



**Mehr Wert.  
Mehr Vertrauen.**

Sie reparieren – der Rest  
muss Sie nicht kratzen.

Für alle, die sich im Prozess  
der Schadenregulierung noch  
professioneller aufstellen möchten:  
TÜV SÜD Schadenmanagement





## TÜV SÜD ist Ihr neutraler Partner im Schadenmanagement.

Das TÜV SÜD Schadenmanagement richtet sich an Autohäuser, Service-Werkstätten, Reparaturbetriebe sowie Flottenbetreiber mit und ohne eigene Werkstatt. Wir bieten Ihnen ein individuell angepasstes Portfolio professioneller und wirkungsvoller Leistungen.

Das neutrale TÜV SÜD Schadengutachten dokumentiert dabei vollständig die bei einem Haftpflichtschaden bestehenden Ansprüche.

**Gleichzeitig stellt dieses Schadengutachten das Basismodul für weitere vier Module des Schadenmanagements dar.**

Die Module Liquidität, Prozessqualität, Digitale Akte und TÜV SÜD Schadenmanager werden individuell an Ihre Bedürfnisse angepasst und können somit gezielt eingesetzt werden.

# Inhalt

 <p><b>KAPITEL 1</b> Seite <b>4</b></p>	 <p><b>KAPITEL 2</b> Seite <b>8</b></p>	 <p><b>KAPITEL 3</b> Seite <b>9</b></p>	 <p><b>KAPITEL 4</b> Seite <b>10</b></p>
SCHADENMANAGEMENT: DAMIT EIN CRASH NICHT NOCH MEHR ÄRGER ERZEUGT	FÜR ALLE FAIR – MODUL 1: TÜV SÜD SCHADENGUTACHTEN	SIE REPARIEREN – DER REST MUSS SIE NICHT KRATZEN	TÜV SÜD SCHADENMANAGEMENT: DIE 5 MODULE

 <p><b>KAPITEL 5</b> Seite <b>11</b></p>	 <p><b>KAPITEL 6</b> Seite <b>12</b></p>	 <p><b>KAPITEL 7</b> Seite <b>13</b></p>	 <p><b>KAPITEL 8</b> Seite <b>14</b></p>	 <p><b>KAPITEL 9</b> Seite <b>15</b></p>
MODUL 2: LIQUIDITÄT	MODUL 3: PROZESSQUALITÄT	MODUL 4: DIGITALE AKTE	MODUL 5: TÜV SÜD SCHADENMANAGER	BLUE BUTTON: SCHADENGUT- ACHTER AUF KNOPFD RUCK



## Rums! Crash! Und jetzt?

Jeden Tag ereignen sich auf Deutschlands Straßen mehrere tausend polizeilich erfasste Unfälle. Dabei sind die sogenannten Bagatellschäden noch gar nicht berücksichtigt. Rums! Crash! Und jetzt?

Hat sich der erste Schreck gelegt, beginnt für die Unfallbeteiligten ab jetzt automatisch die Schadenregulierung. Meist klingelt das Telefon zuerst bei Ihnen, dem Autohaus des Vertrauens. Ihr verunfallter Kunde meldet sich bei seinem Service-Berater und sucht Hilfe und Unterstützung bei der kompletten Regulierung – von der Abwicklung mit der Versicherung über mögliche rechtliche Unterstützung bis hin zur eigentlichen Reparaturleistung.

**Sie oder Ihr Service-Berater werden als generelle Problemlöser gesehen, nicht selten auch als emotionaler Beistand.**

Die Erwartungshaltung Ihres Kunden ist groß. Neben Ihrem Kfz-Fachwissen ist jetzt noch eine Menge zusätzliches, branchenübergreifendes Know-how gefragt.

Doch Vorsicht! Wie schnell hat man in der Aufregung den zweiten vor dem ersten Schritt gemacht, zum Beispiel die gegnerische Versicherung kontaktiert – und schon nimmt die Regulierungsbürokratie ihren Lauf. Plötzlich wird es zäh. Kosten werden nicht anerkannt, Schäden zu gering bewertet oder Ihr Kunde sogar vom Versicherer zu einer Reparatur außerhalb gedrängt, sodass Ihr Werkstattbetrieb erst gar nicht zum Einsatz kommt.

