

Wie Old Mutual Insure seinen Prozess zur Abwicklung von Regress- und Haftpflichtansprüchen digital umgestaltete

„Mit Fixico haben wir geringere Kosten, weniger Barauszahlungen und einen viel effizienteren Arbeitsablauf für alle Beteiligten.“

– **Mickesh Maharaj**, Leiter der Abteilung Forderungen, Haftung & Rechtsstreitigkeiten, Old Mutual Insure

Old Mutual Insure

Old Mutual Insure (OMI) ist die älteste Versicherungsgesellschaft Südafrikas. Während der mehr als 180-jährigen Firmengeschichte hat sich OMI stets an die sich ständig ändernden Ansprüche und Herausforderungen seiner Kunden angepasst. Neben vielen anderen Dienstleistungen und als Teil ihrer renommierten kurzfristigen Versicherungslösungen bietet OMI eine erschwingliche Kfz-Versicherung für viele ihrer langjährigen Kunden.

Old Mutual war schon immer zu Recht stolz auf seine Tradition, hervorragenden Service und gute Qualität. Kunden sollten schon immer eine positive Erfahrung bei der Schadenregulierung durch einen schnellen und einfachen Prozess erfahren. Vor der Partnerschaft mit Fixico war die Regulierung von Kfz-Schäden jedoch größtenteils von manuellen Tätigkeiten, Fremdvergabe an ein externes Schadensbewertungsunternehmen, Drittschadenshaftpflicht (TPL), Barauszahlungen und begrenzten Einblicken geprägt. Selbst wenn das günstigste Angebot ausgewählt wurde, konnte OMI nicht überprüfen, ob es sich dabei um die optimale Reparaturlösung für den vorliegenden Schaden handelte, wie der Preis ermittelt wurde, ob es Garantievereinbarungen gab und ob die Reparatur überhaupt stattfinden würde. Wenn dies der Fall war, wurde der Prozess nicht überwacht, sodass es keine Möglichkeit gab, ihn zu verbessern oder von dem Kundenverhalten oder der Netzwerkleistung zu lernen.

Old Mutual Insure und Fixico

Fixico und Old Mutual arbeiten bei der Abwicklung von Kfz-Schadenreparaturen für ihre Versicherungskunden (versicherte Schäden) und TPL-Schadenfällen zusammen. Die End-to-End-Lösung von Fixico ist zu einem integralen Bestandteil des Schadenregulierungsprozesses bei OMI geworden.

Übersichtliches Reparaturmanagement

Sobald ein Schaden eingereicht wird, führen die intelligenten Systeme und internen Schadenexperten von Fixico eine Vorbewertung des Schadens durch und kontrollieren, ob der Bericht alle Informationen enthält, die eine Karosseriewerkstatt zur Erstellung eines Angebots benötigt. Als nächstes autorisiert OMI den Versicherungsfall und nutzt die Fixico-Plattform, um auf einfache Weise zu ermitteln,



Mickesh Maharaj,
Leiter der Abteilung Forderungen, Haftung & Rechtsstreitigkeiten, Old Mutual Insure

welche Karosseriewerkstätten am besten für die Durchführung dieser spezifischen Reparatur geeignet sind. Dabei kann OMI auf eine Vielzahl von Kriterien zurückgreifen, wie z. B. Entfernung, Spezialisierung, Bewertungen, Verfügbarkeit, Reparaturdauer und Preis. Auf diese Weise kann OMI die optimale Reparaturlösung auf die Bedürfnisse jedes einzelnen Kunden abstimmen.

Einfache Datenintegration

Die End-to-End-Lösung von Fixico ist vollständig an die Bedürfnisse unserer Versicherungspartner anpassbar und wurde speziell auf die Anforderungen von OMI zugeschnitten. Unsere API (Application Programming Interface bzw. Schnittstelle zur Datenverarbeitung) lässt sich problemlos in die bestehenden Prozesse von OMI integrieren und ist vollständig konform mit allen DSGVO- (und POPIA-) Vorschriften, um die Sicherheit der Daten von OMI zu gewährleisten. Für den Laien bedeutet das, dass Fixico-Systeme genau mit den bestehenden Systemen von OMI kommunizieren können, sodass Schäden unter Wahrung des Datenschutzes und der Sicherheit bearbeitet werden.

Schnelle Reparaturzuweisung

Mithilfe unserer fortschrittlichen Technologie kann nahezu jeder Kfz-Schaden vollständig digital bewertet werden. Zeitaufwändige physische Inspektionen und detaillierte Kostenberechnungen sind nicht mehr zwingend erforderlich, was zu deutlich kürzeren Reparaturzeiten bei Schadensfällen und niedrigeren Kosten führt. Die Reparatur wird an OMIs Netzwerk bevorzugter Werkstätten geschickt. Sollte das bestehende Netzwerk in der Umgebung ausgelastet sein, kann das Unternehmen eine neue Karosseriewerkstatt anfragen, die alle erforderlichen Kriterien erfüllt und die Reparatur mit nur wenigen Klicks zuweisen.

Die Ergebnisse

Mit Fixico hat OMI die Reparaturzyklen optimiert, die Kosten gesenkt und die Kundenzufriedenheit erhöht.

