

SACHVERSTÄNDIGENWESEN

Die Zukunft ist digital

Wer die Digitalisierung als Chance begreift, sich den geänderten Kundenerwartungen stellt und seine Prozesse und Produkte entsprechend anpasst, muss keine Angst haben, den Anschluss zu verlieren.

KURZFASSUNG

Als moderne Dienstleistungsunternehmen müssen Kfz-Sachverständige deutlich mehr leisten als bisher: Ihre Kunden erwarten optimierte Prozesse, sinkende Kosten, gesteigerte Effizienz, die Schaffung von Transparenz und die Vernetzung aller Beteiligten. Arndt Hüsges sieht im AH-Interview die digitale Transformation als passende Antwort auf diese Herausforderungen.

Auch vor Traditionsunternehmen machen die aktuellen Umbrüche in der Branche nicht halt. Wie man 50 Jahre Erfahrung und die Zukunftsfähigkeit unter einen Hut bringen kann, beweist das Beispiel der Hüsges

Gruppe. Im Exklusiv-Interview mit AUTOHAUS SchadenBusiness ist sich deren Geschäftsführer Arndt Hüsges, der die Geschicke des Büros zusammen mit seinem Bruder Bernd in dritter Generation lenkt, sicher: Die Zeit für Digitalisierung ist jetzt!

Standard-Dienstleistung war gestern

AH: *Herr Hüsges, vor ziemlich genau einem Jahr saßen wir schon einmal hier zusammen und haben uns über das Sachverständigenwesen und dessen Entwicklung unterhalten. Was hat sich seither getan?*

A. Hüsges: Im vergangenen Jahr haben wir wieder einmal festgestellt, dass unsere Kunden nicht nur nach den klassischen Sachverständigendienstleistungen fragen. Vielmehr werden ganze Prozesse um die Kernprodukte herum gefordert. Dabei steht eines immer wieder im Mittelpunkt: digitale Innovation. Dienstleistungen von der Stange war gestern. Unsere Lösungen müssen demnach nicht nur klassisch z. B. die Schadhöhe ermitteln, sondern sollen dabei unterstützen, die Prozesse unserer Kunden zu optimieren, deren Effizienz zu steigern, Transparenz zu schaffen und letzten Endes Kosten zu senken, und zudem noch zukunftsfähig sein. Dies alles führt unweigerlich zu einer Digitalisierung in allen Bereichen, um zum einen den manuellen Aufwand auf ein Minimum zu reduzieren und somit die Effizienz zu steigern und zum anderen die Weichen für die Zukunft zu stellen. Nur wenn wir uns heute richtig positionieren, können wir die Anforderungen von morgen erfüllen.

Hauseigene IT reagiert flexibler

AH: *Welche Innovationen werden von Ihnen erwartet? Wie können Sie Ihre*

Kunden bei der digitalen Transformation unterstützen?

A. Hüsges: Aufgrund der Erfahrungen aus vielen Gesprächen mit unseren Kunden wissen wir, worauf es in den einzelnen Branchen ankommt. Allen voran stehen aber immer die gleichen Ziele: Prozesse optimieren, Kosten senken, Effizienz steigern, Transparenz schaffen und Dienstleister vernetzen. Um all diese Anforderungen unserer Kunden zu erfüllen, führt kein Weg an der Digitalisierung möglichst vieler Prozesse vorbei. Durch unsere hauseigene IT-Abteilung haben wir schon in der Vergangenheit die Weichen dafür gestellt und uns, um schnell und flexibel auf die Anforderungen und Wünsche unserer Kunden reagieren zu können, von dritten Software-Dienstleistern gelöst.

In den vergangenen Jahren ist so um CarData24 eine Auswahl an speziellen Softwarelösungen entstanden, die die Voraussetzungen für die digitale Zukunft schon heute erfüllen: von einheitlichen, geführten, digitalen Prozessen, über Schnittstellen zu vielen branchenüblichen Dienstleistern, bis hin zur Multilingualität unserer Produkte für die internationale Nutzung.

Fotos: Hüsges





Im Rahmen der nun über vierjährigen Zusammenarbeit zeichnet sich Hüsges auch durch innovative und digitale Prozesse aus, mit denen wir mehr Transparenz und Effektivität im Schadenprozess erreichen.

Ralf Eisenhauer,
Leiter Schaden-
außendienst
AXA Konzern AG



Rechtzeitig aktiv werden

AH: Was bedeutet die Digitalisierung für Ihr Unternehmen?