---

**FAZIT:** Die Fahrzeugreparatur verzögert sich unnötig, Ihr Kunde versteht die Welt nicht mehr. Frust macht sich breit. Die Erwartungshaltung Ihres Kunden ist aber eine andere.

---

## Genau an dieser Erwartungshaltung setzt TÜV SÜD an.

### Die oberste Zielsetzung für Ihren Kunden lautet:

Eine schnelle, vollumfängliche und geräuschlose Prozessabwicklung, die unter dem Strich ihn und natürlich auch Sie zufriedenstellt.

### Der Geschädigte soll im Sinne aktueller Rechtsprechung so gestellt werden, als wäre das Schadenereignis nie eingetreten.

Deshalb versetzen wir uns zuerst in die Lage Ihres Betriebs. Welche Schritte gehören bei Ihnen zum Kerngeschäft bei der Schadenregulierung? Wo ist noch Ergänzungsbedarf, und wo kann TÜV SÜD Sie gezielt mit Mehrwert unterstützen? Erst danach präsentieren wir Ihnen geeignete Umsetzungsschritte und empfehlen Ihnen, welche TÜV SÜD Module zur Schadenregulierung sinnvoll eingesetzt und welche Partner gegebenenfalls mit eingebunden werden können.



### BEISPIELFALL HAFTPFLICHTSCHADEN

Derjenige, der den Schaden hat, darf den Gutachter frei wählen. Meistens geht der Fahrzeugbesitzer zum Autohaus seines Vertrauens und überlässt die Abwicklung seinem Service-Berater. 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 heißt, dem Geschädigten gegenüber wird kommuniziert, dass alles geregelt wird, dass sein Fahrzeug abgeholt und in Premiumqualität repariert wird und dass er dank eines Leihwagens kostenlos mobil bleibt.

Das klingt erstmal sehr verlockend, ist es aber meistens

nicht, denn die Reparatur in Premiumqualität sagt noch gar nichts aus. Häufig kommt hier eine Partnerwerkstatt des Versicherers zum Einsatz, die zu sehr günstigen Konditionen für den Versicherer repariert. Verglichen mit einer Reparatur in der Werkstatt des Vertrauens kann es hier zu einem weniger auf die Wünsche des Geschädigten abgestimmten Reparaturprozess kommen. In der Konsequenz wird zudem Ihr treuer Kunde möglicherweise aus Ihrem Autohaus herausgesteuert.

Ein geeignetes und gezieltes Schadenmanagement sorgt hier für die nötige Transparenz bezüglich der Rechte und Möglichkeiten des Geschädigten.

## BEISPIELFALL FIKTIVE ABRECHNUNG

Nicht jeder Kunde will einen unverschuldeten Schaden auch direkt reparieren lassen. Ist das Fahrzeug schon ein paar Jahre älter und die Delle am Stoßfänger stört den Besitzer nicht weiter, möchte der Geschädigte oftmals auf Basis eines Kostenvoranschlags abrechnen.

**Doch Vorsicht: Die auf dem Kostenvoranschlag stehende Summe entspricht selten der Summe, die auf dem Konto des Fahrzeugbesitzers ankommt.**

Die gesetzliche 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 somit vorprogrammiert, kann aber durch die Einbindung eines TÜV SÜD Schadenmanagers von Anfang an vermieden werden. Der berät den Kunden, was für Nachteile ihm bei einer fiktiven Abrechnung entstehen könnten. Durch diese Transparenz gewinnt der Geschädigte Vertrauen zu seinen eigenen Rechten und die Reparatur in Ihrem Autohaus wird zur naheliegenden Option.

Sollte sich der Kunde doch für die fiktive Abrechnung entscheiden, so ist er zumindest im Voraus über mögliche Kürzungen der Summe des Kostenvoranschlags durch die Versicherung informiert. So entsteht beim Geschädigten nicht der Gedanke, dass die Kürzungen in einem schlechten Kostenvoranschlag begründet sind.