Optimierung der Reparaturzykluszeiten

Jetzt, wo Angebote nicht mehr extern eingeholt werden und unnötige manuelle Tätigkeiten aus dem Prozess eliminiert sind, haben sich die Reparaturzykluszeiten drastisch verbessert. Vor allem bei TPL-Schäden, wo es zuvor kein Reparaturmanagement gab und man sich vollständig auf Barauszahlungen stützte. Seit wir mit Fixico zusammenarbeiten, werden die Schäden viel schneller abgewickelt und die Gesamtzykluszeiten haben sich um **34%** reduziert.

Kostensenkung

Aufgrund der reibungslosen und kohärenten Reparaturabwicklung entscheiden sich Kunden und TPL nun oft dafür, ihren Schaden zu reparieren, anstatt eine Barauszahlung zu beanspruchen. Dies hat zu einer deutlichen Reduzierung der tatsächlichen Schadensauszahlungen von mehr als **700.000€ (14 Millionen R)**. Da die optimale Lösung für die Reparatur ermittelt wird, konnte OMI darüber hinaus die tatsächlichen Reparaturkosten um **18%** senken.

Gesteigerte Kundenzufriedenheit

Die Kunden erleben jetzt eine schnelle und reibungslose Reparaturerfahrung. Nach jeder abgeschlossenen Reparatur lädt Fixico sie ein, den Service zu bewerten, wodurch die Kundenzufriedenheit genau überwacht wird. Insgesamt liegt die Kundenzufriedenheit in Bezug auf den Reparaturabwicklungsprozess bei OMI bei durchschnittlich **4.4/5**.

34%

Verbesserung des
Reparaturzyklus

18%

Senkung der
Reparaturkosten

4.4/5

Bewertung der
Zufriedenheit

Über Fixico

Fixico ist Europas führende Reparaturmanagement-Plattform für Kfz-Schäden. Angetrieben von der Mission das Branchen-Ökosystem neu zu gestalten, vernetzt Fixico Fahrer, Unternehmen und Karosseriewerkstätten auf völlig neuartige Weise. Mit digitaler Kompetenz und richtungsweisendem Ansatz verbessert Fixico den Prozess der Reparaturabwicklung, und bringt dabei alle Beteiligten zusammen. Fahrer erleben ein müheloses Reparaturmanagement, Unternehmen steigern ihre betriebliche Effizienz und Karosseriewerkstätten optimieren ihre Auslastung. Mehr als 150 führende Fuhrpark-, Leasing-, Miet- und Versicherungsunternehmen vertrauen bereits auf die Dienstleistungen von Fixico und deren Netzwerk von über 2.000 Werkstätten in sechs Ländern. Gestärkt wird Fixico durch eine Gruppe renommierter Investoren und Aufsichtsratsmitglieder.

Wichtigste Vorteile



Steigerung der Fahrerezufriedenheit

Angebot einer reibungslosen und bequemen Reparatur Erfahrung für Ihre Kunden



Geringere Reparaturkosten

Kosten für Reparaturen und (externe) Sachverständige sparen und nie Kompromisse bei der Qualität eingehen



Reduzierung des Reparaturzyklus

Optimierte Arbeitsabläufe, minimierte manuelle Arbeiten und effizientere Planung von Reparaturen durch Nutzung dynamischer Kapazitäten



Echtzeit-Einblicke ermöglichen

Einzigartige Einsicht in den Reparaturprozess und Echtzeit-Kontrolle der Netzwerkleistung

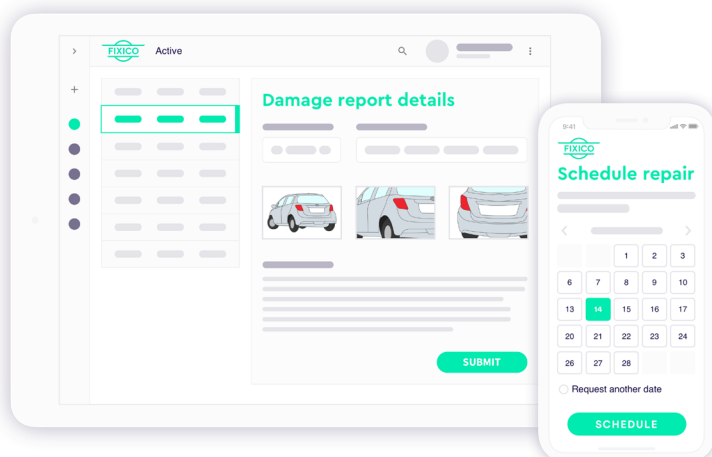


Zuweisung von Reparaturen an geeignete Werkstätten

Differenzierte Reparaturzuweisung basierend auf Reparaturanforderungen für bestimmte Marken oder Modelle

Heute beginnen

Fixico bietet Möglichkeiten für Unternehmen jeder Form und passt sich den Bedürfnissen und Anforderungen Ihrer Organisation an. Fordern Sie eine kostenlose Demo an und entdecken Sie das Potenzial des digitalen Reparaturmanagements.



Kostenlose Demo anfordern

