

manage **it**

[[IT - S t r a t e g i e n u n d L ö s u n g e n]]

Prozesse müssen (auch) gelebt werden

Business Process Management

Koexistenz statt Konkurrenz

Trends in der Telekommunikation

CIO, ihr Beitrag bitte

Business Technology Optimization

Frage: Wie stehen die Geschäfte?

Antwort: Business Performance Management

Der CIO als Spar-Weltmeister

IT-Kosten

Nutzen Sie unser Angebot für
Sonderdrucke oder E-Publishing-Dateien
von Artikeln dieser Ausgabe

Tel.: +49 8092 87543

Mobile Datenkommunikation

Schnellere Schadensregulierung

Das Auto gehört, neben dem Handy, zu den liebsten Spielzeugen der Deutschen. Rund 54 Millionen Kfz fahren derzeit über das bundesweite Straßennetz. Wo viel gefahren wird, kommt es leider häufig auch zu Unfällen: Mehrere Millionen Schadensfälle gehen im Jahr bei den deutschen Versicherungen ein. Um ihren Kunden eine schnellere Schadensregulierung zu bieten, führte die DEVK für ihre Sachverständigen-Organisation die Mobilfunk gestützte Datenkommunikation ein. Dank Tablet-PC und der Mobile Connect Card von Vodafone können sich nun durch einen Unfall betroffene Autobesitzer deutlich früher wieder hinter das Steuer ihres reparierten Autos setzen.

Mit 3,4 Millionen Kfz-Verträgen gehört die DEVK zu einer der größeren Kraftfahrtversicherern in Deutschland. Die 71 bundesweit eingesetzten Sachverständigen der DEVK nehmen pro Tag jeweils bis zu fünf Schadensfälle auf, prüfen das Schadensausmaß und erstellen ein qualifiziertes Gutachten, um den Reparaturprozess und die weitere Schadensregulierung schnell in Gang zu setzen. »Eine schnelle Schadensregulierung gehört zu den Stärken der DEVK«, sagt Helmut Hermanns, Referent der DEVK im Bereich der Sachverständigen-Organisation. »Um diesen Service noch weiter zu verbessern, haben wir die Mobilität unserer Gutachter weiter erhöht«.

Seit Januar 2003 sind alle Sachverständigen der DEVK mit Laptop inklusive mobiler Datenkommunikation via Mobile Connect Card von Vodafone ausgestattet. Mit dieser Kommunikationslösung ist die DEVK nun in der Lage, schon bei der Fahrzeugbesichtigung vor Ort alle Arbeitsläufe effizient zu steuern und auch abzuschließen. Früher übermittelten die Sachverständigen ihre Daten umständlich und langsam per Infrarot-Schnittstelle vom

Nutzen Sie unser
Angebot für
Sonderdrucke oder
E-Publishing-Dateien
von Artikeln aus

manage it
[IT-Strategien und Lösungen]

Tel.: +49 8092 87543

PC über das Handy zur DEVK oder zu anderen Partnern zur weiteren Schadensabwicklung. Um den Schadensfall abzuschließen, musste der Gutachter früher die Ausstattungsvarianten eines Fahrzeuges entweder zeitaufwendig am Fahrzeug aufnehmen oder sie später im Büro vom Zentralrechner abrufen. Erst dann konnte die Reparatur-Kalkulation fertiggestellt werden. »Jetzt können unsere Mitarbeiter beim Außentermin auf alle wichtigen Informationen per DFÜ zugreifen und das Gutachten bei der Schadensaufnahme sofort fertig stellen. Das Ergebnis kann so unmittelbar mit allen Beteiligten – Fahrzeughalter und Werk-

stattmeister – abschließend erörtern werden«, sagt Helmut Hermanns. »Die Datenübertragung mit GPRS via Mobile Connect Card ist darüber hinaus wesentlich schneller und sicherer«.