Falls der Kunde sich für ein Schadengutachten des Sachverständigen entscheidet, anstatt nur einen Kostenvoranschlag zu akzeptieren, besitzt er ein wichtiges Dokument zur Durchsetzung seiner Ansprüche – für die Abwicklung mit dem regulierenden Versicherer oder für den juristischen Weg, bei dem eine geeignete Beweissicherung vorteilhaft ist.



## BEISPIELFALL KASKOSCHADEN

Bei einem Kaskoschaden, wie zum Beispiel selbstverursachten Einparkkratzern oder Schäden, die durch Hagel und Diebstahl entstehen, 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 ausschließlich der Versicherer.

**Der Kunde hat in diesen Fällen kein Wahlrecht für den Einsatz eines eigenen neutralen Gutachters.**

Auch das Autohaus, das den Schaden repariert, muss

mit dem vom Versicherer beauftragten Gutachter vorliebnehmen und riskiert, dass die veranschlagte Schadensumme die eigenen Kosten nur annähernd oder womöglich auch gar nicht deckt. Diese Situation kann gelöst werden, wenn im Autohaus ein Schadenmanager von TÜV SÜD im Einsatz ist und dem Versicherungsgutachter technisch wie kalkulatorisch auf Augenhöhe zur Seite steht. Das Hausrecht des Autohauses erlaubt diese „Anwesenheit“, und wenn das auch im ersten Moment einer Versicherung nicht gefallen mag, gilt das Hausrecht und der Sachverständige von TÜV SÜD darf bei der Begutachtung dabei sein.

Die Praxis hat gezeigt, dass dieser Weg funktioniert und dass so unter dem Strich am Ende alle zufrieden sind.



## Mit dem Einsatz des TÜV SÜD Schadenmanagements entscheiden Sie sich für Freiräume und damit Wertschöpfung.

**Fakt:** Die Schadenregulierung nimmt Ihre kostbare Zeit in Anspruch: Schaden anschauen, Gutachten erstellen sowie auswerten, die Gesamtkalkulation auflisten und dabei die Kosten überwachen. Im Prozess der Abwicklung haben Sie jetzt zwar automatisch häufigere Kundenkontakte, doch Hand aufs Herz: In den meisten Fällen bleiben diese aber ungenutzt. Alles in Ihrem Betrieb konzentriert sich auf die Regelung und die fachgerechte Wiederherstellung des Fahrzeugs.

**Dabei schlummern gerade in den häufigeren Kontakten wertvolle Potenziale für Zusatzgeschäfte.**

Wer sich für das TÜV SÜD Schadenmanagement entscheidet, gibt individuell nicht wertschöpfende Arbeiten ab und schafft Freiräume. Freiräume, um sich mit dem Kunden und möglichen Zusatzwünschen zu beschäftigen, also Cross-Selling zu betreiben.

Zum Beispiel eine Durchsicht zu verkaufen, die sowieso in zwei Monaten fällig ist. Auch ein älterer Kratzer in der Motorhaube kann im Falle einer vorhandenen Kaskoversicherung gleich mitrepariert werden, und das am besten in der Zeit, in der sich das Kundenfahrzeug sowieso in Ihrer Werkstatt befindet.



## TÜV SÜD Schadenmanagement – Neutralität als Vorteil!

Das TÜV SÜD Schadenmanagement tritt neutral auf. Das ist im Kräfterdreieck zwischen Versicherern, Kunden und Autohaus auch sehr wichtig.

Als Sachverständigen-Organisation ist TÜV SÜD in einer besonderen Rolle. Er ist der neutrale Partner, der sich auf sachlicher Ebene mit dem tatsächlichen Schaden beschäftigt. Hier werden Fakten bewertet, die nicht

zulasten des Geschädigten gehen dürfen oder den Regulierungsaufwand reduzieren.

Bei der Klärung der zu regulierenden Ansprüche zwischen den drei Beteiligten sorgt die neutrale Expertise des TÜV SÜD Schadenmanagements für eine vollumfängliche, faire und schnelle Abwicklung, ohne dass einer der Beteiligten benachteiligt wird.





