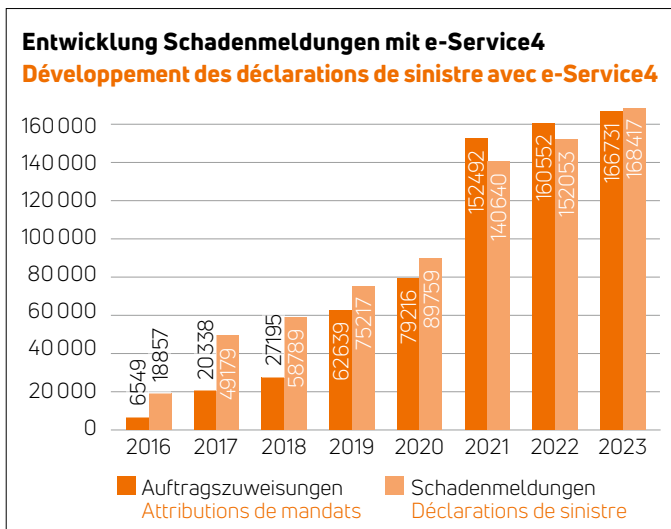


Digitalisierung im Reparaturmanagement

# e-Service generiert mehr Aufträge

Um wirtschaftlich zu bleiben, trimmen sowohl Versicherungen als auch Carrosserien ihre Effizienz. Eine Massnahme dafür ist die Digitalisierung von Prozessen, zum Beispiel über e-Service. Erstmals legt Auto-i-DAT Zahlen vor, wie viele Aufträge die Branche durch e-Service erhält.

Der e-Service ermöglicht die nahtlose automatisierte Kommunikation zwischen Carrossiers und Versicherungen – und zwar in beide Richtungen. Per Mausklick übermitteln Reparateure damit die Schadensmeldungen an die zuständige Versicherung zur Reparaturfreigabe. Und Versicherungen übermitteln Aufträge an Reparateure. Das spart Zeit auf beiden Seiten, weshalb immer mehr Unternehmer und Versicherungen auf e-Service setzen. 2023 waren es über 168 000 Schadensmeldungen, die Reparateure der jeweiligen Versicherung mit e-Service übermittelten, 10,8 Prozent mehr als im Vorjahr. «Auch Versicherungen weisen immer häufiger mit e-Service Reparaturbetrieben Aufträge zu. 2023 waren es über 166 000 Fälle (+3,8 Prozent). Damit ist e-Service ein wichtiger Kanal geworden, um zu Aufträgen zu kommen», so René Mitteregger, Leiter Product Ma-



Die Auftragszuweisungen per e-Service wachsen stark – im Einklang mit den Schadensmeldungen.

Les attributions de commandes d'e-services augmentent rapidement, parallèlement aux déclarations de sinistre.

## Für Mitglieder von carrosserie suisse 50 Prozent Rabatt und Sonderaktion

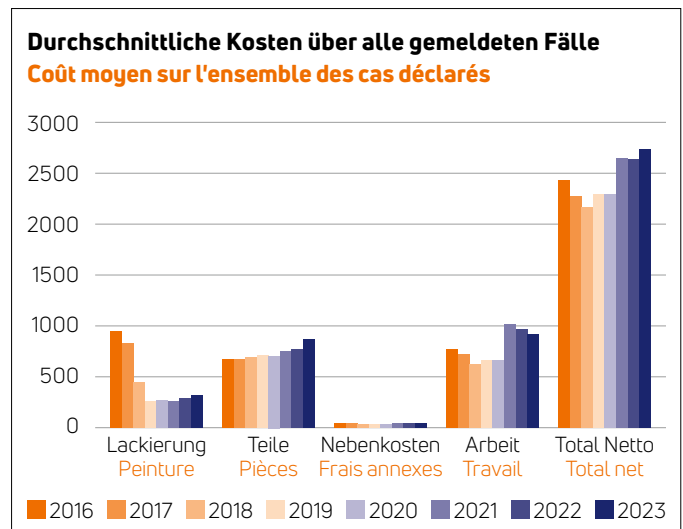
Verbandsmitglieder profitieren von einem hohen Rabatt. Die Jahresgebühr beträgt für sie lediglich 115 Franken (statt 230 Franken) – unabhängig von der Anzahl Abrufe. Für die Leser dieser Ausgabe erlässt Auto-i-DAT zudem bis Ende Juni 2024 auch die Installations- und Schulungsgebühr von 240 Franken. Interessenten melden sich bei office@auto-i-dat.ch, 044 497 40 40.

