorischer Natur: Absprache zwischen allen Unfallbeteiligten, lückenlose Dokumentation, Organisation, Sicherung der Prozessqualität. In Stufe zwei hilft ein hochspezialisierter Verkehrsrechtsweg. So vermeiden Werkstätten Verzögerungen (beispielsweise weil keine Schadennummer vergeben wird), fehlende Umsatzsteuer-Erstattungen, Abzüge bei den Nebenkosten, Kürzungen, falsche Restwertschätzungen u. v. m. TÜV SÜD erstellt zudem ein neutrales Schadengutachten.

### DAS LEISTET BLUE BUTTON

- Entlastung der Autohaus-Mitarbeiter von jeglicher Korrespondenz mit Versicherung, Gutachter und anderen Beteiligten.
- Fachkundige Unterstützung durch speziell ausgebildete Mitarbeiter bei TÜV SÜD – auf direktem Weg, ohne Wartezeit, Durchfragen oder Suchen.
- Unkomplizierte Beauftragung eines Sachverständigen auf der Basis eines bestehenden Vertrags: Die Details sind alle geklärt.
- Professionelle Schadenabwicklung mit dem ganzen Know-how und digitalen Tools von TÜV SÜD.
- Übernahme der kompletten Kommunikation mit allen Beteiligten.
- Vervollständigung und Ergänzung fehlender Daten.
- Lückenlose Dokumentation in der digitalen Schadenakte und hohe Prozesssicherheit.
- Rechtsberatung durch hochqualifizierte Verkehrsanwälte sorgt für die Durchsetzung von Forderungen gegenüber der Versicherung.
- Blue Button stärkt die Kompetenz der Werkstätten in Sachen Schadenabwicklung und bietet so einen großen Pluspunkt im Wettbewerb.

» Über den digitalen Notruf Blue Button stehen unsere Spezialisten Autohäusern und Werkstätten bei komplexen Schadenfällen mit Rat und Tat zur Seite. «

Maximilian Küblbeck,  
Geschäftsführer TÜV SÜD Auto Plus GmbH



Mit dem digitalen Notruf TÜV SÜD Blue Button rufen Betriebe die Spezialisten von TÜV SÜD in Fragen rund ums Schadenmanagement schnell und unkompliziert zu Hilfe.



# Sie reparieren – der Rest muss Sie nicht kratzen.

Nach jedem Unfall zählt schnelles Handeln. Mit dem Schadenmanagement von TÜV SÜD haben Sie von der ersten Sekunde an einen verlässlichen und neutralen Partner an Ihrer Seite. Wir bieten Ihnen kompetente Unterstützung bei der vollständigen Abwicklung komplexer Schadenprozesse. Unsere Leistungen können Sie bedarfsgerecht und modular abrufen. TÜV SÜD ist Ihr Sachverständigen-Partner für die Kfz-Haftpflicht-Schadenabwicklung mit maximaler Wertschöpfung. Unsere Schadenmanager unterstützen Sie zudem bei der Kasko-Abwicklung in allen Etappen. Kontaktieren Sie uns noch heute unter 0800 12 888 12, wir erledigen das für Sie!

[www.tuvsud.com/schadenmanagement](http://www.tuvsud.com/schadenmanagement)



**Mehr Wert.  
Mehr Vertrauen.**