

Vorstellung Schadenmanagement



Gruppe Schadenmanagement

- Seit 2006 haben wir unsere Prozessabläufe gezielt auf das Kfz-Schadenmanagement ausgerichtet, erfahrene Mitarbeiter sorgen in einem spezialisierten Team für eine reibungslose Abwicklung
- Hier werden Neuschäden aufgenommen sowie erste Schadenmanagementmaßnahmen mit den Schadenbeteiligten bzw. Vermittlern abgestimmt – vorrangig telefonisch
- Dabei werden insbesondere die Service- und Sparvorteile über das hauseigene Dienstleisternetz (Werkstätten, Glaspartner, Mietwagen etc.) vermarktet und Aufträge organisiert



Gruppe Schadenmanagement

Intensive Betreuung der Kunden im Rahmen des Schadenerstkontaktes

- Spezialisierte Mitarbeiter
- Zentrale Anlaufstelle für Neuschäden (Papier, Telefon, Fax, Email, Internet)
- Umfangreiche Vollmachten für schnelle, verbindliche Zusagen
- Hohe soziale Kompetenz
- Besondere verkäuferische Fähigkeiten (Vermittlung Dienstleisternetz)
- Persönliche, telefonische Betreuung der Kunden und Geschädigten
- Telefonischer Kontakt zu allen Schadenbeteiligten
- Hilfeleistung und Organisation der Schadenbehebung (Reparatur, Mietwagen etc.)



KONT@KT

Wir sind für Sie da: 24/7/365!
Schadenmanagement ALTE LEIPZIGER

ALTE LEIPZIGER Schadenmanagement

Kontaktmöglichkeiten Schadenmeldung / Erreichbarkeit			
■ Telefon:	06171 66-2017	■ Telefax:	06171 66-6050
■ Neuschadenmeldung Kraftfahrt:	06171 66-1416	■ E-Mail:	neuschaden@alte-leipziger.de
■ Neuschadenmeldung Sach:	06171 66-1415		
■ Neuschadenmeldung Haftpflicht:	06171 66-1414		

Sie erreichen uns auch an
Sonn- und Feiertagen:
24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche

ALTE LEIPZIGER Versicherung AG
Alte Leipziger-Platz 1 · 61440 Oberursel
www.alte-leipziger.de · www.alh-newsroom.de    

ALTE LEIPZIGER - HALLESCHER Konzern

sls-01101 - 04.2019

Schadenmanagement bei Kfz-Schäden

Definition

- Schadenfeststellung
- Reparatur in Partnerwerkstätten
- Glasschäden über Glaspartner
- Mietwagen im KH-Schaden
- Schadenmeldung



