

AH SCHADENFORUM

Win-Win-Win-Situation

Gerhard Müller (SV Sachsen) und Michael Schmidmeister (VKB) forderten die Schadenbranche in Dresden zur Geschlossenheit auf, um gemeinsam für alle auskömmliche Standards zu setzen.



Gerhard Müller, Vorstandsvorsitzender der Sparkassen-Versicherung Sachsen, stellte die Bedeutung gelebter Regionalität heraus und unterstrich die Besonderheiten „seines Bundeslandes“.

Trotz seiner unüberhörbar schwäbischen Wurzeln nutzte der Vorstandsvorsitzende der Sparkassen-Versicherung Sachsen Gerhard Müller sein Heimspiel dafür, Stellung für seine vor 25 Jahren bezogene Wahlheimat zu beziehen: „Leider zeigen sich einige Teile der Bevölkerung Sachsens beim Thema Flüchtlingspolitik und Willkommenskultur bisher von einer nicht akzeptablen Seite, der wir uns mit aller Kraft entgegen-

stellen müssen. Auf der anderen Seite ist Sachsen ein Bundesland mit einer ganz besonderen Entwicklung: Wir haben im Ländervergleich die niedrigste Gesamtverschuldung, sind Wirtschafts- und Wissenschaftsstandort, etwa in Sachen Materialforschung, Biotechnologie und Chip-Produktion. Nicht zuletzt ist Sachsen Autoland mit fünf Werken deutscher Marken und hunderten von Zulieferbetrieben.“ Müller riet dem Auditorium,

sich am Rande der Veranstaltung in einer „der schönsten und gastfreundlichsten Städte Deutschlands umzusehen.“

An mehreren anschaulichen Beispielen belegte der Vorstandschef des führenden Regionalversicherers die Eigenheiten Sachsens. So sei einem Autofahrer aus dem Vogtland unter keinen Umständen eine Werkstatt im nur zehn Kilometer entfernten Erzgebirge zu empfehlen, schmunzelte Müller: „Diese Dinge zu wissen und darauf zu reagieren, das macht die Stärke eines regionalen Versicherers aus.“ Zusammengenommen sind die öffentlichen Assekuranzen als Nummer zwei im Versicherungsmarkt und drittgrößte Kraft in der Kfz-Sparte eine wichtige Marktmacht in Deutschland.

„Wir sind ein Service-Versicherer“

Das Geschäftsgebiet der Sparkassen-Versicherung Sachsen beschränkt sich zwar auf das Bundesland Sachsen, welches aber den üblichen und bundesweit einheitlichen Veränderungen des Marktes unterworfen ist. Hier gilt es für die Gesellschaft, die Kfz-Versicherung preislich insgesamt marktgerecht zu gestalten. Ein Aspekt ist dabei die Werkstattbindung innerhalb des Versicherungsvertrages. „Unser Haus hat sich lange gegen entsprechende Angebote gewehrt. Seit der Einführung 2012 steigt der Marktanteil aber stetig, fast jede dritte Versicherung wird heute mit Werkstattbindung abgeschlossen“, so Müller.

Für die Kunden bedeute dies Preisnachlässe zwischen zwölf und 15 Prozent. Für die Versicherung jedoch vor allem die Verpflichtung zu gutem Service: „Wir hatten bereits vor zehn Jahren ein Netzwerk aus freien Kfz-Werkstattbetrieben, das immer Topbewertungen für seine Schadenabwicklung bekam. Dies wollten wir in die Zukunft transferieren und noch breiter aufstellen. Deswegen haben wir uns vor rund zwei Jahren für den Einstieg bei der SPN Service Partner Netzwerk GmbH entschieden.“

KURZFASSUNG

Zwei Teilnehmer des SPN-Netzwerkes zeigten in ihrem gemeinsamen Vortrag auf, unter welchen Voraussetzungen alle Beteiligten vom Prinzip der Werkstattsteuerung profitieren können: Versicherungsunternehmen, Reparaturbetriebe und ihre gemeinsamen Endkunden.

