



Case Study

Schadenmanagement

Der Kunde ist ein deutschlandweit agierendes Serviceunternehmen mit einem breiten Portfolio von Wartung und Instandhaltung bis hin zu kurzfristigen Störungsbeseitigungen beim Endkunden.

Zu den wichtigsten Erfolgsfaktoren zählen Geschwindigkeit, Zuverlässigkeit und die Fähigkeit, viele Kundenstandorte parallel zu betreuen.

Die Organisation ist in mehrere regionale Serviceeinheiten gegliedert, was einerseits Kundennähe schafft, andererseits aber Prozessstandards und Transparenz erschwert, insbesondere in operativen Querschnittsprozessen wie dem Fuhrpark- und Schadenmanagement. Der Kunde betreibt eine deutschlandweit verteilte Flotte von rund 350 Fahrzeugen.

Durch die dezentrale Struktur und die hohe Fahrzeugnutzung fallen regelmäßig Schäden an, von kleinen Parkremplern bis hin zu komplexeren Unfallereignissen.



Herausforderung

Die Schadenabwicklung war historisch gewachsen: Regionen organisierten Reparaturen selbst oder über verschiedene Dienstleister. Fahrer:innen hatten kein einheitliches Vorgehen im Schadenfall. Das führte zu drei zentralen Herausforderungen:

Dezentrale Strukturen → kein Gesamtüberblick über Schäden, Kosten, Standzeiten.

Geringe Datentransparenz → steigende Kosten, aber keine belastbare Ursache-Wirkungs-Sicht.

Hoher Serviceanspruch → Bedarf nach schneller Hilfe und 24/7 Betreuung.

Der Kunde verfolgte ein Zielbild aus Kostensenkung und Prozessqualität:

- Kosten senken durch Steuerung, Prüfung und Verhandlung.
- Standardisierung und zentrale Steuerbarkeit trotz dezentraler Organisation.
- Servicequalität für Fahrer:innen erhöhen (schnelle Unterstützung, klare Kommunikation).

Da interne Strukturen schwer zu harmonisieren waren, wurde der Prozess an belmoto übergeben, um Standards schnell zu etablieren.

Einsparung der Schadenkosten
Fachliche Rechnungsprüfung
24h Schadenhotline
Statustracking per App

- 20%
Kosten

24/7
Erreichbarkeit

+ 100%
Zufriedenheit



Lösung

belmoto übernahm den Schadenprozess vom Erstkontakt bis zur Abrechnung inklusive Steuerung, Mobilität und Transparenz.

Ersthilfe & 24/7 Support: Zentrale Schadenhotline als Single Point of Contact.

Reparatursteuerung: Einstellung in qualifizierten Partnerbetriebe mit verhandelten Konditionen.

Mobilität: Kostenfreie Ersatzmobilität, um Produktivität zu sichern.

Rechnungsprüfung: Fachliche Prüfung durch Kfz-Expert:innen (Plausibilisierung, Abgleich Gutachten/KVA).

Versicherungsmanagement: Kommunikation, Verhandlung, Abrechnungsklä rung.

Reporting & Reviews: Regelmäßige Auswertungen und Optimierungsmaßnahmen.

Aktive Qualitätsprüfung: fachliche Rechnungsprüfung verhindert schleichende Mehrkosten.

Ergebnis

Im Zeitraum von 12 Monaten konnte der Kunde deutliche Effekte erzielen:

Kostensparnis

Etwa 40.000 € vermiedene Schaden- und Nebenkosten entspricht etwa 20% Kostenreduktion bezogen auf ein ursprüngliches Schadenvolumen von ca. 201.000 €.

Dabei erfolgten etwa 27.000 € Einsparung durch Reparatursteuerung & Konditionen im Partnernetz und etwa 13.000 € durch kostenfreie Ersatzmobilität (234 Miettage).

Qualitative Effekte

Entlastung der Fahrer:innen durch zentrale Betreuung und klare Kommunikation. Mehr Transparenz und Vergleichbarkeit über alle Einheiten. Kontinuierliche Optimierung durch Reporting und Review-Termine

Fazit: Warum das Modell funktioniert

Die Wirkung basiert auf vier Hebeln: zentrale Steuerung ohne Organisationsumbau, konsequente Qualitäts- und Rechnungsprüfung, integrierte Mobilität zur Reduktion von Standzeiten sowie Reporting als Grundlage für Prävention und kontinuierliche Prozessoptimierung.



belmoto PLUS
An der Alster 1
20099 Hamburg



belmoto-plus@belmoto.de



+49 (0)40 360 98 58-13