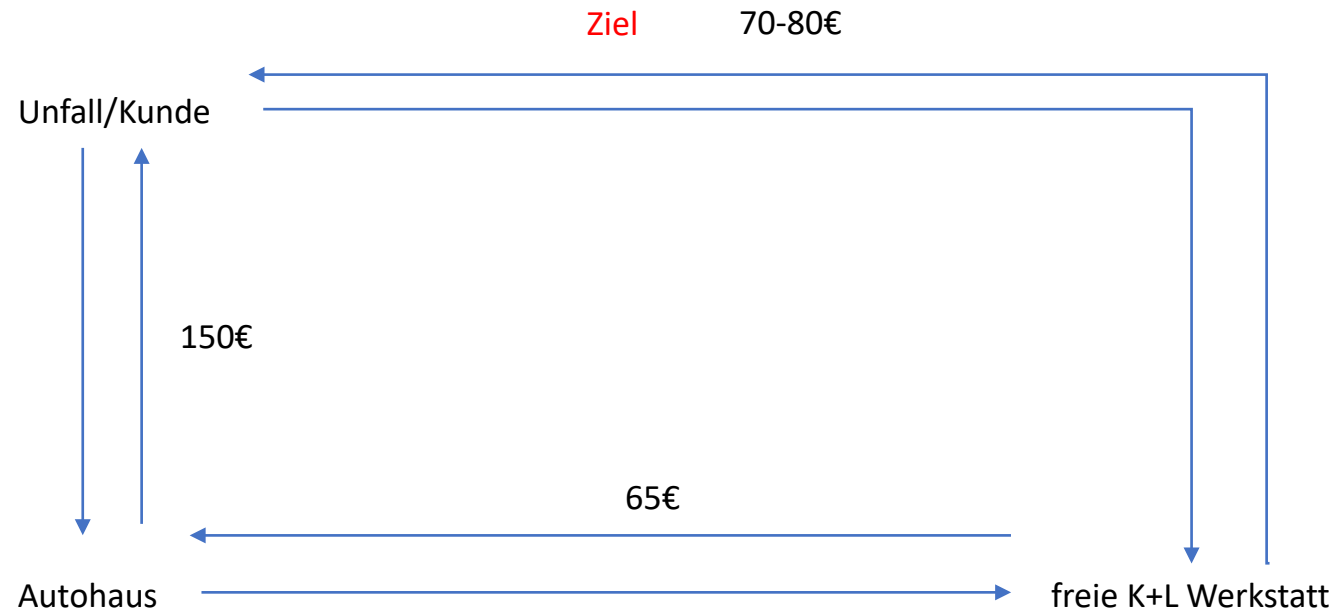
Alte Leipziger – Schadentage 2019

Jürgen Schmidt - Kundenbetreuung

Inhalt

- Das Konzept
- Wer ist riparo und was macht riparo?
- Der Ablauf

Das Konzept



Der Reparaturservice

- Kontaktaufnahme innerhalb 1 Stunde
- kostenloser Hol- und Bringservice
- kostenloses Ersatzfahrzeug für die Dauer der Reparatur
- Reparatur des Fahrzeugs mit Hersteller-Originalersatzteilen
- kostenlose Außen- und Innenreinigung
- 6 Jahre Garantie auf die ausgeführten Arbeiten



Gewünschtes Ergebnis

- begeisterte Kunden
- Einsparungen Schadenaufwand

riparo – wichtige Information

- riparo arbeitet für Alte Leipziger im Hintergrund
- riparo taucht gegenüber den Kunden nie auf
- die Kunden haben ausschließlich Kontakt mit Ihnen, Alte Leipziger und der Werkstatt



riparo – Kerngeschäft Management Werkstattnetz

- Auswahl geeigneter Werkstätten
- Verhandlung Konditionen und Serviceleistungen
- Kontrolle ob sich der gewünschte Nutzen (Kundenzufriedenheit und Einsparungen) auch tatsächlich einstellt

riparo – Kerngeschäft Management Werkstattnetz

➤ Indikatoren für ein funktionierendes Werkstattnetz

- ✓ Kundenzufriedenheit
- ✓ Reklamationen
- ✓ Stornoquote
- ✓ durchschnittliche Reparaturkosten



Das Werkstattnetz

- aktuell 810 vorwiegend freie Karosserie- und Lackfachwerkstätten (bundesweit flächendeckend)
 - ✓ DEKRA geprüfte und zertifizierte Fachwerkstätten für Unfallreparaturen
 - ✓ Reparatur aller Fahrzeugmarken
 - ✓ hochwertige Werkstattausstattung
 - ✓ modernste Reparaturmethoden bei allen Materialien (Fokus auf Richten statt Erneuern)
 - ✓ Reparatur mit Hersteller-Originalersatzteilen
 - ✓ 6 Jahre Garantie auf die ausgeführten Arbeiten



Werkstattnetz



Der Ablauf

- Kunde meldet den Kfz-Schaden bei Ihnen
- Sie bieten dem Kunden den Alte Leipziger Reparaturservice an
- nimmt der Kunde das Angebot an, dann melden Sie den Schadenfall dem Schadeninnendienst, mit Hinweis auf den Reparaturservice
- Schadeninnendienst erfasst den Schadenfall und gibt Kundendaten an riparo
- riparo beauftragt und instruiert den Werkstattpartner