Transparent. Neutral.  
Unabhängig.

**FAZIT:** TÜV SÜD Schadengutachten sind transparent, neutral und für alle nachvollziehbar. Sie, Ihr Kunde und der Versicherer können auf das Schadengutachten vertrauen.

TÜV SÜD berücksichtigt keine überhöhten Kosten, die nicht dem Unfallgeschehen zuzuordnen sind. Aber wir reduzieren auch keine Kosten, um eine für die Versicherung finanzgünstige Situation zu erzeugen.

Im TÜV SÜD Schadenmanagement-Portfolio bildet das TÜV SÜD Schadengutachten die Grundlage für vier weitere Module.

Mit dem Schadengutachten wird der Grundstein für die weitere Schadenregulierung und -bearbeitung gelegt. Damit hier von Anfang an Interessenkonflikte ausgeschlossen werden, ist es für Sie immer ratsam, einen neutralen und unabhängigen Sachverständigen einzuschalten. TÜV SÜD ist dabei Ihr geeigneter Partner und

handelt mit dem Anspruch, vollständig neutral und absolut unabhängig Schadeninhalte und -umfänge festzustellen. Dabei stellt TÜV SÜD sicher, dass keine Erwartungen von Verbänden oder Versicherungsunternehmen die Neutralität einschränken – das ist ein entscheidender Vorteil für Sie.

**TÜV SÜD hat das technische Verständnis und besitzt die erforderliche Erfahrung.**

Wir berücksichtigen bei Schadengutachten jeden Handgriff und jedes Teil, das dafür notwendig ist – nicht mehr, aber auch nicht weniger. Nur so lassen sich Schadengutachten erstellen, die für alle Beteiligten gerecht sind. Nur durch diese Objektivität kann der Rechtsgrundsatz erfüllt werden, dass der Schaden so reguliert werden muss, als sei er nicht eingetreten. Ziel ist es, den Geschädigten mit seinem Fahrzeug so zu stellen, als wäre der Unfall nicht passiert.





## Konzentrieren Sie sich auf Ihre Kernkompetenz!

Das TÜV SÜD Schadenmanagement übernimmt auf Wunsch in Ihrem Betrieb individuelle, angepasste Aufgaben zur Schadenregulierung. Setzen Sie auf das Spezialwissen der TÜV SÜD Sachverständigen und konzentrieren Sie sich von Anfang an auf die Fahrzeugreparatur und Ihren Kunden.

Bevor das TÜV SÜD Schadenmanagement starten kann, ist der Status quo von Bedeutung. TÜV SÜD analysiert und berät dabei Ihren Betrieb individuell.

### **Wo stehen Sie bei der Schadenregulierung aktuell? Wo liegen die Herausforderungen im bisherigen Prozess der Schadenabwicklung?**

Daraufhin entscheiden wir gemeinsam mit Ihnen, welche Module aus dem TÜV SÜD Schadenmanagement sinnvoll eingesetzt werden können. Generell geht es darum, einen optimalen Ablauf der Schadenregulierung zu erreichen, der wirtschaftlich erfolgreich ist, aber genauso die Zufriedenheit Ihrer Kunden und auch Ihrer Service-Mannschaft im Blick hat. Die von TÜV SÜD eingesetzten Sachverständigen kennen die Herausforderungen, da sie täglich Schadenprozesse begleiten und ge-

nau wissen, wo Schwierigkeiten entstehen, Aufwände in die Höhe schnellen oder es von der Versicherung Einwände geben kann, die nachher zur Verärgerung der Kunden beitragen. Unabhängig von der Größe eines Service-Betriebs kann das TÜV SÜD Schadenmanagement alle am Prozess ausgerichteten Abläufe optimieren und zu einer stressfreien Schadenregulierung mit klar definierten Aufgaben und Umfängen beitragen.

---

**FAZIT:** Das TÜV SÜD Schadenmanagement bietet maßgeschneiderte Lösungen, die je nach Schadensvolumen und abhängig von Ihren eigenen Fähigkeiten und Ressourcen modular zusammengestellt und eingesetzt werden können.

