



 SOLERA

Beschleunigung der digitalen Transformation für die Zukunft der Kfz- schadensregulierung

Solera erschließt die Strategien und
Technologien, die Arbeitsweise von Heute
und Morgen verändern Werden

Inhalt

Einführung	3
Herausforderungen durch berührungslose Arbeitsabläufe in der Schadensregulierung meistern	5
Die Vision der vereinheitlichten Schadensregulierung	7
Wie schöpft man Werte aus der digitalen Transformation?	8
Wie sieht das perfekte Daten-Setup aus?	9
An welcher Stelle kommt es zu einer Vereinigung von digitaler Technik und Reparaturfachwissen?	10
Weshalb ist dies jetzt wichtiger als je zuvor?	12
Über Solera	13

Einführung

Wie mache ich mir heute die digitale Welt zunutze, um mich auf Morgen vorzubereiten?

Die Welt verändert sich, und die Coronakrise hat sich auf allen Ebenen zu einem Beschleuniger des digitalen Fortschritts entwickelt. Doch auf dem Weg vom Höhepunkt der Pandemie in Richtung Stabilisierung müssen sich die Protagonisten der Branche entscheiden, ob sie diese Veränderung annehmen oder wieder zum traditionellen Rhythmus zurückkehren wollen. Zwischen diesen beiden Ansätzen wird zukünftig eine große Lücke klaffen. Wer die digitalen Möglichkeiten jetzt annimmt, entwickelt eine flexible Geisteshaltung, die sich schließlich im modernen Geschäftsumfeld der Kfz-Schadensregulierung durchsetzen wird. Wer jedoch zur „alten Normalität“ zurückkehrt, schafft einen unüberwindbaren Graben – während andere davonziehen.

Da wir mit neuen gesellschaftlichen Distanzierungsnormen zurecht kommen müssen, spielt Digital im gesamten Geschäftsumfeld bei den Bemühungen um Kontinuität eine große Rolle. Zum Beispiel können Kunden mithilfe von Bilderfassungstechnologien Versicherern und Karosseriewerkstätten über einen geführten und automatisierten Prozess schnell visuelle Beweismittel von Schäden bereitstellen. Dies ermöglicht eine rasche Schadensbeurteilung und Einschätzung der Schadenserstmeldung (first notice of loss, FNOL), ohne dass Kunde oder Gutachter vor Ort sein müssen. Durch Begrenzung des physischen Kontakts können also Sicherheitsbedenken aus dem Weg geräumt werden.