Werkstatt ruft innerhalb einer Stunde den Kunden an und vereinbart Termin



Werkstatt holt das Fahrzeug beim Kunden ab



Werkstatt erstellt Kostenvoranschlag nach Audatex oder DAT



12.2016										
FI-HALTER										
FABRIKAT	VW	TOURAN (1T)			TOI TRENDLINE					
FI-IDENT-NR	W	LAUFLEIST 0			TYP-CODE 04 55 01					
ERSTE ZUL	20.12.2007									
REP-GRADER	1-2									
AUSFÜHR- VARIANTEN	ABSCHLEIFUNG STANTZREIßUNG SEITEN/BECKEN ABGEH SCHWIMMANTENNE SCHLEIM-REINIGUNG REIF-SITZ REINIGER KOMFORTSITZE MULTIFUNKTIONSANZEIG GETRIEBESIPP NG 200 GETRIEBE 6-GANG REIFEN 205/55 R14...V RAUCHERANFÜHRUNG		AB 10.2007 STANTZREIßUNG FG-NR ABGEHET EL/KLAPPAH SEHMANTENNE WISCHER GLEICHLAUF KLAPPEITZE HINTEN LÖSCHSCHUTTSITZ OKSTANDANZEIG GEWICHT 140 KM DIESELPARTIKELFILTER REIFEN 4.5 2 X 14 AUSST TRENDLINE			CLIMATRONIC STANTZREIßUNG ELKETER 8 LAUTSPRECHER WASCHWASSER BEFILLT SITZE V. REINIGER AUSSTATTUNG STOFF 8-LÖSCH V. KLAPPAH MITTELARMLEHNE VORN 140KM 140KM GESCHW-BELEGANLAGE NOTRAD PLATTSFÄHIG				
ARR EIT S L O N N										
ZEITRAGIS 10 AM-I STD PREIS/KL 1 =104.50 EUR/STD										
PREIS/KL 2 =104.50 EUR/STD										
PREIS/KL 3 =104.50 EUR/STD										
ARR. POS. NR./ LEIT-NR	INSTANZSETZUNGS-/EINZEL-/VERBUNDARBEITEN			KL	AM	ARR.- PREIS				
76 55 19 00	TÜRVERKLEIDUNG V R AUS-/EINBAUEN			2	4	47.40				
64 89 19 50	AUSSENSPINGEL R AUS-/EINBAUEN (KLARTWISCH) (TÜRVERKLEIDUNG AUSGEBAUT) UMFASS: STIEBELGLAS AUS-/EINBAUEN			2	2	21.30				
66 78 55 50	SPIEGELGLAS R ERSETZEN (AUSGEBAUT)			2	1	10.45				
64 48 19 2AK	TÜRVERKLEIDUNG V R AUS-/EINBAUEN			2	2	21.30				
64 40 19 50	TÜRVERKLEIDUNG V R AUS-/EINBAUEN			2	2	21.30				
57 11 19 00	TÜRVERKLEIDUNG AUSGEBAUT			2	2	21.30				
L A C K I E R U N G (LACKIERZEIT SYSTEM VW)										
ZEITRAGIS 10 AM-I STD PREIS = 113.00 EUR/STD										
ARR. POS. NR./ LEIT-NR	ARBEITSGANG 2-SCHICHT-PERLOSON				AM	ARR.- PREIS				
66 79 61 50	AUSSENSPINGEL R				2	23.50				
57 51 79 02	TÜR V R				9	103.50				
51 01 71 23	VORBEREITUNGSARBEIT EOH LACKIERUNG STUFE 02 METALL, KUNSTSTOFFE NEUTELL G1, KUNSTSTOFFE G2 (TEILG. EINGEBAUT)				16	184.50				
51 01 71 91	VORBEREITUNGSARBEIT EOH LACKIERUNG KLARTWISCH				3	34.50				
SYSTEM AUDATEX										

Werkstatt repariert das beschädigte Fahrzeug



Werkstatt reinigt das reparierte Fahrzeug innen und außen



Werkstatt bringt das reparierte und gereinigte Fahrzeug dem Kunden zurück



riparo sorgt im Hintergrund dafür, dass der Fall optimal läuft...