Numérisation dans la gestion des réparations

# L'e-service génère plus de commandes

Afin de rester économiques, assurances et carrosseries boostent leur efficacité en numérisant des processus via l'e-service. Pour la première fois, Auto-i-DAT présente des chiffres sur le nombre de commandes que la branche reçoit via l'e-service.

L'e-service – les prestations de service numérisées – permet une communication transparente et automatisée entre carrossiers et assurances, dans les deux sens. D'un simple clic de souris, les réparateurs envoient les rapports de dommages à la compagnie d'assurance pour approbation de la réparation. Et ces dernières envoient des commandes aux réparateurs. Ce gain temps de part et d'autre motive de plus en plus d'entrepreneurs et de compagnies d'assurance à miser sur l'e-service. En 2023, plus de 168 000 déclarations de dommages ont été soumises par les réparateurs aux compagnies d'assurance via l'e-service, soit 10,8 % de plus que l'année précédente. «Les assurances confient aussi de plus en plus de commandes à des entreprises de réparation via des e-service. En 2023, il y a eu plus de 166 000 cas (+3,8 %). «L'e-service est devenu un canal important pour l'obtention de commandes», déclare René Mit-

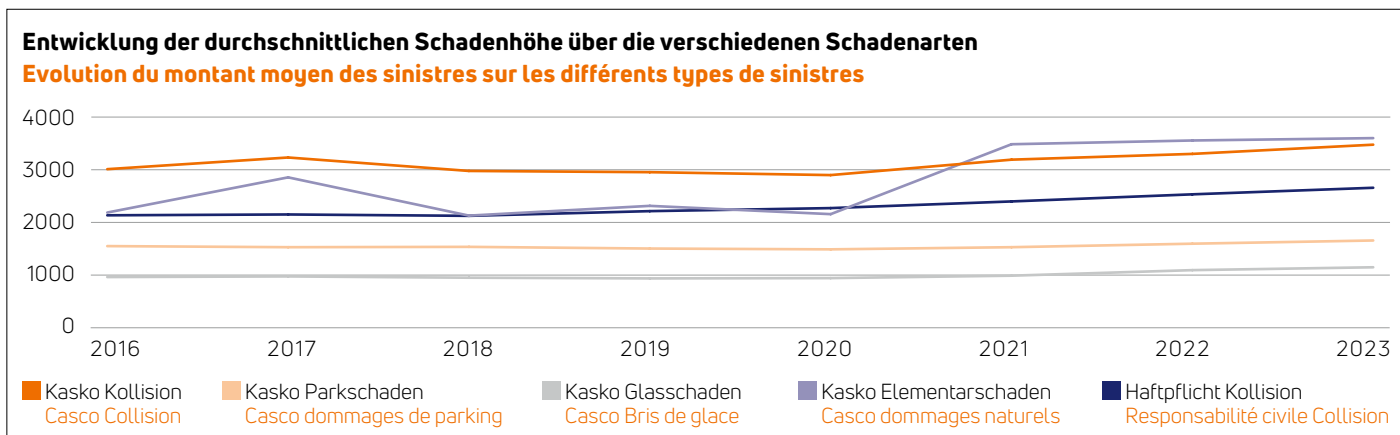


Die Entwicklung der Arbeitskosten der Reparateure pro Fall zeigt den Trend zu Smart Repair.

L'évolution des coûts de main-d'œuvre des réparateurs par cas montre la tendance vers le «Smart Repair», la réparation intelligente.

## Pour les membres de carrosserie suisse 50% de rabais et actions spéciales

Les membres de l'association bénéficient d'un rabais important. Leur cotisation annuelle s'élève à seulement 115 frs (au lieu de 230 frs), quel que soit le nombre d'appels. Pour les lecteurs de ce numéro, auto-i-dat renonce aussi aux frais d'installation et de formation de 240 frs jusqu'à fin juin 2024. Les personnes intéressées peuvent contacter office@auto-i-dat.ch, 044 497 40 40.



Alle Schadenkategorien sind 2023 weiter gewachsen, am stärksten Kollisionskaskofälle.