A. Hüsges: Die Digitalisierung ist in erster Linie eine Chance. Sie bedeutet aber auch, sich dem Wandel der Zeit nicht zu verschließen und den Zeitpunkt für Veränderung nicht zu verschlafen. Andernfalls läuft man Gefahr, mit der Zeit nicht mehr Schritt halten zu können und den

Anschluss zu verlieren. Eines ist aber klar: Nichts auf der Welt kann eine Idee aufhalten, deren Zeit gekommen ist, um es mit den Worten des französischen Schriftstellers Victor Hugo zu sagen. Und die Zeit der Digitalisierung ist jetzt, wie man eindrucksvoll an folgenden Zahlen erkennt: 18 Milliarden Geräte sind heute rund um die Welt schon vernetzt und man geht davon aus, dass es bis 2020 50 Milliarden sein werden. Daher ist es enorm wichtig, sich schon heute mit den Prozessen von morgen auseinanderzusetzen und die ersten Schritte in diese Richtung zu gehen. Bestes Beispiel hierfür ist unser Kunde InstaMotion, der eine Gebrauchtwagenvermarktungsplattform betreibt. Im Rahmen unserer Dienstleistung erstellen wir Probefahrtvideos von den dort angebotenen Fahrzeugen, die sich die Interessenten dann im Internet ansehen können. Der potenzielle Käufer ist also „live“ im Fahrzeug, während der Sachverständige der Hüsges Gruppe das Fahrzeug auf Herz und Nieren überprüft. Die Digitalisierung bedeutet für das Unternehmen natürlich aber auch einen Wandel. Die eigene IT-Abteilung erfährt seit Jahren ein stetiges Wachstum. Nicht nur der eigene Bedarf wächst. Auch die



In Sachen Online-Verkauf von Gebrauchtfahrzeugen wollen wir neue Wege gehen. Mit der Hüsges Gruppe haben wir einen Partner gefunden, der es versteht, neue Ideen digital umzusetzen.“

Dr. Darius Ahrabian,
Geschäftsführer der
InstaMotion Retail



Anforderungen der Kunden in Sachen IT-Dienstleistungen werden immer umfangreicher und vielfältiger.

Alle Zielgruppen profitieren

AH: Wenn Sie jetzt an Ihre Kunden denken, welche Zielgruppen haben Sie bei der Digitalisierung im Fokus?

A. Hüsges: Unser Ziel ist es, den Anforderungen der Automobilbranche vollum-



Bild links: Betreut unterschiedlichste Kundengruppen und ist zuständig für die strategischen Partnerschaften sowie die globale Ausrichtung des Unternehmens: Arndt Hüsges, Geschäftsführer

Führt zusammen mit seinem Bruder Arndt in dritter Inhaber-Generation die Geschäfte: Bernd Hüsges, zuständig für Unfallforschung und technische Entwicklung.

fänglich gerecht zu werden, unabhängig davon, welcher Zielgruppe ein potenzieller Kunde angehört. So kann im Grunde jeder, der in irgendeiner Weise mit Kraftfahrzeugen oder anderen Objekten zu tun hat, von unseren Lösungen profitieren. Es spielt also keine Rolle, ob es sich dabei um Autohändler, Versicherer, Leasinggesellschaften, Fahrzeughersteller, Paketzusteller oder andere Kunden aus der Automobilbranche handelt. Unsere Lösungen sind immer speziell auf die Bedürfnisse der verschiedenen Branchen abgestimmt und in der Praxis bewährt.

AH: Um nun etwas konkreter zu werden: Welche Zielgruppen können Sie wie unterstützen?

A. Hüsges: Autohäuser zum Beispiel können unsere Software dafür verwenden, im Falle eines Fahrzeugankaufs oder einer Leasingrücknahme im Beisein ihres Kunden den Zustand des Fahrzeuges zu dokumentieren und über CarData24 automatisiert die Reparaturkosten und den Händlereinkaufswert ermitteln zu lassen. Der Händler erhält anschließend eine neutral bewertete Expertise, was zum einen Transparenz für beiden Seiten und zum anderen Vertrauen auf Seiten des Kunden schafft.

Bei Versicherungen sieht es etwas anders aus. Diese erwarten eine bundesweit einheitliche und gleich bleibende Qualität und Schnelligkeit. Zudem gehen einige Versicherer bereits neue Wege in Sachen Schadenregulierung. Um Kosten zu sparen und Bearbeitungszeiten zu ver-



Die Zusammenarbeit mit der Hüsges Gruppe bietet unseren Mitgliedern enorme Vorteile in Sachen Kundenbindung. Über die App lässt sich durch jedermann eine professionelle und transparente Bewertung erstellen.

Ansgar Klein, Geschäftsführender Vorstand Bundesverband freier Kfz-Händler BVfK e.V.



Mit der Hüsges Gruppe haben wir einen Dienstleister gefunden, der uns europä- und weltweit eine Softwarelösung zur Verfügung stellen konnte, die es uns ermöglicht, unsere Flotte vergleichbar zu machen und zu optimieren.