- wir bekommen den Fall von Alte Leipziger und suchen die passende Werkstatt aus
- wir rufen die Werkstatt an und klären ob sie den Kunden gleich versorgen kann
- wir senden der Werkstatt die schriftlichen Instruktionen zum Fall
- nach einer angemessenen Zeit rufen wir die Werkstatt noch einmal an und klären ob der Kunde bereits erreicht wurde, wann der Termin ist und ob es Besonderheiten zum Fall gibt
- das alles erfassen wir in unserem System, damit wir zu jedem Fall auf dem Laufenden sind



Vielen Dank!

Schadenmanagement bei Kfz-Schäden

Reparatur in Partnerwerkstätten (K&L-Betriebe)

Servicepaket im Reparaturfall

- Kostenloser Ersatzwagen im Kaskoschaden
- Kostenlose Abholung bzw. Zustellung im Umkreis 50 km
- Kostenlose Reinigung außen und innen
- Garantie von mindestens 2 Jahren auf Reparatur und Teile

Schadenbonus

- Reduzierung der Selbstbeteiligung
bei einem Teilkaskoschaden um 75,00 EUR
bei einem Vollkaskoschaden um 150,00 EUR

gilt für

- Teilkaskoschäden größer 250,00 EUR
- Vollkaskoschäden größer 500,00 EUR

ausgenommen sind

- Glasschäden

Schadenmanagement bei Kfz-Schäden

Hagelschaden

Hagelschadenmanagement

- schnelle Meldung an das Schadenmanagement
- Kontaktdaten VN
- keine Aufforderungen an den Kunden einen KVA einzuholen
- Fahrsicherheit (Autoglas)
- Sammel-/Einzelbesichtigung durch Douteil
- Bei Fuhrparks, etc. gegebenenfalls Besichtigung bei VN (nach Absprache)



Schadenmanagement bei Kfz-Schäden

Glasschäden über Glaspartner (junitedAutoglas/Carglass)

- Kooperationspartner für Glasschäden an PKW, LKW oder BUS
- Kostengünstiger als Vertragswerkstätten (Stundensatz, Ersatzteile)
- Philosophie: Reparatur vor Austausch
- ca. 35% aller Glasschäden sind laut unseren Glaspartnern reparabel
- Kalibrierung von Kameras für Assistenzsysteme soweit hinter Frontscheibe verbaut
- Vor-Ort-Service nach Absprache möglich (Unterstellmöglichkeit)
- Hol-/Bring Service nach Absprache
- Bei Erforderlichkeit kostenfreier Ersatzwagen
- PKW auch an Wochenenden nach Absprache
- LKW und Bus auch an Samstagen nach Absprache
- Kostenlose Telefon-Hotlines
- Kostenlose Fax-Hotlines