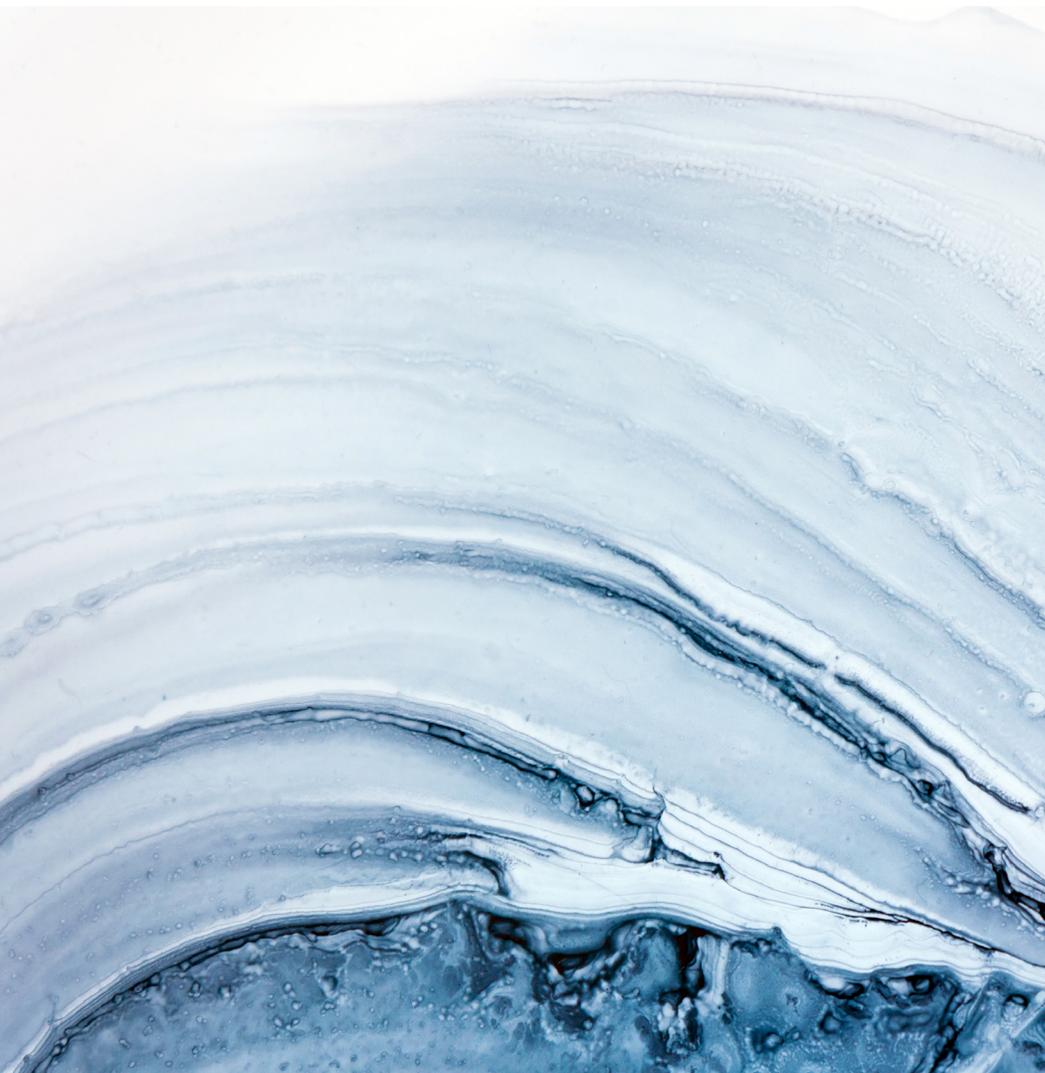
Ebenso können Karosseriewerkstätten ihren Kunden über digitale Kommunikationskanäle Anleitungen geben und auch mit einem verkleinerten Team auf

effiziente Weise Rechnungen erstellen. Zugleich trägt die zunehmende Durchführung von Video-Gutachten dazu bei, dass Karosseriewerkstätten produktiv bleiben, da Gutachter ortsunabhängig arbeiten können. Dennoch ist die digitale Transformation im gesamten Geschäftsumfeld der Kfz-Schadensregulierung bislang weitgehend fragmentiert. Es gibt nur wenige Vorreiter, weshalb Lösungen mit echter Durchschlagskraft bislang noch nicht verfügbar waren. Stattdessen wurden fortschrittliche Technologien entwickelt, mit denen spezifische Bereiche des Arbeitsablaufs der Schadensregulierung digitalisiert werden konnten. Dabei ist die Entwicklung natürlich noch nicht auf dem Stand der Vision der digitalen Pioniere.

In einem Geschäftsumfeld, das auf Genauigkeit basiert, muss bei der Entscheidungsfindung äußerst methodisch vorgegangen werden, damit maximale Effizienz und Sicherheit garantiert und Erfahrungswerte als Grundlage verwendet werden können. Deshalb konnten Versicherer und Werkstätten die aufkommenden Technologien noch nicht so schnell etablieren wie weniger geschäftskritische Sparten. Dennoch ist es mit Fokus auf eine digitale Zukunft äußerst wichtig, zu verstehen, wie für alle Beteiligten schnellere und bessere Entscheidungen ermöglicht werden können.

Durch die Übernahme agiler Methoden und disruptiver Technologien können wir Kontrolle und zügiges Tempo miteinander vereinbaren. Dennoch: Reduzierte Belegschaften streben danach, sich in der neuen Normalität zurechtzufinden – daher müssen wir auch mit weniger mehr erreichen. Angesichts der neuen Herausforderungen muss das Ziel die Nutzung von Technologien sein, die uns berührungslose Arbeitsabläufe ermöglichen, mit denen wir die Schadensregulierung von Grund auf verändern.