Die Datenkarte von Vodafone genügt höchsten Sicherheitsanforderungen: Alle Informationen werden über die gesamte Übertragungsstrecke verschlüsselt. Mit einer Übertragung bis zu 53,5 Kilobit pro Sekunde via GPRS ist High-Speed-Datentransfer garantiert. Genauso schnell ist die Mobile Connect Card einsatzbereit: In wenigen Augenblicken ist die Software installiert. Dann steckt der Benutzer die Karte in seinen Laptop und ist sofort Online. Die Mobile Connect Card funktioniert mit allen gängigen Internet-Browsern sowie E-Mail-Programmen und ist kompatibel zu den Betriebssystemen Windows 98, Windows 2000, XP, XP Pro und NT4.

Mobile Datenkommunikation erhöht Kundenzufriedenheit. Per E-Mail ruft der DEVK-Gutachter seine neuen Aufträge unterwegs per Laptop ab. Bei der Prüfung des Schadens am Fahrzeug ermittelt er den Reparaturbedarf. Online greift er zur genauen Identifi-

kation des Fahrzeugs auf die Datenbank der Firma Audatex zu, in der – über die Fahrgestellnummer abrufbar – die werkseitig gelieferte Ausführung der meisten Autos inklusive aller Sonderausstattungen gespeichert sind. »Musste der Gutachter früher die Kfz-Ausstattung zeitraubend selbst am Fahrzeug überprüfen, ist er jetzt in der Lage mit einem Klick in Sekundenschnelle diese Online abzufragen«, sagt Helmut Hermanns. »Bei Autos der gehobenen Klasse kann die Liste der Sonderausstattungen mehrere Seiten umfassen. Die so erreichte Zeitersparnis ist enorm«. Die Daten für die Reparaturkalkulation, beispielsweise die Originalpreise von Ersatzteilen sowie Reparatur- und Lackieraufwendungen, sind überwiegend offline auf den Tablet-PCs gespeichert, könnten aber auch online von Audatex abgerufen werden.

Anhand der Online ermittelten Fahrzeugidentifikation kann der Sachverständige eine deutlich zuverlässigere Reparatur-Schätzung vornehmen. Dies ist besonders wichtig bei der Berücksichtigung von Autoteilen, so Hermanns, die nicht unmittelbar einsehbar sind, wie beispielsweise bei klimatisierten Ledersitzen usw. Gleiches gilt für die Fahrzeugbewertung, die abhängig von Alter und Allgemeinzustand des Autos ist. »Mit dem Online-Zugriff auf alle wichtigen Informationen entfällt eine nachträgliche Korrektur der Kalkulation«, sagt Helmut Hermanns. »Das gibt dem Kunden mehr Sicherheit – und uns natürlich auch«.

Auch auf die Reparaturfreigabe muss die Werkstatt oder der Geschädigten nicht mehr so lange warten wie früher. Weil der DEVK-Sachverständige offline und online über alle notwendigen Informationen verfügt, kann dieser bereits vor Ort das Gutachten erstellen und es dem Geschädigten und der Werkstatt auf Wunsch direkt per E-Mail via Daten-Mobilfunkkarte zustellen.

Selbst im Fall eines wirtschaftlichen Totalschadens – die Kosten der Reparatur sind höher als der Wiederbeschaffungswert des Kfz – können die Gutachter den Geschädigten jetzt schneller helfen. »Hier unterstützt uns

Vodafone Mobile Connect Card

Installation:

- Vodafone Mobile Connect Card besteht aus einer GPRS-PC-Card und der darauf abgestimmten Software „Vodafone-Dashboard.“
- Einfache und minutenschnelle Installation der Treiber und der Dashboard-Applikation durch mitgelieferte CD.
- Das „Vodafone-Dashboard“ ermöglicht den Zugriff auf die jeweiligen Dienste mit nur einem Mausklick.

Leistungen:

- Mobiler Zugriff auf das Internet.
- Zugriff auf E-Mails (per POP3 oder Webmail).
- Chat und Instant Messaging (Standard VF-IM-Software).
- Hohe Übertragungsraten (bis zu 53 Kbit/s durch GPRS-Technologie).
- Funktioniert mit allen gängigen Internet-Browsern und E-Mail Programmen.

vodafone

die schnelle mobile Anbindung durch die Mobile Connect Card ebenfalls«, erklärt Helmut Hermanns. »Durch die Einstellung solcher Autos in die Internetplattformen der Auto-Restwertbörsen können wir kurzfristig den Wert der Unfallwagen anhand der Nachfrage ermitteln«. Auch hier überwindet die mobile Datenkommunikation Grenzen: Auf Bitten der DEVK realisierten die Restwertbörsen Auto-Online und Car-TV zusätzlich die mobile Einstellung von Unfallwagen zur Ermittlung marktgerechter Restwerte.