---

## KAPITEL 4 TÜV SÜD Schadenmanagement: die 5 Module

Der modulare Aufbau des TÜV SÜD Schadenmanagements.



**Ob nur für einen Schadenfall oder für das Schadenvolumen eines ganzen Jahres:**

Der modulare Aufbau des TÜV SÜD Schadenmanagements erlaubt eine hohe Anwenderflexibilität für jedes Autohaus – dabei spielt es keine Rolle, welche Größe das Autohaus oder der Service-Betrieb hat. Gerade für kleinere und mittlere Betriebe sind die Module eine hervorragende Hilfe, um das Unfallgeschäft noch besser zu professionalisieren.

### DIE 5 MODULE DES TÜV SÜD SCHADENMANAGEMENTS

Modul 1:

**SCHADENGUTACHTEN**

Modul 2:

**LIQUIDITÄT**

Modul 3:

**PROZESSQUALITÄT**

Modul 4:

**DIGITALE AKTE**

Modul 5:

**SCHADENMANAGER**

## Zeit ist Geld – und Ihr Geld fließt oft zu spät?

Die Schadenregulierung bis zur Übergabe des vollständig reparierten Fahrzeugs und der Abrechnung von erbrachten Leistungen birgt so manche Hürde und verschlingt oftmals zusätzlich Zeit.

**Das ernüchternde Resultat von vielen Reparaturgeschäften:** Hohe Reparaturumfänge sorgen oft für enorme Außenstände. Dazu kommen Forderungseinwände, die zur Verzögerung von Zahlungen führen, nicht selten über mehrere Wochen.

Und ergänzende Kosten durch Vorleistung für Mietwagen und Ersatzteile sorgen zusätzlich für Liquiditäts-einbußen.

**Gerade Betriebe mit einer schmalen Liquiditätsdecke gehen oft vorschnell Kompromisse zur Sicherung der Liquidität ein.**

Entsprechende Angebote sind zwar verlockend, aber mit Vorsicht zu genießen. Wenn zum Beispiel nur auf 8 % 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.

**FAZIT:** Im Modul Liquidität schaltet TÜV SÜD Factoring-Gesellschaften als Prozesspartner für Sie ein. Diese begleichen Ihre Forderungen und schützen Sie so vor einer Zahlungsschleppung.

## Recht haben und recht bekommen.

Im Prozess der Schadenregulierungen treten nicht nur fachliche Reparaturfragen rund um das Fahrzeug auf. Je nach Unfall und Schaden steht die Schuldfrage im Raum. Plötzlich landen auch rechtliche Themen auf Ihrem Schreibtisch.

**Aber Achtung!** Besitzen Sie hier die notwendige Kompetenz und verfügen Sie über die erforderliche juristische Erfahrung? Genau die Rechtsthematik sorgt unter Umständen für die größten Herausforderungen, denn 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. Doch auch wenn ein Anwalt eingeschaltet wird, ist zu beachten: Nicht jeder Anwalt ist gleichermaßen für die Thematik der Kfz-Schadenregulierung geeignet.

TÜV SÜD arbeitet intensiv mit Verkehrsrechtsanwälten zusammen, die sich auf die Kfz-Schadenregulierung spezialisiert haben. Aufgrund der häufigen Zusammenarbeit mit TÜV SÜD kennen diese Anwälte die Besonderheiten bei der Prozessbegleitung. Aber auch die Zusammenarbeit mit anderen Verkehrsrechtsanwälten

wird im TÜV SÜD Schadenmanagement optimiert und so der eingebundene Jurist optimal unterstützt.

Im Rahmen des Moduls Prozessqualität arbeitet der TÜV SÜD Schadenmanager intensiv Hand in Hand mit dem eingebundenen Verkehrsrechtsanwalt zusammen und sorgt gemeinsam mit ihm für eine effiziente und vollumfängliche Regulierung aller Schadenersatzansprüche – und zwar nahezu reibungsfrei und geräuschlos – für den Geschädigten und für Ihren Reparaturbetrieb. Dabei steuern die TÜV SÜD Spezialisten die Abläufe vom Prozessbeginn bis zum Abschluss und sind immer im engen Kontakt mit Ihnen, Ihrem Kunden und dem Anwalt.