„Bei der digitalen Transformation geht es nicht nur um Umwälzungen oder technische Entwicklung. Es geht um Werte, Menschen, Optimierung und die Fähigkeit, sich bei Bedarf schnell anzupassen – durch die intelligente Nutzung von Technologien und Informationen¹.“



1. <https://www.i-scoop.eu/digital-transformation/>

Herausforderungen durch berührungslose Arbeitsabläufe in der Schadensregulierung meistern

IMit Fug und Recht kann behauptet werden, dass Corona die Branche in ein Zeitalter der schnellsten digitalen Beschleunigung katapultierte, die diese je erlebt hat. Nun geht es darum zu verstehen, wie wir mithilfe der digitalen Möglichkeiten aktuelle und zukünftige Herausforderungen meistern können. Dazu müssen wir den gesamten Arbeitsablauf der Kfz-Reparatur-Schadensregulierung im Blick haben und spezifische Spannungspunkte identifizieren, an denen wir durch Digitalisierung bei gleichzeitiger Leistungsoptimierung zu einer besseren Entscheidungsfindung gelangen.

Viele der bereits seit langem bestehenden Branchenherausforderungen drehen sich um Fehler im Informationsfluss oder um subjektive menschliche Fehler innerhalb der Wertschöpfungskette. Ein Übergang zu datengesteuerter Schadensregulierung mithilfe von Künstlicher Intelligenz (KI) und maschinellem Lernen (ML) kann diesen Arbeitsprozess jedoch revolutionieren. Indem Muster und Trends in den Daten miteinander in Beziehung gestellt werden, aber auch durch kontinuierliches Lernen aus historischen und Echtzeit Daten können wir verlässliche, genaue Einblicke gewinnen, mit denen das Kundenerlebnis bereichert und verbessert werden kann.

Laut Gartner planen 91 % der Unternehmen bis 2022² die Einführung von KI2 – und ihr Potenzial für Unfallreparaturfirmen kann durch höhere Investitionen deutlich besser ausgeschöpft werden. Um die Wertschöpfung innerhalb des gesamten Arbeitsablaufs zu maximieren, muss die Automatisierung schon am Anfang der Schadensbearbeitung greifen. Kunden können durch geführte Bilderfassungstechnologien bei einer digital gesteuerten, selbst durchgeführten Schadenserstmeldung unterstützt werden. Hierbei werden direkt vor Ort entscheidende Daten zum Fahrzeugschaden erfasst. So kann das Verfahren eingeleitet werden, während die KI bei der intelligenten Schadensbewertung Unterstützung erhält, wodurch sich innerhalb des gesamten Arbeitsablaufs erhebliche Vorteile ergeben.

- Durch eine fahrergesteuerte Bilderfassung lässt sich die Zeit reduzieren, die Sachverständige mit der Begutachtung von Fahrzeugen mit Minimal- oder Totalschaden verbringen; zudem unterstützt sie die sichere Umsetzung von Social-Distancing- Maßnahmen und optimiert das Endverbrauchererlebnis.

2. <https://www.raconteur.net/digital-transformation-2019>

- Eine intelligentere Vorauswahl des Fahrzeugschadens kann die Genauigkeit verbessern sowie dazu beitragen, dass Totalschäden schon bei der Schadenserstmeldung erfasst werden und bei besonderen Fällen direkt die am besten geeignete Reparaturwerkstatt zugewiesen wird.
- Karosseriewerkstätten können den Schaden vor Ort schon vor Ankunft des Fahrzeugs begutachten, um proaktiv die Teilebeschaffung in die Wege zu leiten oder den Verwaltungsaufwand einzuschätzen und somit den Zeitraum zwischen Abgabe und Wiedererhalt der Fahrzeugs zu reduzieren.
- Die maschinengesteuerte Analyse erfasster Fahrzeugschäden kann die Fehlermarge bei der Erstellung von Kostenvoranschlägen erheblich verringern, die Genauigkeit erhöhen und die Reparaturgenehmigungszeiten verkürzen.
- Durch KI-gestützte Tätigkeiten können repetitive oder unnötige Aufgaben verhindert werden, wodurch sich Fachleute auf komplexere Fälle konzentrieren können, welche die Expertise oder das Urteilsvermögen eines Menschen benötigen.
- Die Beseitigung unnötiger Berührungspunkte gewährleistet eine transparente Kommunikation zwischen Versicherern und Reparaturwerkstätten, sorgt für eine automatische digitale Rechnungserstellung und unterstützt eine schnellere Schadensabwicklung.