Remco Seegers, MS Data Foundation Manager, Athlon Car Lease International



kürzen, setzen bereits heute einige Versicherer auf die sog. Telekalkulation. Hierbei erfolgt die Schadenaufnahme durch den Geschädigten selbst. Dazu stellen wir dem Geschädigten eine leicht verständliche und geführte App zur Verfügung, mithilfe deren der Geschädigte Bilder des Fahrzeugschadens erstellt. Sofern der zuvor festgelegte Schadenumfang bzw. die festgelegte Schadenhöhe nicht überschritten wird, wird anhand der vorliegenden Unterlagen eine Reparaturkosteneinschätzung erstellt und eine mögliche Wertminderung ermittelt. Dies gibt dem Versicherer die Möglichkeit, dem Geschädigten innerhalb von zwei Stunden ein Regulierungsangebot zu unterbreiten. Des Weiteren bieten wir ein Prognose-Tool an, mithilfe dessen die schadenersatzpflichtige Versicherung bei Bagatellschäden anhand eines qualifizierten Fragebogens die Schadenhöhe selbst rudimentär ermitteln kann. Für die Versicherung bedeutet das in beiden Fällen ein enormes Einsparpotenzial, da die Besichtigung durch einen Sachverständigen inkl. der Erstellung eines Sachverständigengutachtens bzw. die Erstellung eines Kostenvoranschlages durch eine Fachwerkstatt entfällt.

Einheitliche Standards schaffen

AH: Welche Vorteile schafft die Digitalisierung in Ihrem Unternehmen noch?

A. Hüsges: Nicht nur unsere Kunden, auch wir profitieren von der Digitalisierung. So werden unsere manuellen Aufwände reduziert und unsere Dienstleis-

tungen deutlich flexibler und umfangreicher. Zudem schaffen wir einen einheitlichen Standard. Davon wiederum profitieren unsere Kunden. Leasinggesellschaften z. B. benötigen für die europä- und weltweite Vergleichbarkeit ihrer Flotte ein Tool, das unabhängig von dessen Einsatzort immer gleiche Ergebnisse liefert. Aufgrund der gewonnenen Erkenntnisse können Leasinggesellschaften so ihre Leasingraten und Einkaufskonditionen optimieren. Zudem ist auch eine unterjährige Begutachtung, z. B. im Rahmen der UVV-Prüfung, möglich. Somit können am Fahrzeug vorhandene Schäden bereits frühzeitig auf die noch ausstehende Leasingzeit umgelegt werden und die Kosten am Ende der Leasingzeit reduziert werden (sofern in den jeweiligen Ländern zulässig und nicht durch die Kaskoversicherung gedeckt). Auch Autovermieter profitieren von unseren Lösungen. So können Vermietstationen die Fahrzeugrücknahme mittels App direkt im Beisein des Kunden durchführen und neue Schäden unverzüglich in Rechnung stellen. Über die App werden dazu nach Aufnahme eines Schadens automatisch die zugehörigen Reparaturkosten ermittelt. Sofern die Reparaturkosten eine Grenze von 3.500 € netto überschreiten, wird durch uns eine Reparaturkostenkalkulation erstellt, welche dem Vermieter innerhalb von zwei Stunden vorliegt. So ist für den Vermieter sichergestellt, dass er für alle Schäden einen Kostenträger hat. Auch wenn es schnell gehen muss, z. B. bei Transportdienstleistern und Lo-



Sicherheit wird in unserem Unternehmen groß geschrieben, daher überprüfen wir unsere Fahrzeugflotte regelmäßig. Bei der Digitalisierung unserer Prozesse haben wir mit der Hüsges Gruppe einen Partner gefunden, der uns maßgeschneiderte Softwarelösungen anbieten konnte.

Matthias Schickedanz, Fuhrparkleiter Ludwig Meyer GmbH & Co. KG





Foto: Walter K. Pfäumsch
Arndt Hüsges hält ganzjährig engen Kontakt zu den Entscheidern des Marktes wie hier bei einem Fachdialog auf dem Deutschen Verkehrsgerichtstag 2016 in Goslar beispielsweise mit dem verantwortlichen Schadendirektor der WGV in Stuttgart, Bernhard Vrana (l.) und dem Chef-Sachverständigen der HDI, Gerd Klaaßen.

gistikunternehmen, können wir Lösungen anbieten, die z. B. den Gefahrenübergang sichern. So wird der Fahrzeugzustand schnell und einfach mittels App festgehalten und durch beide Seiten mittels digitaler Signatur bestätigt. Somit können sich alle Seiten einfach und effizient absichern.“

AH: *Haben Sie bereits feststellen können, dass die Digitalisierung schon mal Voraussetzung war, um einen Kunden für sich gewinnen zu können?*

