

ANWENDERBERICHT:

Schäden digital im Griff

Als Vertragspartner müssen sich Handwerksbetriebe an die bereits stark digitalisierten Abläufe bei Versicherungen anpassen. Wie das mit Hilfe der richtigen Software und Apps gelingen kann und gleichzeitig auch die Kunden überzeugt, zeigt das Beispiel der Nunnenkamp Schadenmanagement GmbH & Co. KG.

... von Nicole Sillekens



Via iPad werden Räume zügig mobil aufgemessen.



Auch die zahlreichen Trocknungsgeräte werden mobil verwaltet.



Patrick Nunnenkamp hat seinen Betrieb für Schadensmanagement in den vergangenen Jahren immer weiter digitalisiert.

Bilder oben: Nunnenkamp Schadenmanagement GmbH & Co. KG.

Sie kommen dann, wenn etwas im Haus so richtig schief gelaufen ist: die Experten der Nunnenkamp Schadenmanagement GmbH & Co. KG. Sie sind Spezialisten für die Sanierung von Brand- und Wasserschäden, für Leckageordnung, Schimmelbeseitigung und Hausratsanierung. Mit Sitz in Bad Oeynhausen erreichen sie schnell Schadensorte in ganz Ostwestfalen-Lippe und im angrenzenden Niedersachsen. Die Geschädigten melden ihren Schaden ihrer Versicherung und überlassen den Fachleuten die komplette Abwicklung der Sanierung. „Unsere Mitarbeiter sind in der Regel die ersten, die den Kunden nach einem solchen Schaden beratend zur Seite stehen“, berichtet Geschäftsführer Patrick Nunnenkamp. „Aufgrund der schwierigen Ausnahmesituation, in der sich die Bewohner meist befinden, ist ein professioneller Auftritt und kostenoptimiertes Arbeiten besonders wichtig. So fühlen sie sich bestens betreut und wissen die Lösung in guten Händen.“

Zum professionellen Auftritt gehört neben bestens ausgebildeten Mitarbeitern, einem umfangreichen Fuhrpark und leistungsfähigen Maschinen auch der richtige Einsatz digitaler Hilfsmittel. In vielen Fällen werden die betroffenen Räume direkt vor Ort mit einem Lasermeßgerät und einer speziellen App aufgemessen: Via Bluetooth werden die einzelnen Meßwerte auf ein iPad übertragen, das den Raum zusätzlich in einer 3D-Version darstellen kann. „Die App ist nahtlos mit der WinWorker Software im Büro verknüpft, damit wir mit den Aufmaßdaten ohne Zeitverlust weiterarbeiten können und direkt Angebote oder Rechnungen erstellen“, erläutert Nunnenkamp. Das spart Zeit, und Tippfehler wie Zahlendreher sind ausgeschlossen.

Mobile Formulare

Ähnlich funktioniert die Verknüpfung der mobilen Formulare: Zur Schadensaufnahme hat das Unternehmen ein individuelles Formular – abgestimmt auf die eigenen Arbeitsprozesse – erstellt. Dort werden alle Infos zu den Schäden sowie zur vorhandenen Bausubstanz festgehalten und z.B. die Feuchtigkeitsmeßwerte hinterlegt. Auch digitale Fotos können direkt mit dem mobilen Gerät (Smartphone oder Tablet) erstellt und passend im Formular gespeichert werden. „Unsere Projektleiter betreuen vier bis fünf Schäden pro Tag. Sobald sie die Formulare digital weitergeleitet haben, können die Kollegen im Büro mit diesen Daten bereits mit der Erstellung von Schadensberichten und Angeboten beginnen.“ Die Zeitersparnis ist ein wichtiges Thema. Auch, weil die Versicherer, mit denen Nunnenkamp Rahmenverträge geschlossen hat, bestimmte Zielvorgaben machen. „In dieser Zeit müssen wir den Schaden bearbeitet und abgewickelt haben, da hilft uns die digitale Unterstützung schon sehr“, betont Patrick Nunnenkamp. Als nächstes ist geplant, auch eine Kundenunterschrift in das Abtretungsformular zu integrieren. Das ermöglicht die WinWorker App über ein Feld, das direkt im Formular auf dem Tablet mit einem Stift ausgefüllt werden kann.

Geräte immer im Blick

Eine besondere Technik nutzen die Mitarbeiter des Schadensmanagers für die Verwaltung der eingesetzten Trocknungsgeräte. Diese sind mit einem QR-Code versehen, der verschlüsselt alle Informationen zum Gerät enthält. Wird er mit einem iPad gescannt, können darüber weitere Informationen zum Standort und zum aktuellen Zählerstand hinzu-





Mit der Nachkalkulation behält der Unternehmer seinen Betrieb immer im Blick. Foto: WinWorker

gefügt werden. Beim Abbau werden die Daten zurückgeführt und der Zählerstand erneut notiert. „Daraus wird automatisiert ein Bericht in der WinWorker Software erstellt. Damit können wir den Stromverbrauch für unsere Kunden nachvollziehbar dokumentieren. Und wir wissen über die mobile App jederzeit, wo das Gerät im Einsatz ist.“ Die Nunnenkamp Schadenmanagement GmbH & Co. KG. tritt oft als Generalunternehmer für viele andere Betriebe wie Tischler und Maler auf und bearbeitet mehrere Projekte gleichzeitig. Da ist es wichtig, im Büro stets den Überblick über alle Abläufe und Dokumente zu behalten. Eingehende Dokumente zum Wareneinkauf, Fotos, Auswertungen, E-Mails und vieles mehr werden über das Dokumentenmanagement zusammengeführt und sind so immer passend zum Projekt an einem Ort verfügbar – für alle Beteiligten im Betrieb.

Optimal kalkuliert

Auch die betriebliche Entwicklung bleibt dabei im Blick: Die Nachkalkulation läuft sehr detailliert via Stunden- und Materialmischreibung. Die Projektleiter haben Zugriff auf die Daten und können sie von WinWorker nach ihrem Bedarf auswerten lassen. „Die intelligente Nachkalkulation war neben dem Dokumentenmanagement ein wichtiges Entscheidungskriterium für die WinWorker Software“, erinnert sich Nunnenkamp. „Als nächstes werden wir uns mit den sogenannten Events beschäftigen, die es uns ermöglichen, bestimmte Ereignisse und Kennwerte mit automatisierten Aktionen in der Software zu verknüpfen und damit sowohl das Controlling, als auch andere Abläufe im Betrieb noch weiter zu vereinfachen.“



Noch Fragen?

www.nunnenkamp.com, www.winworker.de