Kostenvorteile und Zeitersparnisse realisieren. Die Online-Anbindung der Gutachter erhöht die Effizienz der Schadensabwicklung und den Schaden-

service deutlich. Die zeitraubende Aufteilung in externe und interne Aufgaben bei der Gutachtenerstellung fällt weg – Prozesse wurden vereinfacht und verkürzt. Durch die schnelle Schadensabwicklung senkt die DEVK zudem ihre Kosten. »Der wirtschaftliche Faktor, der durch den Einsatz mobiler Datenkommunikation realisiert wird, ist klar erkennbar«, so Helmut Hermanns. »Reparatur- und Ausfallzeiten können wesentlich verkürzt, die Reparaturfreigabe durch die Prozessoptimierung viel früher erteilt werden. Mietwagenkosten können dadurch beträchtlich gesenkt werden«. Per direkter, mobiler Übertragung der Gutachten an die Werkstätten sind diese in der Lage, schneller zu disponieren und die Bestellung der Ersatz-

teile gezielter vorzunehmen. Auf Basis interner Analysen schätzt die DEVK, dass durch die erreichte Mobilität ihrer Gutachter jeder Einzelvorgang der Sachverständigen im Durchschnitt um nicht weniger als eine halbe Stunde verkürzt werden kann. »Überträgt man diese Ersparnisse auf das gesamte Team der Sachverständigen-Organisation wird erkennbar, welchen positiven Effekt mobile Kommunikation hat«, sagt Hermanns. Die Vorteile der Vodafone-Datenkarte fanden bei den Sachverständigen eine hohe Akzeptanz und werden deshalb konsequent in der Praxis eingesetzt.

Erweiterung des Einsatzes mobile Datenkommunikation geplant.

Nach den positiven Erfahrungen im Umgang mit mobiler Datenkommunikation arbeitet die DEVK bereits an der Erweiterung ihrer Kommunikationslösung. Geplant ist ein Virtuell Private Network (VPN), das den Zugriff auf die eigenen Datenbanken ermöglichen soll. Nicht nur die Mobilität und Flexibilität der Mitarbeiter wird dadurch weiter erhöht, sondern ebenfalls der Handlungsradius und die Problemlösungskompetenz vor Ort. »Always on« mit der Versicherung in Kontakt zu stehen, wäre für Helmut Hermans der nächste plausible Schritt. Die Lösung dafür liegt nah: Per Mobil Connect Card werden E-Mails auf



Nutzen Sie unser
Angebot für
Sonderdrucke oder
E-Publishing-Dateien
von Artikeln aus

manage it
[IT-Strategien und Lösungen]

Tel.: +49 8092 87543

Wunsch auch ohne vorherige Abfrage im »always on«-Modus übertragen. Das Beispiel der DEVK zeigt, dass durch moderne Kommunikation der Spass am Auto selbst nach einem Crash nicht verloren geht. Die Servicemaxime der DEVK-Schadensregulierung ist: Die Probleme der Beteiligten nach einem Unfall serviceorientiert und so pragmatisch zu lösen, dass Sie anschließend die DEVK Versicherungen in positiver Erinnerung behalten.

Thorsten Hansen



3 Monate lang

Einblick

Durchblick

Ausblick

f ü r d r e i z e h n f ü n f z i g !

[] **Ja**, ich bestelle » *manage it* « für drei Monate zum Preis von Euro 4,50 pro Ausgabe. Dieses Probeabonnement verlängert sich nicht automatisch.

Schicken Sie diesen Coupon an:

ap verlag GmbH
Postfach 1380
85554 Ebersberg

oder faxen Sie die Seite einfach an die Nummer

+49 8092 87544

Titel: _____

Vorname: _____

Nachname: _____

Position: _____

Firma: _____

Straße: _____

PLZ: _____ Ort: _____

E-Mail: _____

Telefon: _____

Fax: _____