



# Die Vorteile der Digitalisierung nutzen

**Das Schweinfurter Finanzdienstleistungsunternehmen MLF Mercator-Leasing GmbH & Co. Finanz-KG hat als führender Dienstrad-Leasinganbieter für den Bereich Dienstrad ein umfassendes Leistungsangebot entwickelt: Zusätzlich zum Leasing bietet er auch den kompletten Versicherungsschutz und die damit verbundene Schadensbearbeitung an. Um die Prozesse bei allen Beteiligten zu verbessern, wurde ein eigenes Online-Schadenstool entwickelt, das in der Leasingwirtschaft einzigartig ist. Damit ist eine komplett digitale, schnelle und einfache Schadensabwicklung möglich.**

Die Digitalisierung ist ein großer Trend und fordert Unternehmen aller Branchen zu einer Modellierung ihrer Geschäftsprozesse, also die Gesamtheit aufeinander einwirkender Vorgänge innerhalb eines Systems. Der Weg dahin und die Aufgabenstellungen sind jedoch extrem missverständlich. Es gibt Unternehmen, die sich das bereits zur Aufgabe machen und dafür auch entsprechende Ressourcen zur Verfügung stellen. Bei kleineren Unternehmen mangelt es jedoch oft genau an diesen und es stellt zudem eine finanzielle Hürde dar. Das Problem liegt aber meist auch darin, dass Unternehmen gar nicht genau wissen, was zu tun ist. Digitalisierung heißt nicht die Erfüllung von Gesetzen oder die Anschaffung von Soft- oder Hardware, sondern dass man die Prozesse im Unternehmen automatisiert oder vielmehr, dass man interne Prozesse und externe Abläufe mit allen Beteiligten harmonisiert.

Nahezu alle Geschäftsprozesse starten mit Dokumenten oder aus einem Dokumentenaustausch heraus. Ebenso entstehen innerhalb ei-

nes jeden Prozessverlaufs wiederum Dokumente. Bei Mercator-Leasing erfolgte dieser – bisher papierhafte – Dokumentenaustausch im Bereich des Versicherungswesens zur Abwicklung aller Schadensfälle von Diensträdern mittels einer Schadensanzeige. Diese wurde den Nutzern zur Verfügung gestellt und nach Eingang der vollständig ausgefüllten Schadensanzeige sowie der Einreichung aller notwendigen Dokumente bearbeitet. Die Schadensfälle sind jedoch sehr unterschiedlich und erfordern daher ebenso unterschiedliche Informationen und entsprechende Dokumente. Daher waren die benötigten Angaben in einem papierhaften Formular meist unvollständig und verlangten zahlreiche Rückfragen seitens der Schadensabteilung, um zu einer vollständigen Schadensmeldung zu gelangen – die Basis zur weiteren Prüfung und Bearbeitung. Ein mit Stern gekennzeichnetes Pflichtfeld auf einem papierhaften Dokument ist meist geduldiger als ein elektronisches Pflichtfeld, das einem Nutzer das Absenden einer unvollständigen Schadensmeldung gar verhindert. Bei Rückfragen seitens der

Dienstradfahrer, die sich in vielen Fällen auf eine Auskunft zum Status der Schadensbearbeitung bezog, war man auf die Geschäftszeiten von Mercator-Leasing angewiesen.

## SO GELINGT AUTOMATISIERUNG

Seit November 2012 gelten durch einen Erlass der Finanzbehörden für Diensträder die gleichen steuerlichen Regelungen wie für einen Dienstwagen. Seitdem boomt das Geschäft mit dem betrieblichen Fahrrad-Leasing. Das Schweinfurter Finanzunternehmen ist bereits Mitte 2013 mit dem ersten Rahmenvertrag ins Dienstrad-Leasing eingestiegen und hat derzeit mit mehr als 30.000 Unternehmen einen Rahmenvertrag geschlossen, die ihren Mitarbeitern das Dienstrad per Gehaltsumwandlung anbieten. Der Nutzer des Fahrrads genießt zudem Rundumschutz mit einer Vollkaskoversicherung inklusive Schutzbrief, das heißt er erhält Schutz bei Diebstahl und Beschädigungen durch Unfall, Sturz und vielen weiteren Risiken sowie Pannenhilfe, Mobilitätsgarantie



*„Als führender Dienstrad-Leasinganbieter in diesem Segment sind wir um eine stetige Weiterentwicklung im gesamten Dienstrad-Prozess bemüht. Durch die Einführung des Online-Schadenstools konnten ressourcenaufwendige Routineprozesse reduziert, die Schadensmeldungen strukturierter und schneller verarbeitet sowie der Kundenservice verbessert werden. Wir sind daher überzeugt, mit der Digitalisierung der Schadensabwicklung einen wichtigen Schritt in die Zukunft gegangen zu sein, und freuen uns, einen wegweisenden Servicestandard gesetzt zu haben.“*

**STEFANIE WENZEL**, Leitung Marketing & PR, MLF Mercator-Leasing GmbH & Co. Finanz-KG

und zusätzliche Leistungen. Durch die stetig steigende Zahl der Dienstrad-Nutzer seit 2013 und die dadurch vermehrte Anzahl der Schadensfälle war ein Umdenken in Richtung Digitalisierung in der Schadensabwicklung bei Mercator-Leasing gefordert.