Mithilfe dieser Systeme können wir den gesamten digitalen Ablauf von Anfang bis Ende visualisieren und zentrale Berührungspunkte identifizieren, die sich automatisieren lassen, um Reibungsverluste zu reduzieren, Schadensfälle schneller abzuschließen und das Endkundenerlebnis zu verbessern.

Die Vision der vereinheitlichten Schadensregulierung

Zunächst kann zum Zeitpunkt der Festlegung des Versicherungsbeitrags mithilfe von Video-Gutachten eine digitale Ferninspektion durchgeführt werden. Wenn ein Unfall gemeldet wurde, wird der Kunde online per Nachricht dazu eingeladen, den Schaden festzuhalten. Hinterher werden die Bilder vom Versicherer über KI verarbeitet, wodurch eine intelligente Vorauswahl des Schadens ermöglicht wird und das Fahrzeug ohne menschlichen Input entweder als reparabel oder als Totalschaden eingestuft werden kann.

Sobald dieser Vorgang abgeschlossen ist, entscheidet sich der Versicherer entweder dafür, eine Barabfindung anzubieten oder einen Werkstatttermin für die Reparatur zu buchen – ein weiter Schritt, der in naher Zukunft durch intelligente Vorauswahl digital transformiert werden könnte. Schlussendlich können die Reparatur an die passende Werkstatt übertragen und autorisiert und Teile automatisch bestellt werden. Durch Digital-first-Protokolle können wir jeden Schritt dieses Prozesses zu automatisieren und manuelle Aufgaben ersetzen, was die Vorgehensweise rationalisiert und sowohl Versicherer als auch Kunden Zeit spart. Zum Beispiel lassen sich Schadensberichte durch die von den Fahrern erstellten Vorort-Aufnahmen digital teilen und physische Kontakte durch automatische Updates ersetzen, die umgehend und direkt an den Kunden gesendet werden.

Wenn die Fahrzeugbilder durch die KI und die Algorithmen des maschinellen Lernens passend vorausgewählt wurden, können die Gutachter diese Einschätzung auswerten und das digitale Schadenmanagementverfahren nutzen, um die Kalkulation abzuschließen. Der Gutachter kann die Schlussfolgerungen der Technologie bestätigen oder entsprechend anpassen. Dieser entscheidende Schritt

trainiert die, effektiver zu werden, und führt mit jeder Anwendung zu besseren Ergebnissen. Der Gutachter Algorithmen, die Versicherung, die Werkstatt und der Fahrer haben Einblick in die Kalkulation und können auf Grundlage faktenbasierter Ergebnisse zu einer Einigung kommen. Mithilfe dieser Vernetzung zwischen den unterschiedlichen Parteien und einem einheitlichen Verständnis der Daten kann signifikant Zeit eingespart werden, da sich alle Parteien auf Wert und Kosten einigen können.

Durch die Nutzung der Prinzipien von KI-Algorithmen können wir skalierbare Lösungen erarbeiten, die den Nutzer unterstützen, indem viele menschliche Beurteilungsschritte innerhalb des Entscheidungsprozesses beseitigt werden. Im Gegenzug erhalten Gutachter, Versicherer, Werkstätten und Anbieter die Möglichkeit, durchdachter zu arbeiten und mit weniger Ressourcen mehr zu erreichen. Der Wert dieser Technologie für alle Branchenbereiche steht außer Frage. Und doch liegt der Schlüssel zu Entfaltung ihres vollen Potenzials in der Zusammensetzung der Daten, die sie füttern.

Wie schöpft man Werte aus der digitalen Transformation?

