

Zentrales Schadenmanagement

Von der Schadensfeststellung bis zur Schadensbewertung



■ KURZPROFIL

Zentrales Schadensmanagement mit ca. 10.000 Schadensmeldungen pro Jahr – integriert in die BMW IT-Landschaft

- Ein System, das von verschiedenen Benutzergruppen und IT-Subsystemen aus genutzt werden kann
- Schadensmeldungen können von jedem Mitarbeiter im BMW Intranet oder im Call Center erfasst werden
- Elektronische Kommunikation zwischen BMW und den Versicherern zur schnellen Schadensabwicklung
- Konsistente Fahrzeug-Zustände mit mehrsprachigen Bezeichnungen stehen bei der internationalen Weitervermarktung zur Verfügung
- Ausdruck und E-Mail-Versendung verschiedenster Formate möglich, z. B. Rücknahmeprotokoll, Transportauftrag
- Durch Tablet-PC-Einsatz und WLAN-Anbindung kann der Prozess der Fahrzeugrücknahme komplett online in Anwesenheit des Fahrzeugnutzers durchgeführt werden

SMS09/09

■ AUSGANGSSITUATION

Vor Einführung des Systems SMS (Schaden Management System) waren bei BMW unterschiedliche Schadensverwaltungen für Fahrzeuge im Eigentum der BMW Group je nach Fahrzeugherkunft üblich. Die Schadensmeldung wurde mit einem Formular erfasst und manuell weiterverarbeitet.

Das erschwerte die Einführung von einheitlichen Schnittstellen zu den Versicherungen und erlaubte es bei der nachfolgenden Vermarktung nicht, auf aktuelle einheitliche Daten zuzugreifen.

■ JAVA EE-LÖSUNG SMS

Im SMS werden zentral alle Schadensfälle und Fahrzeugzustände für Fuhrpark-, Mitarbeitermiet- und Autovermieter-Fahrzeuge erfasst. Für die Fuhrpark- und Mitarbeitermietfahrzeuge erfolgt die Aufnahme der Schäden in der Regel durch den BMW Mitarbeiter im Intranet. Die Prüfung und Weiterverarbeitung der Schadensmeldung wird durch die jeweils zuständige Fachabteilung durchgeführt.

Fahrzeugrücknahmen können in Anwesenheit des Fahrzeugnutzers online durchgeführt werden, der Fahrzeugnutzer erhält sofort ein Protokoll mit Schadensabbildung und Kostenkalkulation.

Die in SMS abgelegten Daten über den Fahrzeugzustand fließen in die Kalkulation des Preises für die weitere Vermarktung der Fahrzeuge ein. Die Kalkulation der Schäden erfolgt online über das Gutachtensystem AudaCar.

■ TECHNOLOGIE

- 3-Tier-Architektur auf Basis von Java EE
- Ultra Thin Client
- BEA WebLogic im Cluster
- Oracle Datenbank
- Generierung von PDF-Dokumenten
- Lose Kopplung zu Schnittstellen-Systemen über
 - WebServices (SOAP) für synchrone Verarbeitung zu Versicherungen, Audatex-Systemen und GFZ
 - Datei-Schnittstellen
 - Lesende Datenbank-Links (GFZ, GWM)