## LOGISCHE STANDARDPROZESSE

Die Anforderung und gleichzeitig Herausforderung an eine digitale Schadensabwicklung war „einfach, schnell und unkompliziert für alle Beteiligten“, also Nutzer, Fahrradfachhändler und die interne Abteilung von Mercator-Leasing zur Schadensabwicklung. In Workshops mit kleinen Projektgruppen eruierte man Schadensfall-spezifische Abhängigkeiten, Logik und Beteiligte und definierte hierfür Standardprozesse sowie effiziente Kommunikationswege bei der Schadensabwicklung.

Die Komplexität der einzelnen Fälle erfordert eine individuelle Logik mit weiterführenden Abhängigkeiten, die auch zur Vereinfachung bei der Bearbeitung der Schadensmeldung auf allen Seiten führt, um so eine optimale und fallspezifische Navigation durch die gesamte Schadensmeldung zu ermöglichen. Man entwickelte in einem überschaubaren Zeitraum ein leicht zugängliches, benutzerfreundliches, webbasiertes Tool, von dem alle im Gesamtprozess profitieren.

- Die Nutzung des neuen Schadensabwicklungstools ist vollkommen intuitiv: Über eine Landingpage gelangen die Kunden zu dem Bereich, in dem sie ihren Schaden melden können.
- Die Nutzer können ab sofort ihre Schadensfälle einfach, schnell und von überall melden und den Status ihrer Schadensmeldung selbstständig abrufen.

■ Im Falle einer Beschädigung beispielsweise können die Nutzer auf Wunsch auch ihren Fahrradfachhändler bei der Bearbeitung der Schadensmeldung hinzuziehen. Dies geschieht im Tool über eine Auswahl des entsprechenden Händlers, der über alles Weitere über automatisierte E-Mails informiert wird und die Zugangsdaten für diesen Schadensfall erhält. Der Kostenvoranschlag oder die Rechnung können direkt vom Fachhändler im Tool hochgeladen werden.

■ Die Logik ermöglicht eine fallgenaue Abfrage aller benötigten Informationen, die zur Bearbeitung relevant sind und durch Pflichtfelder gekennzeichnet sind, was die Anzahl der Rückfragen seitens Mercator-Leasing deutlich reduziert hat.

■ Der Nutzer kann auch im Nachhinein notwendige Dokumente hochladen, die zum Zeitpunkt der Schadensmeldung noch nicht vorhanden sind, aber für die Schadensabwicklung benötigt werden.

■ Ein Austausch aller Beteiligten durch eine Nachrichtenfunktion ist im Tool möglich.

■ Die Mitarbeiter des Schadensservice von Mercator-Leasing können die Schadensfälle nun strukturierter und schneller abarbeiten und in diverse Status einteilen. Alle Nutzerdaten befinden sich dabei zentral und übersichtlich in digitaler Form an einem Ort.

■ Schadensfälle können im Onlinetool in zirka 5 Minuten vollständig erfasst werden.

## KONTINUIERLICHER PROZESS

Die Digitalisierung ist jedoch keine momentane Betrachtung beziehungsweise Entscheidung, sondern ein Wachstumsprozess, der sich stetig an neue Anforderungen anpassen muss. Seit dem Go-Live des Tools im

März 2019 wurden bereits zahlreiche Anpassungen und Optimierungen vorgenommen. Das Augenmerk bei der Entwicklung einer Plattform liegt zunächst beim Anwender. Man möchte ihn möglichst leicht durch die Schadensmeldung navigieren, ihm Hilfestellungen im Tool als auch durch automatisierte E-Mails geben, ihn einen Fachhändler bei der Unterstützung hinzuziehen lassen oder ihn, durch die Logik eines jeden einzelnen Falls, nur relevante Informationen abfragen, um auch die Komplexität zu reduzieren. Seither wurde auch weiterhin die Backendbearbeitung des Tools für die Mitarbeiter bei Mercator-Leasing verbessert. Es wurde beim Schadensfall „Verkehrsunfall mit Beteiligung eines Dritten“ eine weitere Funktion eingebaut, sodass der Nutzer im Verlauf der Schadensmeldung gefragt wird, ob er bei einem Personenschaden eine unverbindliche Rechtsberatung wünscht – ein weiteres Serviceangebot von Mercator-Leasing. In regelmäßigen Statusmeetings werden Verbesserungswünsche von allen Beteiligten besprochen, aber auch Marktanforderungen, mögliche Gesetzesänderungen oder Neuerungen hinsichtlich der Technologien aufgenommen. Man definiert zwar einen Prozess, aber man kann und muss diesen in einem Wachstumsprozess durch Lerneffekte, das heißt aus den praktischen Erfahrungen seit der Inbetriebnahme des Tools, weiter optimieren. Neue Anforderungen werden in einem Ticketsystem eingestellt, priorisiert und abgearbeitet, aber vor allem auch so dokumentiert, dass Änderungen zu jeder Zeit nachvollziehbar sind. Auch hier setzt man auf schlanke Prozesse und Effizienz in einem digitalen Prozess.

www.mercator-leasing.de ■