In Erwartung einer Phase der langsamen wirtschaftlichen Erholung werden diese Möglichkeiten von großer Bedeutung sein. Und trotz des enormen Potenzials für die Branche liegt die Möglichkeit des Scheiterns auf der Hand. Bei einem von vier Unternehmen schlagen bis zu 50 Prozent aller KI-Projekte³ fehl. KI kann ihr volles Potenzial nur entwickeln, wenn es Unternehmen gelingt, neue Technologien schneller und nachhaltiger in bestehende Arbeitsabläufe zu integrieren – und nicht nur auf punktuelle Einzellösungen zu setzen, bei denen die verschiedenen Vorteile nicht in einen Gesamtzusammenhang gesetzt werden.

Dieser ganzheitliche Ansatz erfordert eine Datenwissenschaft, die einen gemeinsamen Algorithmensatz nutzt, um die Komplexität zu verringern und eine Konsistenz bei der durch KI verursachten Intervention zu gewährleisten. Qualität und Verfügbarkeit von Daten, die der KI in diesem Zusammenhang Kraft verleihen, sind die ultimativen Bestandteile zukunftssicherer Lösungen für maschinelles Lernen. Um dies zu erreichen, bedarf es eines ausgeklügelten Datenspeichers oder „Datenpools“, bei dem Daten aus verfügbaren Quellsystemen kuratiert und automatisch zur Schulung und Optimierung der KI-Pipeline genutzt werden.

Im Gegensatz zu Anbietern aus anderen Märkten kann Solera aus seinem globalen Datensatz schöpfen und höhere Datenmengen in das System zurückführen, um Erkenntnisse zu gewinnen und Lernprozesse für ein reibungsloses Kundenerlebnis zu beschleunigen. Mit über 300 Millionen Schadensfällen und einer Million Bilder füttern unsere Daten die maschinellen Lernalgorithmen und erhöhen somit die Effizienz und Genauigkeit der Ergebnisse. Sobald diese wertvollen Daten erfasst wurden, müssen wir uns darauf konzentrieren, auf welche Weise sie kombiniert werden, um die Prozesse auf dem Weg vom einen zum anderen Ende der digitalen Reise effektiv zu rationalisieren.

Grundsätzlich gilt: Wenn das Daten-Setup nicht stimmt, ist es unmöglich, den Gesamtprozess zu optimieren. Die Umsetzung einer Art bildbasierter KI ist möglich. Doch ohne ausgeklügelte Reparaturwissenschaft und historische Daten als Unterfütterung kann innerhalb des gesamten Arbeitsablaufs keine Genauigkeit, Beständigkeit oder Qualität der Ergebnisse gewährleistet werden.

3. <https://venturebeat.com/2019/07/08/idc-for-1-in-4-companies-half-of-all-ai-projects-fail/>

Wie sieht das perfekte Daten-Setup aus?

Der heilige Gral ist die Automatisierung der Reparatur-Schätzverfahren, doch verständlicherweise wird gezögert, diese Aufgabe ausschließlich von Maschinen durchführen zu lassen. Computer können lernen, mithilfe von Bildverarbeitung Fahrzeugteile und -schäden zu erkennen, doch sie können nicht lernen, wie man Fahrzeuge repariert. Mithilfe eines hybriden Ansatzes, der Daten und Reparaturwissenschaften miteinander kombiniert, lässt sich die Einführung der automatisierten Einschätzung beschleunigen. Mit den im System konfigurierten Reparaturregeln können wir Reparaturzeiten und genaue Kosten automatisch berechnen – und zwar auf eine transparente, zwischen Versicherer und Reparaturbetrieb abgestimmte Weise.

Mithilfe unwiderlegbarer Daten können sich Versicherer und Reparaturfachleute auf den Fahrzeugwert und den Reparaturpreis einigen, unnötige, komplizierte Arbeitsabläufe umgehen und den Kunden schnelle, genaue Einschätzungen liefern. Durch verkürzte Zykluszeiten und realistische Reparaturdiagnosen können mehr Fahrzeuge repariert und in ihrem ursprünglichen Zustand an die Kunden zurückgegeben werden, was insgesamt zu einer erhöhten Fahrzeugsicherheit führt. Darüber hinaus können Totalschäden auf angemessenere und faktenbasiere Weise ermittelt werden, wodurch sich mithilfe minimaler menschlicher Intervention die Anzahl gefährlicher Fahrzeuge auf den Straßen verringert.

