

Datum	Seite	Bei Rückfragen
26.02.2021 / 3899	1	Christina Orgnon Konzern-Kommunikation Raiffeisenplatz 1 65189 Wiesbaden Tel.: 0611 533-2930 E-Mail: presse@ruv.de

R+V entwickelt Turbo für die Schadenbearbeitung

Wiesbaden, 26. Februar 2021. Rund 2,7 Millionen Kfz-Unfälle passieren jedes Jahr in Deutschland. Da ist schnelle Hilfe von den Versicherungen gefragt. Das neue digitale Schadenmanagement der R+V beschleunigt den Prozess von der Schadenaufnahme bis zur Auszahlung.

„Für 95 Prozent unserer Kunden steht eine schnelle Schadenabwicklung ganz weit oben“, sagt Dirk Wilhelm, Experte für die Digitalisierung von Schadenprozessen bei der R+V Versicherung. Deshalb hat die R+V einen neuen Prozess für das Schadenmanagement entwickelt. Das Ziel: Alles soll schneller und einfacher werden. „Damit wir unser Leistungsversprechen gegenüber dem Kunden noch besser erfüllen, haben wir auch unsere internen Abläufe optimiert“, erklärt Wilhelm. „Wenn ein Kunde nach einem Unfall bei uns anruft, sehen wir jetzt innerhalb weniger Minuten, wie hoch der Schaden ist. Oft geben wir sofort grünes Licht für die Reparatur.“ Eine Besichtigung durch einen Sachverständigen ist dann nicht mehr nötig. Fehlen beispielsweise Fotos des Fahrzeugs, liefert der Kunde sie einfach über eine App nach. Hier kann er auch per Klick zwischen einer Reparatur und einer finanziellen Entschädigung wählen – in diesem Fall reguliert die R+V den Schaden innerhalb weniger Stunden.

Das neue digitale Schadenmanagement hat die R+V mit Unterstützung der carexpert Kfz-Sachverständigen GmbH entwickelt. Dabei baut die R+V auf die langjährige Erfahrung ihres Dienstleisters. Kernstück ist die von carexpert entwickelte Schadenprognose. „Wir haben in fast drei Jahrzehnten mehr als eine Million Gutachten mit über zehn Millionen Schadenbildern erstellt“, erklärt Carsten Maiwald, Geschäftsführer von carexpert. „Mit diesem Datenschatz, der täglich wächst, haben wir eine künstliche Intelligenz aufgebaut. Sie hilft uns, den Schaden exakt zu bewerten.“ Erfasst sind zum Beispiel Produktart, Hersteller- und Modellcode, aber auch Arbeitslöhne, Reparatur-, Lackier- und Ersatzteilpositionen. „Insgesamt haben wir über 800 Parameter pro Gutachten ausgelesen und gespeichert“, sagt Maiwald.

Auf Basis dieser gezielten Schadenprognose besprechen die R+V-Mitarbeiter nun den nächsten Schritt mit den Kunden. Das kann eine Reparatur sein, eine digitale Fahrzeugbesichtigung mittels App oder Videotechnologie oder eine direkte Regulierung. R+V-Experte Dirk Wilhelm: „Bei gravierenden Schäden oder bei Verdacht auf Totalschaden besichtigt wie bisher ein Sachverständiger das Fahrzeug vor Ort.“