### 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 – ein Team aus Profis macht den Unterschied.



### Wo ist denn nur ...?

Die Komplexität der Schadenregulierung erzeugt enormen Schriftverkehr. Gutachten, Auswertungen, Anwaltschreiben, Bestellungen und Rechnungen sammeln sich schnell an. Und wie erfolgt die Ablage? Noch in Papierform und dann alles in einem DIN-A4-Ordner?

Oder liegen die Dokumente irgendwo auf dem Desktop des Computers? Oder gibt es ein System? Und wie werden die Vorgänge zur Schadenregulierung bei Ihnen gespeichert und archiviert? Nur dezentral oder mit zentraler Zugriffsmöglichkeit?

#### **Digitale Akte:**

#### **Damit keine Informationen verloren gehen.**

Alle wichtigen Details sollten Ihnen und Ihren entscheidenden Mitarbeitern an jedem Ort zur Verfügung stehen, damit die Verwaltung jedes einzelnen Schadens auf professioneller Systembasis erfolgen kann.

Damit das reibungslos und einfach gelingt, gibt es im TÜV SÜD Schadenmanagement das Modul Digitale Akte.

Die Digitale Akte bündelt alle Kommunikationsschritte, Dokumente, Freigaben, Bestätigungen, Gutachten, Reparaturanweisungen etc., sodass immer alles zu jeder Zeit und von jedem Ort aus abrufbar ist. Die Digitale Akte ist Kommunikationsinstrument, Archiv, Jobverwaltung und Monitoring in einem. Und sie ermöglicht eine lückenlose Dokumentation, die Termine, Aufgaben und Absprachen belegbar macht – medienbruchfrei und DSGVO-konform.

#### BEISPIEL AUS DER PRAXIS

Es passiert schon einmal, dass im Eifer des Gefechts nach erfolgter Reparatur das Auslösen der Reparaturrechnung erst nach Wochen erfolgt. Irgendwo in den Prozesstiefen sorgt ein Flaschenhals für Verzögerung. Wem fällt das auf? Keinem? Doch, den Benutzern der TÜV SÜD Digitalen Akte. Eine Ampelfunktion innerhalb der Digitalen Akte zum Beispiel sorgt für Transparenz. Jobs werden zeitnah aufgezeigt, Verzögerungen können vermieden und Schadenregulierungen schnell und prozesssicher gesteuert werden.



## Einer für alles.

Der Einsatz des TÜV SÜD Schadenmanagers ist die komfortable Lösung für die Schadenregulierung. Ist er im Einsatz, dann übernimmt er eine Fülle von Aufgaben, die nun nicht mehr an Ihnen oder Ihren Mitarbeitern hängen bleiben – Sie können sich voll und ganz auf die Durchführung der Reparaturen konzentrieren.

Der TÜV SÜD Schadenmanager ist ein Sachverständiger, der nicht nur ein Schadengutachten erstellt, sondern darüber hinaus alle bei der Regulierung anfallenden Aufgaben gebündelt und professionell abwickelt. Er ist Spezialist auf dem Gebiet der Schadenabwicklung und hat Erfahrung als Werkstattmeister, kommuniziert also auf Augenhöhe mit Ihnen.

Der Schadenmanager ist permanent vor Ort und setzt alle Module und Möglichkeiten von TÜV SÜD ein. Er übernimmt die Kommunikation und Abwicklung mit Anwälten, Versicherungen, Mietfahrzeugfirmen und Kunden. Er ist zeitlich flexibel einsetzbar: entweder dauerhaft oder auch nur auf Tagessatzbasis, so wie es für Ihre individuelle Situation im Betrieb am besten passt. Und wenn Sie die eingangs beschriebenen Themen wie Haftpflicht und fiktive Abrechnung aufgreifen, dann wird der TÜV SÜD

Schadenmanager zur Vertrauensperson, denn er kann Ihren Kunden in wichtigen Punkten beraten und so verhindern, dass diesem aus Unkenntnis ein Nachteil entsteht.