junited**AUTOGLAS**



Adendorf, 14. August 2019

Alte Leipziger Schadentage

THOMAS ZERGIEBEL
THOMAS RUBISCH

Fakten



310 x
in Deutschland



2004
gegründet



24 h
Am Tag erreichbar

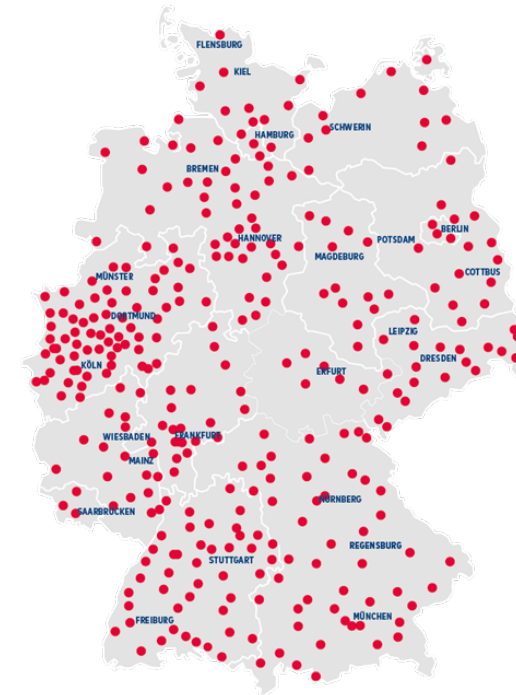


15
Jahre Erfolg



100%
Kompetenz

- **310 juneted-Standorte**
200 Partnerbetriebe
- **Erkennbarkeit/Darstellung**
als „juneted AUTOGLAS Partner“
nach außen und innen
- **Standardisiertes Leistungsspektrum**
Hohe Qualitätsvorgaben
TÜV-zertifiziert
- **Firmenfahrzeuge**
Ersatzwagen und Montagefahrzeuge



- **Mehrjährige Erfahrung**
im Autoglas-Bereich
- **Scheiben in Erstausrüsterqualität**
von namhaften Herstellern
- **Eigenständige Kalibrierung von FAS**
mit modernster Technik
und regelmäßigen Schulungen
- **Verpflichtung zu Serviceleistungen**
wie z.B. Vor-Ort-Montagen
- **Versicherungsschutz**
für Kundenfahrzeuge



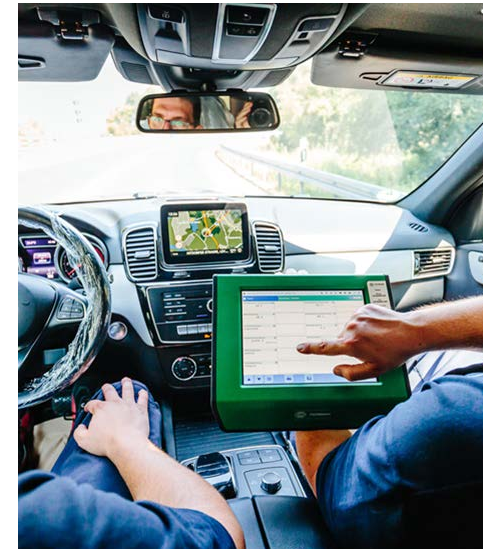
- **Steinschlagreparaturen**
binnen 30 Minuten
ohne Voranmeldungen
- **Scheibenaustausch**
binnen 2 Stunden
Über-Nacht-Lieferung
Neuverglasung spätestens am nächsten Werktag
- **Kalibrierung der FAS**
statisch und/oder dynamisch
- Ersatzbeschaffung von Feinstaubplaketten



- **24-Stunden-Auftragsannahme**
telefonisch: 0800 586 48 33
online: www.junited.de
- **Flexible Termingestaltung**
z.B. auch abends und am Wochenende
- **Vor-Ort-Montage**
ohne Zusatzkosten (wenn möglich)
- **Ersatzwagen**
ohne Zusatzkosten
- **Hol- und Bringservice**
ohne Zusatzkosten



- **Einsatz hochwertigster Materialien**
aus der Automobilindustrie
- **Einsatz neuster Kalibrierungstechnik**
von Hella Gutmann
- **Hochleistungsklebstoffe**
für beste Qualität und kürzeste Standzeiten
- **Ständige Weiterqualifizierungen**
unserer Mitarbeiter durch das
Autoglas Schulungs Centrum (ASC)





auf Dichtigkeit bei der
Fahrzeugverglasung



auf die Haltbarkeit einer
Steinschlag-Reparatur

Mehrfach ausgezeichnet!