Toutes les catégories de sinistres ont augmenté en 2023. Les cas de casco de collisions tout particulièrement.

nagement Auto-i-DAT. «Der Sprung von 2020/2021 kam zustande, indem gleichzeitig mehrere Versicherungen die Auftragszuweisung massiv ausbauten. Viele Aufträge werden dabei bereits mit Reparaturfreigabe übermittelt.»

**Auch übermittelte Schadenssumme wächst eindrucklich**

Ganze 363 Millionen Franken an Schäden meldeten Betriebe via e-Service 2023 – 17,6 Prozent mehr als im Vorjahr. Insgesamt sind damit alle Kategorien gewachsen: die vier Kaskofallkategorien Kollision, Parkschaden, Glasschaden und Elementarschaden sowie die Haftpflichtfälle. Bezüglich der Entwicklung der Anteile Ersatzteile, Arbeitslohn, Lackierung und Nebenarbeiten bestätigt sich der Trend, verstärkt zu reparieren, statt zu ersetzen. Mitteregger erläutert: «Steigende Ersatzteilpreise dürften der Grund sein, dass vermehrt repariert wird. Dass gerade bei Hagelschaden stärker auf Smart Repair gesetzt wird, hat sich schon länger abgezeichnet. Dieses Vorgehen senkt vor allem Lackierkosten und fördert eine nachhaltige Reparatur.»

**Umfassende automatische Kommunikation**

Der e-Service deckt die gesamte Kommunikation zwischen Betrieb und Versicherung ab. Nebst der Schadensmeldung an die Versicherung mit anschliessender Reparaturfreigabe via e-Service umfassen die Funktionen auch die Übermittlung von Fällen durch die Versicherung (Auftragszuteilung). Weitere Effizienzgewinne ermöglicht die Übermittlung der Rechnung, sowie ab Q2 2024 die SilverDAT FotoApp. Sie spart Zeit, indem die Fotos per Knopfdruck Fällen zugeordnet werden können und deren Qualität Versicherungsansprüchen stets genügt.

Redaktion: Henrik Petro

teregger, responsible gestion produits Auto-i-DAT. «Le bond de 2020/21 s’est produit quand plusieurs assurances ont simultanément élargi massivement l’attribution des commandes, déjà soumises avec l’approbation pour la réparation.»

**Le montant des dégâts signalés augmente aussi très fort**

Les entreprises ont déclaré un total de 363 mio de frs de dommages via l’e-service en 2023, soit 17,6% de plus que l’année précédente et ce dans les quatre catégories de casco complète: collision, dommages naturels, de stationnement, de vitrage, ainsi que de responsabilité civile. «Réparer plutôt que remplacer» est en constante évolution, tant pour les pièces elles-mêmes que pour les salaires, la peinture et les travaux annexes. Mitteregger: «La hausse des prix des pièces de rechange pousse à plus de réparations. Voici un moment déjà que le «Smart Repair» progresse, notamment en ce qui concerne les dommages de grêle. Cette approche réduit principalement les coûts de peinture et favorise des réparations durables.»

**Communication automatique complète**

L’e-service couvre les communications entre carrosseries et assurances. Outre la déclaration des dommages avec approbation ultérieure des réparations via l’e-service, les fonctions comprennent la transmission des dossiers par l’assureur (attribution commandes). Celle de la facture permet plus d’efficacité, ainsi que la SilverDAT PhotoApp à partir du 2<sup>e</sup> trimestre 2024. Gain de temps, les photos pouvant être attribuées à des dossiers par simple pression sur un bouton et leur qualité est toujours à la hauteur des réclamations des assurances.

Rédaction: Henrik Petro

Funktionen	AXA	Allianz	Baloise	Generali	Helvetia	Mobilair	Smile	Vaudoise	Zurich
Schadensmeldung an Versicherung Déclaration de sinistre à l'assurance	x	x	x	x	x	x	x	Plant Integration 2025 Intégration planifiée 2025	x
Auftragszuteilung durch Versicherung Attribution du mandat par l'assurance	x	x			x	x			x
Chatfunktion Fonction de chat	x		x	x	x		x		x
Elektronische Rechnungsstellung Facturation électronique	x	x	x		x	x	x		x
FotoApp-Einsatz (ab Q2 2024) Utilisation de FotoApp (à partir du T2 2024)	x	x	x	x	x	x	x		x

Praktisch alle Versicherungen sind an e-Service4 angeschlossen.

Les assurances sont presque toutes affiliées à l’e-Service4.