

Schadensmeldung

Erstmeldung „Unfall – was jetzt?“

Geführter Prozess für Kunden und auch Mitarbeiter

Copyright: Michael Holub | Consultant & Trainer

Schadensmeldung

Zielsetzung **Schadensmeldung**

- Wir wollen mit AI/KI:
 - den Kunden im Stressfall sicher führen
 - vollständige Schadendaten erhalten
 - Fotos in richtiger Qualität und Reihenfolge bekommen
 - alle Infos **per E-Mail & Web-Dashboard** empfangen
 - den Versicherungsprozess sofort starten können

Abwicklung über APP: AI/KI to go

- Kunde hört über Audio die „Anweisungen“
 - Kann jederzeit die Ansage anhalten
 - Telefonate führen (Polizei, Rettung, ...)
 - Standort senden
 - Fotos machen

Geführter Prozess

- Schritt 1 – Beruhigen & Sicherheit herstellen
- Schritt 2 – Standort & Basisdaten erfassen
- Schritt 3 – Geführte Fotodokumentation
- Schritt 4 – Kurze Unfallbeschreibung
- Schritt 5 – Sofortige Übermittlung ans Autohaus
- Schritt 6 – Sofortige Kundenkommunikation

1. Beruhigen & Sicherheit

- AI/KI öffnet automatisch einen „Notfallmodus“:
 - **AI/KI sagt:**
 - „Bitte atme kurz durch. Wir gehen das gemeinsam, Schritt für Schritt durch. Wichtig ist zuerst deine Sicherheit.“
- Geführte Checkliste:
 - Sind alle Insassen unverletzt?
 - Fahrzeug sichern (Warnblinker, Warnweste)
 - Unfallstelle absichern
 - Notruf bei Verletzten

2. Standort & Basisdaten

- Mit klarer Struktur:
 - GPS-Standort automatisch
 - Kennzeichen
 - Fahrzeugmodell (Auswahl oder Foto → KI erkennt Modell)
 - Versicherungsdaten (Foto der Karte → OCR)
 - Anzahl der Beteiligten
- Alle Daten werden in einer standardisierten Schadenakte gesammelt

3. Unfallbeschreibung

- AI/KI stellt 3 einfache Fragen:
 - Was ist passiert? (Sprachaufnahme oder Text)
 - Wer war beteiligt?
 - Gibt es Zeugen?
- Die App wandelt Sprache → Text um.
-

4. Übermittlung ans Autohaus

E-Mail-Paket

- Ein standardisiertes PDF & ZIP mit:
 - allen Fotos
 - Unfallbeschreibung
 - Versicherungsdaten
 - Standort
 - Kundenkontakt
 - KI-Schadenanalyse (optional)

Web-Dashboard

- Im AH sichtbar
 - neue Schadensfälle
 - Priorität (Fahrbereit / nicht fahrbereit)
 - geschätzte Schadenhöhe
 - benötigte Teile
 - Mobilitätsbedarf (Ersatzwagen ja/nein)

3. Geführte Fotodokumentation

- Damit wir **immer vollständige Fotos** bekommen, führt AI/KI den Kunden durch eine klare Reihenfolge:
 - **Außenaufnahmen:**
 - Gesamtszene (2–3 Meter Abstand)
 - Nahaufnahme des Schadens
 - 45°-Winkel links
 - 45°-Winkel rechts
 - Reifen & Achsbereich
 - Fahrgestellnummer (Foto)
 - **Dokumente:**
 - Zulassung
 - Führerschein
 - Versicherungsbestätigung
 - Unfallgegner (Kennzeichen + Schaden)
 - AI/KI prüft automatisch:
 - Schärfe
 - Licht
 - Vollständigkeit
 - ob alle Pflichtfotos vorhanden sind

6. Sofortige Kundenkommunikation

- AI/KI sendet dem Kunden automatisch:
 - Bestätigung: „Wir haben alles erhalten.“
 - Voraussichtliche Schritte
- Option: Rückruf durch Serviceberater
- Option: Abschleppdienst anfordern

Echter Mehrwert in kritischen Momenten

Für den Kunden

- Kein Googeln „Was tun bei Unfall?“
- Kein Chaos mit Fotos
- Kein Papierkram
- Keine Unsicherheit
- Kein Warten auf Rückrufe
- **Zeitersparnis:** 30–45 Minuten
- **Stressersparnis:** unbezahlbar

Weniger Stress im Team

- **Serviceberater** müssen nicht mehr:
 - beruhigen
 - erklären
 - nachtelefonieren
 - Fotos sortieren
 - Versicherungen hinterherlaufen
- **Zusatznutzen:**
 - Team arbeitet entspannter
 - weniger Fehler
 - höhere Qualität

Zeitersparnis Autohaus/Werkstatt

90 Minuten ohne AI/KI

- 20–40 Minuten Telefonieren
- 10–20 Minuten Daten nachfordern
- 10 Minuten Fotos sortieren
- 10 Minuten Schadenakte erstellen
- 5–10 Minuten Rückfragen der Versicherung beantworten

10 Minuten mit AI/KI

- Alle Daten kommen vollständig und strukturiert
- Fotos sind automatisch sortiert
- PDF-Schadenakte wird automatisch erstellt
- Versicherungsinfos sind OCR-erfasst
- Rückfragen sinken um 50–70 %

Unfallmeldung Humor

Was der Kunde erwartet



Was Sales verspricht



Was Teamlead versteht



Was Developer liefert