Service Champion

- Deutschlands größtes Serviceranking
- Unter den besten 200 Unternehmen bundesweit
- Seit 2011 jedes Jahr mit „Gold“ ausgezeichnet

Servicestarker Schaden-Dienstleister

- 2018 zum sechsten Mal in Folge
- Ausgezeichnet durch die Unternehmensberatungen Service Value GmbH und hnw consulting



- **Akkreditierter Bildungsdienstleister**
- **Praxistage und Roadshows**
bundesweit in Deutschland
- **Interessante Einblicke**
ins Berufsbild des Autoglasers
- **Vergabe von 4 Bildungsstunden**
für Teilnehmer aus Agenturen / Maklern



junited**AUTOGLAS**



Fahrerassistenzsysteme

in PKW's

Welche FAS gibt es?

- ABS
- Abstandsregelung
- City Notbremssystem
- Dynamisches Fahrlicht
- Fernlichtassistent
- Head-up-Display
- Müdigkeitswarner
- Parklenkassistent
- Totwinkelassistent
- Spurhalteassistent
- Verkehrszeichenerkennung
- und viele mehr



Für uns wichtige Systeme

Regensensor

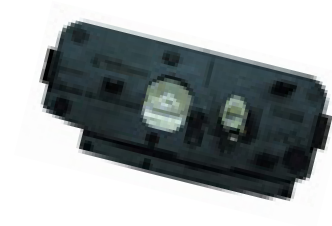
- Scheibenwischer
- Trockenbremsen
- Regen / Licht
- Regen / Schließen-Verdeck



Für uns wichtige Systeme

Lichtsensord

- Beleuchtung an / aus
- Fernlichtassistent
- Night Vision (Nachtsichtassistent)
- Head up Display



Für uns wichtige Systeme

Beschlagsensor

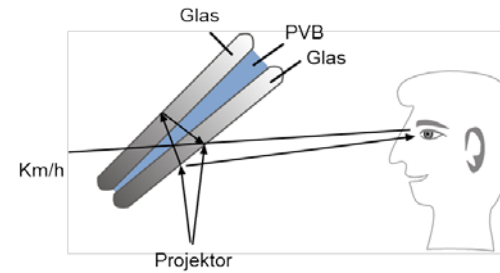
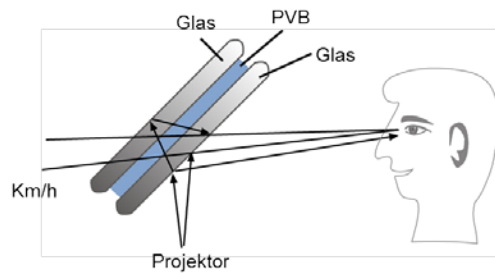
- Klimaanlagefunktion
- Antibeschlagfunktion der Klimaanlage
- Start / Stopp Steuerung
- Head up Display



Für uns wichtige Systeme

Head-up-Display

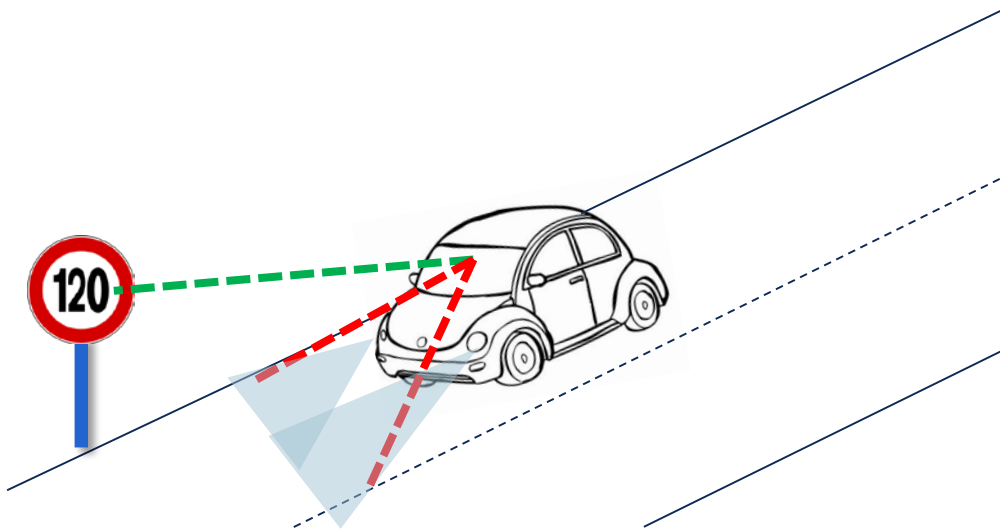
- Die Folie zwischen den Scheiben ist nicht mehr parallel, sondern keilförmig. Damit werden Doppelbilder verhindert.
- Bei zu hoher Luftfeuchtigkeit im Fahrzeuginneren ist das Bild nicht mehr scharf zu stellen.



