



Bis ein Schaden abgewickelt ist, dauert es oft Monate – zum Leidwesen der Geschädigten

Schnell abgewickelt

Schadensmanagement Schäden beeinträchtigen die Kundenbeziehung. Eine zügige Bearbeitung der Vorfälle hat daher Priorität.

VON EVA HASSA

Lange Schadensbearbeitungszeiten? Bei der Spedition Ascherl sind diese Zeiten vorbei. Das Unternehmen setzt auf konsequentes Schadensmanagement und wickelt damit nicht nur schneller Schäden ab, sondern konnte auch die Kosten in der Schadensabteilung über Jahre konstant halten“, erzählt Karin-Maria Schmidt, Leiterin des Zentralbereichs Versicherungen bei Ascherl in Hamburg. (s. Interview).

„In vielen anderen Speditionen hingegen werden Sachbearbeiter erst tätig, wenn eine Schadensforderung gestellt wird“, weiß Axel Sander, Geschäftsführer von RiscLog Solution in Lübeck (s. Kasten). Dann fordern sie die Sendungs- und Schadensdokumentationen an, stellen diese zusammen, bewerten sie, reichen die Meldung beim Versicherungsmakler ein und erstellen fallweise eine Schadensgutschrift. Ist der eigene Betrieb nicht der Schadensverursacher, muss bei einem der Frachtführer oder Speditionspartner Regress genommen werden. Anschließend werden die Belegdaten in die Schadensakte eingebucht, die offenen Posten ausgeglichen

oder etwaige Zahlungen an den Geschädigten in der Finanzbuchhaltung angewiesen. Alles das laufe separat ab, so Sander, und nicht in einem Prozess. Mit der Folge, dass etliche Daten oft unnötig doppelt und dreifach erfasst werden. Kurz: Bis ein Schaden abgewickelt ist, dauert es zuweilen mehrere Monate.

Sander: Bei der Schadensabwicklung werden Daten oft unnötig mehrfach erfasst

Der Spedition Ascherl dauerte das zu lange. Schließlich könne jeder Schadensfall die Beziehung zu einem Kunden beeinträchtigen, so Karin-Maria Schmidt. Ein Spediteur müsse deshalb alles tun, um den Schaden möglichst schnell abzuwickeln. Grund genug für Ascherl, gemeinsam mit anderen Partnern der IDS- und 24plus-Kooperation, die Softwarelösung Claim^x für die Abwicklung von Schäden zu nutzen. Zuvor hatte die Spedition dafür selbst eine Soft-

ware entwickelt, mit der aber ihre Versicherer, Speditions- und Transportpartner nicht kommunizieren konnten. Mit der Folge, so Gesa Woltemade, Gruppenleiterin der Ascherl-Schadensabteilung, dass es oft Wochen brauchte, bis sämtliche Unterlagen für die Schadensakte vorlagen und die Schadenssumme angewiesen werden konnte.

Ablieferbelege per Mausclick

Bei Claim^x handelt es sich laut Sander um eine ASP-Lösung, die RiscLog entwickelt hat und Speditionen monatlich für 35 Euro bis maximal 75 Euro pro Anwender nutzen können. Ein Anwender müsse sich nur über ein Passwort ins Internet einloggen und habe dann Zugriff auf das Schadensprogramm. Die Systemvoraussetzungen dafür seien einfach, so der Geschäftsführer: Die Firma benötige nur einen Internet-Browser und einen Scanner, um etwaige Belege wie Abliefernachweise digitalisieren und in das Programm einspeisen zu können.

Die Software übernehme dann, so Sander, die Daten aus dem Sendungsverfolgungssystem des gewünschten Geschäftspartners und ergänzt die elektronische Schadensakte automatisch. Anschließend können die Schadenssachbearbeiter die Meldungen elektronisch an die Versicherer senden und deren Regulierungsbescheide im Programm abrufen. Dank einer Schnittstelle zu Claim^x kann die Buchhaltung der Spedition die vom Versicherer anerkannten Beträge sogar direkt auf die Konten ihrer Kunden buchen.

Diese erhalten so binnen weniger Tage einen Scheck zusammen mit der Schadensgutschrift oder können bei einem Kontokorrentkonto aus dem monatlichen Auszug die Schadensgutschrift-Buchungen entnehmen. Schlussendlich fasst Claim^x die Abrechnungen gegenseitiger Schadensersatzansprüche zwischen den Speditionspartnern monatlich in einem Sammelbeleg zusammen – anstelle sonst nötiger Einzelbelege je Schadensanspruch. Auch das spart Zeit und Geld.

Größter Vorteil des Programms sei es aber, so Schmidt, dass ihre Mitarbeiter auf die meisten Informationen, die für die Schadensermittlung nötig sind, mit

wenigen Klicks zugreifen können, etwa auf Ablieferbelege: Früher habe ein Sachbearbeiter diese telefonisch oder per Fax beim Zustellpartner anfordern müssen. Heute greife Claim^x beispielsweise auf das bundesweit zentrale Auskunftssystem (ZAS) der IDS-Kooperation zu. Denn dort stehen die Abliefernachweise digitalisiert zur Verfügung, sobald die Empfänger den Wareneingang elektronisch auf den PADs der Zustellfahrer quittieren. Auch andere Informationen zur Schnittstellendokumentation müssen nun nicht mehr in anderen Speditionsabteilungen nachgefragt werden, sondern lassen sich dank Claim^x schnell abrufen.