Diese beiden Maßnahmen ermöglichen es den Gutachtern, die von der KI erstellten Einschätzungen mit den endgültigen Einschätzungen abzugleichen und die Algorithmen zu trainieren, um die Genauigkeit im Laufe der Zeit weiter zu verbessern. So verabschieden wir uns von den arbeitsintensiven Abläufen von heute – zugunsten eines automatisierten, berührungslosen Arbeitsablaufs mit intelligenterer Entscheidungsfindung, überprüft von erfahrenen Gutachtern.

Wenn es jedoch nicht gelingt, alle Endpunkte mit den korrekten Fahrzeugdaten zu füttern, ergibt sich ein gegenteiliger Effekt: die Genauigkeit der Fahrzeugreparatur wird beeinträchtigt, menschliche Intervention wird nötig und das Nutzererlebnis wird fragmentiert – und nicht, wie gewünscht, zu einem „berührungslosen“ Prozess vereint. Durch die Verschmelzung von Daten- und Reparaturwissenschaften können wir die ganze Kraft der Daten nutzen und sind innerhalb des gesamten Bewertungsprozesses an keinem Punkt dazu gezwungen, Vermutungen anzustellen oder nach Sinnzusammenhängen zu suchen. Im Gegenzug erweitern die Unternehmen ihre Kompetenzen in den Bereichen Bildkategorisierung und Schadenserkenkung auf Basis von KI. Dieses Modell ermöglicht smarte Entscheidungen zur frühzeitigen Erkennung von Totalschäden, generiert Reparaturzeiten und identifiziert Ersatzteile – und innerhalb von Minuten kann auf Basis von Echtzeitdaten sogar eine Voreinschätzung getroffen werden.

In Zusammenarbeit mit Branchenpartnern können Versicherer und Kfz-Reparaturunternehmen Daten- und Reparaturwissenschaften miteinander vereinen, um im Laufe der Zeit ein vollständiges und reflektierendes Modell zu erstellen. Durch wiederholtes Testen können wir den Ansatz der Maschine mit der Zeit verbessern, basierend auf den Erfahrungen, die uns ein ständig wachsender Datensee bietet. Dieses Wissen muss dann in jeder notwendigen Reparaturphase mit dem Fachwissen professioneller Mechaniker kombiniert werden. Nur dann sind wir in der Lage, einen umfassenden, intuitiven Arbeitsablauf zu verwirklichen, der Echtzeiterkenntnisse bietet und zu einer Reduzierung der Subjektivität führt – damit Ineffizienzen beseitigt, die Qualität und Quantität für alle Beteiligten erhöht und das Kundenerlebnis verbessert werden kann.

An welcher Stelle kommt es zu einer Vereinigung von digitaler Technik und Reparaturfachwissen?

In der richtigen Kombination lässt sich diese Technologie zu einer Dienstleistung erweitern, die von Menschen für Menschen geschaffen wird. In dem Bemühen, Anwendern bessere Ergebnisse zu ermöglichen, nutzen viele Unternehmen zur Prozessoptimierung KI und maschinelles Lernen. Und doch kommt der moderne Arbeitsablauf nicht ohne menschliche Beteiligung aus; Empathie und Verständnis lassen sich nicht in einen maschinengesteuerten Notfallplan einprogrammieren. Wir brauchen Menschen, die den exponentiellen Wandel, den wir während Corona und darüber hinaus erleben werden, steuern können. Heute werden die Unternehmen, die die Qualifizierung der Mitarbeiter in den Mittelpunkt ihrer digitalen Transformation stellen, wertvollere Geschäftsergebnisse liefern⁴.

In Anbetracht der oben angeführten Beispiele, wie Algorithmen mit jeder „richtigen“ Einschätzung besser trainiert werden, erkennen wir die entscheidende Rolle an, die der Mensch beim Übergang zu einem vollständig digitalen Arbeitsablauf bei der Schadensregulierung spielt. Die Koordination qualifizierter und erfahrener Gutachter bei der Überprüfung von Bewertungen, der Erkennung von Hindernissen, der Durchführung komplexerer Gutachten und dem Umgang mit aufwendigeren Reparaturanforderungen bleibt ein wichtiger Bestandteil der digitalen Transformation.