**Übrigens:** Wenn er mit dem Schadenmanagement nicht komplett ausgelastet werden kann, können Sie ihm auch Aufgaben wie zum Beispiel die Gebrauchtwagenbewertung im Fahrzeugmanagement anvertrauen.

### AUFGABEN SCHADENMANAGER

- Begleitung der Kaskoabwicklung im Auftrag Ihres Autohauses
- Erstellung von Kostenvoranschlägen/Lichtbildanlagen
- Kommunikation mit Versicherern
- Just-in-time-Begleitung von Stellungnahmen zur Schadenerweiterung
- Transparente Erläuterungen aller Optionen zur ausschließlichen Erstellung eines Kostenvoranschlags
- Begleitung der Versicherungssachverständigen im Rahmen der Kaskobesichtigung
- Und vieles mehr im individuellen Bedarfsprofil eines Autohauses



## Digital und trotzdem persönlich!

Ihr Kunde steht mit seinem Schaden ganz aufgelöst vor Ihnen. Was können Sie jetzt als Erstes tun?

**Genau:** Den TÜV SÜD Blue Button drücken. In nur 120 Sekunden erfolgt ein erster Rückruf von TÜV SÜD, um die weiteren Schritte zu besprechen.

### Was kann der Blue Button?

Der Blue Button ist ein digitaler Notruf, der auf einem etablierten Prozess aufbaut. Er eignet sich für Betriebe mit wenig Schadenfällen, die aber trotzdem professionell reguliert werden sollen.

Damit Sie den Service von Blue Button nutzen können, wird ein Vertrag zwischen Ihrem Betrieb und TÜV SÜD geschlossen. Speziell ausgebildete Mitarbeiter beim TÜV SÜD Kunden-Service-Center stehen dafür bereit.

Der Blue Button spart Zeit, da alle wesentlichen Informationen zum Prozessablauf bereits im Voraus beim Vertragsabschluss geklärt wurden und TÜV SÜD vorliegen. Die eigentliche Arbeit kann somit schnell beginnen.

### SCHON GEWUSST?

Blue Button ist auch der Weg zu weiteren TÜV SÜD Dienstleistungen im Autohaus, wie zum Beispiel Leistungen im Bereich der Unfallverhütungsvorschriften, Arbeitssicherheit oder Prüfmittelüberwachung.

**FAZIT:** Es ist gut zu wissen, dass es jemanden gibt, der einem schnell weiterhilft, wenn es darauf ankommt: Blue Button.





# TÜV SÜD – wir sind für Sie da: Kontaktieren Sie uns noch heute unter 0800 12 888 12

[MO-Vertrieb@tuvsud.com](mailto:MO-Vertrieb@tuvsud.com)

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

Die **TÜV SÜD Division Mobility** bietet weltweit umfassende Lösungen rund um die Entwicklung und den sicheren Betrieb von Fahrzeugen, sowie Dienstleistungen für Hersteller, den Fahrzeughandel und Fahrzeugvermieter. Über 7.200 Mitarbeiter weltweit kümmern sich um vielfältige automobiler Belange. Neben „klassischen“ Leistungen wie beispielsweise die Hauptuntersuchung bietet TÜV SÜD Division Mobility umfassende Services zu den Themenfeldern Remarketing für Hersteller und Autohäuser, Gutachten und Bewertungen, hochautomatisiertes Fahren, Homologation und Abgastests. TÜV SÜD Division Mobility unterstützt seine Partner dabei, die Effizienz und Effektivität zu steigern – oder neue Technologien wie die Elektromobilität für sich zu erschließen.

1906 nahm TÜV SÜD die erste technische Prüfung eines Automobils vor. Seitdem ist die Palette der Dienstleistungen von TÜV SÜD Division Mobility deutlich gewachsen. Geblieben ist das, was unsere Partner aus Industrie und Handel an TÜV SÜD von jeher schätzen: das Vertrauen in eine starke, unabhängige und kompetente Marke.

TÜV SÜD Auto Service GmbH  
Gutenbergstraße 13  
70771 Leinfelden-Echterdingen