Ermittlungen eingeleitet

Um Schäden noch schneller abzuwickeln, entschloss sich Ascherl zudem, schon bei unklaren Sendungsstatistiken Ermittlungen einzuleiten und die Vorgänge

in Claim^x zu erfassen. Damit lege man zwar mehr Vorgänge an als letztlich zu echten Schäden werden. Unterm Strich rechne sich dieser Mehraufwand aber, „weil wir dank unserer täglichen Statistikroutine neue Schadenstrends schneller erkennen, beispielsweise weil eine neue Verpackung eingesetzt wurde, und entsprechend reagieren können“.

Fazit: Trotz kleinerer Probleme, die nach Einführung des Programms auftraten, habe sich der Aufwand mittlerweile längst amortisiert. „So konnten wir bei eingespielten Kundenbeziehungen unsere Schadensbearbeitungszeit – von der Einreichung der Schadensrechnung bis zum Erstellen der Schadensgutschrift – um fast 50 Prozent reduzieren“, erzählt sie. Zudem verfüge die Spedition nun über eine breitere statistische Datenbasis, um Schäden zu analysieren, zu dokumentieren – und so in Zukunft vermeiden zu helfen. ■

Interview

„Reklamationen haben Top-Priorität“

■ **Verkehrsrundschau:** Warum optimierte die Spedition Ascherl ihr Schadensmanagement?

Karin-Maria Schmidt: Jeder Schadensfall beeinträchtigt die Kundenbeziehung. Wir müssen unseren Kunden deshalb zeigen, dass für uns die schnelle und korrekte Bearbeitung ihrer Reklamation Top-Priorität hat. So wollen wir bei Kunden, die speditionsversichert sind, schon nach drei Wochen Schäden abgewickelt haben. Bei „eingespielten“ Kundenbeziehungen und eindeutiger Schadensdokumentation streben wir dies sogar schon nach sechs Werktagen an – gerechnet vom Eingang der Schadensforderung mit allen notwendigen Unterlagen bis hin zur Erstellung der Schadensgutschrift.

■ **Und wie gelingt Ihnen das?**
Schmidt: Seit 2004 nutzen wir für alle Nie-



Karin-Maria Schmidt, Leiterin Zentralbereich Versicherungen bei Ascherl

derlassungen die ASP-Lösung Claim^x. Dieses System hat Kommunikationsfunktionen, die eine Schadensabwicklung zwischen verschiedenen Beteiligten aufgrund von Schnittstellen zum Sendungsverfolgungssystem unserer Geschäftspartner, zu unserer Buchhaltung und den Versicherungsmaklern unterstützt. Wir konnten so unsere Bearbeitungszeit um fast 50 Prozent senken.

■ **Was ist im Schadensmanagement am wichtigsten?**

Schmidt: Entscheidend sind unsere Mitarbeiter. Gute Kenntnisse im Transportrecht in Kombination mit Wissen über die Abläufe sind Basis jeder Bewertung. Ebenso wichtig sind soziale Fähigkeiten im Kontakt mit reklamierenden Kunden, Speditionspartnern und Versicherern. (eh)

VR-Tipp

„Freundlich bleiben“

Erfolgstipps von Axel Sander, Geschäftsführer von RiscLog Solution in Lübeck, zum Thema Schadensmanagement:

■ Definieren und kontrollieren Sie Ziele Ihres Schadensmanagements, etwa Reaktions- und mittlere Bearbeitungszeit sowie die Regressquote. Legen Sie Verantwortlichkeiten und Informationspflichten fest – unter Umständen gestaffelt nach der zu erwartenden Schadenshöhe.

■ Analysieren Sie Daten (von Verursachern, Kunden, Schadensbereichen). Spüren Sie neue Schadensserien auf, und stellen Sie eine Rückkopplung zum Risikomanagement her.

■ Klären Sie schnell und präzise auf. Je früher Sie anfangen, Beweise in einer chronologischen Akte zu sichern, umso besser ist Ihre Ausgangslage und umso besser ist Ihr Kundenservice.

■ Schaffen Sie Schnittstellen zwischen dem Schadensmanagement-System und anderen DV-Lösungen, etwa dem Sendungsverfolgungssystem und einem Fotoarchiv. Da eine Schadensdatenbank im Gegensatz zu operativen Datenbanken nicht gelöscht oder komprimiert wird, bleiben authentische Daten erhalten. So entfällt die Doppelerfassung und Schäden werden schneller abgewickelt.

■ Die Belegerstellung zur Schadensakte, zum Beispiel Gutschrift über Ersatzleistungen, deren Buchung und die Versorgung der Statistik, sollten ein Prozess sein. So beschleunigen Sie die Bearbeitung und schaffen die Möglichkeit einer Abstimmung zwischen Ihrer Statistikabteilung und der Finanzbuchhaltung.

■ Bleiben Sie Ihren Auftraggebern und Versicherern gegenüber immer sachlich und freundlich. Denn bedeutende Ersatzansprüche sind nicht immer sofort zu erkennen und selten einfach.