Innovation ist so disruptiv und weitreichend wie das Hochgeschwindigkeits-Internet und Smartphones für maschinelles Lernen und Blockchain. Diese Technologie verändert sich nicht von einem Tag zum nächsten, dennoch müssen wir unseren Ansatz anpassen, um mithalten zu können und nicht abgehängt zu werden. Über das digitale Schadenmanagement hinaus verbessert Autonomie alle Bereiche der Automobilbranche – von fahrerlosen Fahrzeugen bis hin zu Advanced Driver Assistance Systems (ADAS), die für Sicherheit auf der Straße sorgen. Dies steigert die Komplexität sowohl des Geschäftsumfelds als auch der Vorschriften über den Besitz digitaler Informationen weiter und erfordert Systeme, die mit den Anforderungen Schritt halten können.

Es ist wichtig zu verstehen, dass moderne Lösungen der Schadensregulierung die Genauigkeit und Geschwindigkeit der Schätzung erhöhen. Nur so können aktuelle Herausforderungen bewältigt werden. Das bedeutet jedoch nicht, dass Menschen bei jedem Schritt ersetzt werden. Tatsächlich erweitern wir menschliches Wirken durch Technologie. So gewährleisten wir die richtige Mischung aus Datenwissenschaften und menschlicher Expertise und können jede Entscheidung auf sinnvolle Weise überprüfen⁵.

4. https://www.fujitsu.com/downloads/GLOBAL/vision/2019/download-center/FTSV2019_Survey_EN_1.pdf

5. <https://www.mckinsey.com/business-functions/mckinsey-digital/our-insights/a-blueprint-for-successful-digital-transformations-for-automotive-suppliers>



Im Gegenzug sind wir in der Lage, die Anzahl der Totalschäden, die fälschlicherweise zur Reparatur geschickt werden, signifikant zu reduzieren, entscheidende Ressourcen freizugeben und unsere Beziehungen innerhalb des Netzwerks zu verbessern.

Bei Schadensfällen und Unfallreparaturen ist dies nur möglich, wenn alle Beteiligten innerhalb der Branche eng zusammenarbeiten, um mit einer flexiblen Denkweise neue Normen, Belastungen und digitale Möglichkeiten auszuloten. Der Schlüssel zu einer wirklichen Disruption liegt darin, dass unsere Mitarbeiter Schritt halten mit dem unaufhörlichen Wandel und wir uns mit neuen digitalen Programmen auseinandersetzen⁵. Stärkere Partnerschaften zwischen Anbietern und Nutzern erhöhen zudem die Qualität der Innovation und demzufolge auch die Qualität der Ergebnisse. Durch die Pflege von Beziehungen sind wir sofort in der Lage, entscheidende Veränderungen wahrzunehmen und der Schadensregulierung eine höhere Geschlossenheit und Transparenz zu verleihen. Zunächst einmal müssen wir allesamt verstehen, weshalb es wichtig ist, die digitale Transformation gemeinsam zu bestreiten – und zwar mit größerer Klarheit und Dringlichkeit als je zuvor.

Weshalb ist dies jetzt wichtiger als je zuvor?

Es stimmt, dass jede Region vor ihren eigenen Herausforderungen steht, und keinesfalls wird die digitale Anpassung überall auf der Welt im selben Tempo vonstatten gehen. Und doch: Auch wenn sich verschiedene Regionen unterschiedlich schnell von Corona erholen werden, so bleiben die grundlegenden Aspekte dieselben. Unternehmen wird es leicht fallen, die ersten digitalen Schritte auszubauen, die sie unternommen haben, um in der Krise zu überleben. Um auch aus der Distanz heraus erfolgreich zu sein, müssen wir unseren Teams dazu verhelfen, automatisierter zu werden und, wo immer möglich, digital interagieren zu können.