Für uns wichtige Systeme

Frontkamera

- Verkehrszeichenerkennung
- Spurhalteassistent
- Blendfreies Fernlicht
- Optische Unterstützung für ACC (Abstandsregulation)



Wieso ist die Kamera in der Windschutzscheibe verbaut?

Die Kamera benötigt:

- Den möglichst höchsten „Standort“ am Fahrzeug
- Freie Sicht (Scheibenwischer)
- Selbstreinigendes System (Scheibenreinigungsanlage)

Wann muss die Kamera neu Kalibriert werden?

- Nach dem Scheibenwechsel
- Nach dem Tausch der Kamera
- Nach einer Veränderung an der Spur

Dynamische Kalibrierung

- Es muss eine sogenannte „Kalibrierfahrt“ durchgeführt werden, bei der die Kamera anhand der Umgebung sich selbst wieder kalibriert. Diese Kalibrierung muss mit dem Diagnosegerät angestoßen werden und auch während der Fahrt muss das Diagnosegerät am Fahrzeug angeschlossen sein.
- Hersteller: z. B. BMW, Opel, Ford, Volvo.

Statische Kalibrierung

- Es wird eine „Kalibriertafel“ vor dem Fahrzeug aufgebaut. Bei der Kalibrierung macht die Kamera ein Bild der Tafel und das Steuergerät kann anhand der Position der Tafel die aktuelle Fahrzeugposition errechnen.
- Hersteller: z. B. Audi, Seat, Skoda, VW, Mercedes und Mazda.





.... in besten Händen!

Schadenmanagement bei Kfz-Schäden

Schutzbrief- / VSV-Schäden

- Die Pannen- und Unfallhilfe inkl. der dazugehörigen Schutzbriefleistungen wird über unseren kompetenten Partner, den Automobilclub von Deutschland (AvD), organisiert
 - 365 Tage
 - 24 Stunden
 - Ältester deutsche Automobilclub (seit 1899)



Schadenmanagement bei Kfz-Schäden

Mietwagen im Kraftfahrthaftpflichtschadenfall

- Direktvermittlungstarif um 50% günstiger als marktübliche Preise
- Geschädigter kommt seiner Schadenminderungspflicht nach
- Geschädigter braucht keine Preise vergleichen oder Abzüge befürchten
- Geschädigter erhält Fahrzeug der gleichen Kategorie nicht eine Kategorie kleiner
- Mietwagen wird auf unsere Veranlassung zugestellt/abgeholt (auch am Wochenende)
- Abrechnung direkt mit der ALTE LEIPZIGER
- Kooperationspartner bundesweit: Enterprise Autovermietung / Sixt Autovermietung



Schadenmanagement bei Kfz-Schäden

Fazit

- **Minderung des Schadenaufwandes = Reduzierung der Schadenquote**

 - Digitale Schadenfeststellung

 - Kooperationswerkstätten / Glaspartner

 - Mietwagenpartner

- **Optimierung der Arbeitsabläufe**

 - Entbürokratisierung

 - Schnellere Bearbeitung

- **Steigerung des Kundenservices**

 - Kundenorientierte Schadenregulierung

 - Sparvorteile (SB-Reduzierung im Kaskoschaden)

 - Zusätzliche Serviceleistungen (z.B. kostenloser Ersatzwagen)