A. Hüsges: Abgesehen davon, dass es heutzutage ohne digitale Prozesse gar nicht mehr möglich wäre, die Anforderungen der Kunden zu erfüllen und die Menge an Aufträgen abzarbeiten, mer-

ken wir gerade bei bundesweit, bzw. international agierenden Unternehmen, dass diese hohe Anforderungen an ihre Dienstleister in Sachen Digitalisierung stellen. Ob Vergleichbarkeit, Transparenz, Controlling oder Schnelligkeit, alles ist nur möglich durch die Nutzung digitaler Medien. Aktuell haben wir gerade eine Ausschreibung eines großen deutschen namhaften Herstellers gewonnen. Nicht zuletzt hat auch unsere IT-Infrastruktur dazu beigetragen, dass wir die Anforderungen des Kunden erfüllen konnten und wir uns somit gegen den Wettbewerb durchsetzen konnten.

AH: *Das hört sich alles sehr interessant an. Woran können Sie, abgesehen von Ihren persönlichen Erfahrungen, sonst noch festmachen, dass die Digitalisierung immer weiter Einzug halten wird?*

A. Hüsges: Natürlich sind die persönlichen Erfahrungen erst einmal einschlägig. Was jedoch eindrucksvoll untermauert, dass wir uns voll in der Digitalisierung befinden, ist die Anzahl der Vorgänge, die jedes Jahr über unsere eigene Softwarelösung bearbeitet werden. Waren es im Jahr 2006 noch 49.000 Vorgänge, so haben wir 2010 mit 135.000 Vorgängen bereits deutlich die 100.000er Marke geknackt. In 2014 wurde dann die Marke von 1 Mio. bearbeiteten Vorgängen über unsere Softwarelösung erreicht. Jetzt in 2016 werden rund 260.000 Vorgänge bearbeitet. Für das kommende Jahr rechnen wir, unter Berücksichtigung der anstehenden Aufgaben, mit einem Volumen von 500.000 Vorgängen. Das bedeutet, dass wir im Jahr 2017 aller Voraussicht nach den zweimillionsten Vorgang über unsere eigene Software bearbeiten werden. Ich denke, die Zahlen sprechen für sich.

AH: *Was denken Sie, wie sich die Zukunft des Sachverständigen entwickeln wird?*

A. Hüsges: Die Digitalisierung wird den Beruf des Kfz-Sachverständigen verändern. Ich bin der Meinung, dass der Kfz-Sachverständige zukünftig weniger im Bereich der Kaskoversicherung zu bearbeiten haben wird. Das wird daran liegen, dass die Versicherer, dank intelligenter und qualifizierter Softwarelösungen, in der Lage sein werden, Schäden bis zu einer bestimmten Grenze eigenständig berechnen zu können. Das wiederum er-

DIENSTLEISTUNGSSTRUKTUR

- **Privatkunden**
 - Haftpflichtgutachten
 - Zustandsberichte und Wertgutachten
 - Classic Data Oldtimer Gutachten
- Schadenmelde-App
- **Autohaus & Werkstattkunden**
 - Gebrauchtwagenmanagement: Prozessberatung, Prozesssteuerung, IT-Tools / CarData24
 - Inzahlungnahmegutachten
 - Haftpflichtgutachten
 - Wertgutachten
 - Mehr Liquidität durch 48h-Abrechnungsservice
- Schadenmelde-App
- **Versicherungen, Banken, Flotten, Hersteller**
 - Kaskogutachten
 - Großschadeneignisse / Elementarschäden
 - Rücknahmebewertungen
 - Verkehrstechnische Gutachten
- Schadenmelde-App
- **Hüsges Gruppe in Zahlen**
 - Das Familienunternehmen ist seit 1957 in der dritten Generation im Sachverständigenwesen tätig
 - Über 200 festangestellte Mitarbeiter
 - Über 500 freiberufliche Sachverständige im Hüsges Netzwerk
 - Zertifiziert nach DIN ISO 9001 seit 2005
 - Über 260.000 erstellte Dienstleistungen im Jahr 2016
 - Multilinguale Gutachten in 13 verschiedenen Sprachen erhältlich



Hüsges Gruppe®
Die Gutachter

spart den Versicherern enorme Kosten. Aber sicherlich wird der Sachverständige nie ganz von der Bildfläche verschwinden. Es wird immer Schäden geben, bei denen Sachverständiger gefragt ist, der durch keine Software der Welt ersetzt werden kann – noch nicht.

AH: *Herr Hüsges, vielen Dank für das ausführliche Gespräch!* Karsten Thätner ■



Geschwindigkeit und Benutzerfreundlichkeit sind in unserem Geschäft enorm wichtig. Die multilingualen Softwarelösungen von der Hüsges Gruppe bieten genau das, was wir brauchen.



Bart Smits,
Operations Manager
Koopman Automotive Solutions BV