In der Zwischenzeit müssen wir eine gemeinsame Vision der ultimativen Schadensabwicklung sowohl für die Branche als auch für den Endkunden entwickeln. Dies führt zu einer Stärkung von Partnerschaften, die bei der Erholung und darüber hinaus von großer Bedeutung sind. Am wichtigsten ist, dass der verfolgte Ansatz auch durch intelligentere und schnellere technologische Entscheidungen beschleunigt werden muss.

In unsicheren Zeiten ist es von entscheidender Bedeutung, sich anzupassen und neue Fähigkeiten sinnvoll und risikomindernd zu nutzen, allerdings mit genügend Engagement, damit Endbenutzer und Kunden ihre Präsenz auf eine stets positivere Weise erleben. In Zeiten kritischer Veränderungen kann auf den „perfekten“ Zeitpunkt nicht gewartet werden, und am Spielfeldrand zu sitzen und andere erstmal probieren zu lassen, ist einfach kein tragfähiges Modell für die digitale Transformation. Die kollektive Gemeinschaft von Versicherern, Gutachtern und Werkstattbesitzern muss jetzt unternehmerisches Denken der Spitzenklasse und eine Bereitschaft zum Ausprobieren und Testen unter Beweis stellen – kombiniert mit der Kraft der Automatisierung.

Das Bekenntnis zu Agilität wird dafür sorgen, dass die Automobilbranche heute überleben und morgen wieder florieren kann, während die neue Normalität auf dem Pfad der Digitalisierung Fahrt aufnimmt. Es ist leicht, diese Bemühungen in einem Wettlauf der Innovation zu beschleunigen. Dennoch sind viele geschäftskritische Aspekte in Betracht zu ziehen, und wir müssen mit Bedacht vorgehen, um zu gewährleisten, dass wir mit jeder Innovation für Mehrwert sorgen und auf unserem Weg ständig hinzulernen. Ein maßvoller Ansatz, bei dem kontinuierlich Zeit für umfassende und wiederholte Tests eingeräumt wird, ermöglicht uns das sinnvolle Überdenken digitaler Strategien.

Wir von Solera wissen, dass dieser Wandel kein Kinderspiel ist. Das Tempo der digitalen Innovation scheint sich nicht zu verlangsamen, und wir müssen jetzt die verfügbaren Werkzeuge nutzen, um die Arbeitsabläufe innerhalb der Schadensregulierung zu verfeinern. Wenn wir unseren eigenen digitalen Atlas weiterentwickeln und für bewährte Strategien, Lösungen und Dienstleistungen sorgen, die Unternehmen in jeder Situation Unterstützung bieten, wird es uns gelingen, zu einem Partner für die Zukunft zu werden – und nicht nur für heute oder morgen. Mithilfe einer gemeinsamen Vision sind wir in der Lage, eng mit unseren Partnern zusammenzuarbeiten und datengesteuerte KI zu nutzen, um digitale Konzepte auf jedes Unternehmen in angemessenem Tempo abzustimmen. Wenn wir gemeinsam als Branche hinzulernen, werden wir gestärkt aus der Krise hervorgehen und uns durch die Digitalisierung zum Besseren wandeln.

Über Solera

Solera ist ein weltweit führender Anbieter von Software-as-a-Service, Daten und Services für das integrierte Fahrzeuglebenszyklus- und Flottenmanagement. In vier Geschäftsbereichen – Fahrzeugschäden, Fahrzeugreparaturen, Fahrzeuglösungen und Flottenlösungen – beherbergt Solera viele führende Marken im Fahrzeuglebenszyklus-Ökosystem, darunter Identifix, Audatex, DealerSocket, Omnitracs, eDriving/Mentor, Explore, CAP HPI, Autodata, und andere.

Solera befähigt seine Kunden, im digitalen Zeitalter erfolgreich zu sein, indem es ihnen eine „One-Stop-Shop“-Lösung bietet, die den Betrieb rationalisiert, datengesteuerte Analysen bietet und die Kundenbindung verbessert Gewinnmargen verbessert.

Solera bedient über 300.000 globale Kunden und Partner in über 100 Ländern. Für mehr Informationen, Besuchen Sie [solera.com](https://www.solera.com).