Vom Begeisterungs- zum Hygienefaktor

Michael Schmidmeister, Hauptabteilungsleiter Service Partner Netzwerk und einer der Geschäftsführer der SPN GmbH, übernahm den zweiten Teil des Vortrages und stellte das Netzwerk aus rund 1.000 freien und Markenbetrieben zunächst überblicksartig vor. „Wir verhandeln Sonderkonditionen auf Serviceseite und bieten den Werkstätten im Gegenzug entsprechendes Reparaturvolumen. Die Leistungen sind dabei state of the art: Mietwagen im Kaskofall, kostenloser Hol- und Bringservice, Fahrzeugreinigung innen und außen, Reparatur nach Herstellervorgabe mit Originalersatzteilen. Weniger akzeptiert der Kunde heute bereits nicht mehr“, stellte Schmidmeister heraus. Deswegen sei man laufend auf der Suche nach ergänzenden Dienstleistungen, wie Kostenvoranschlägen für fiktive Abrechnung, Mietwagenservice oder Hagelschadenabwicklung.

Deutlich spürbar sei der Trend zu höheren Ansprüchen beim Versicherungsnehmer: „Was vor Jahren noch für Begeisterung sorgen konnte, gilt heute nur noch als Hygienefaktor. Nicht umsonst hat sich die Versicherungsbranche in den letzten Jahren von den Kernaufgaben Prozessoptimierung und Standardisierung wieder deutlich mehr in Richtung Kunde orientiert“, unterstrich der SPN-Geschäftsführer.

Gemeinsam in die Zukunft

Nach wie vor seien Schnelligkeit und gute Arbeit die Grundlage für eine erfolgreiche Schadenabwicklung. Zudem müssten die Unternehmen aber die Herausforderungen der Digitalisierung aktiv annehmen, so Schmidmeister weiter: „Schlanker und effizienter arbeiten, optimale Prozesse garantieren und die Quote der Dunkelverarbeitung weiter steigern sind mögliche Schlüssel für eine lukrative Zukunft.“ Gemeinsam mit den Werkstätten müsse auch über neue Angebote nachgedacht werden: „Viele Versicherungsnehmer tun sich heute bereits schwer mit den klassischen Öffnungszeiten der Reparaturbetriebe. Hier könnte es vielversprechend sein, auch am Samstag Instandsetzungsarbeiten durchzuführen.“

Schon heute leisteten die Partner hervorragende Arbeit, auf die sie zu Recht stolz sein könnten: „Bitte sehen Sie mit



Michael Schmidmeister, Hauptabteilungsleiter Service Partner Netzwerk bei der Versicherungskammer Bayern und einer der drei SPN-Geschäftsführer, sieht die Zeit für Zukunftsinvestitionen gekommen: „Wir sollten gemeinsam innovative Services entwickeln, um unsere Kunden auch morgen noch zu begeistern.“

uns gemeinsam zu, dass dies auch so bleibt, dass wir den Vertrauensvorschuss gemeinsam erhalten können“, rief er den Werkstattinhabern zu. Zusammenhalt sei dabei das Schlüsselwort, war sich Michael Schmidmeister sicher: „Alle an der Schadenabwicklung beteiligten, von der Werkstatt über die Sachverständigen bis hin zu Versicherungswirtschaft und Prüfdienstleistern wollen möglichst schnell und strukturiert zusammen arbeiten. Hier muss die Branche an einem Strang ziehen, denn im Alleingang wird es niemandem gelingen, Standards zu setzen.“

Wichtig sei aktuell, die bisherigen Grenzen des Denkens zu durchbrechen, appbasierte Schadenmeldungen, Online-Dienstleistungen und Status-Updates zum Kundenfahrzeug zu ermöglichen: „Niemand weiß 2016, wo die Reise im Endeffekt hingehen wird. Deswegen ist es entscheidend, Piloten zu fahren, Testfelder zu starten, auch wenn ein Teil der Investitionen in die falsche Richtung geht. Wir sollten uns an anderen innovativen Branchen orientieren und mutig in die Zukunft gehen“, beschloss Schmidmeister seinen Redebeitrag.

Karsten Thätner ■

WERKSTATTSTEUERUNG

Unternehmerin und ColorMotion-Beirätin Sabine Lipps beteiligte sich rege an den Fragen. Im Zusammenhang mit der Zukunft der Werkstattsteuerung brachte sie ein Bonusystem für Reparaturbetriebe ins Spiel: „Schön wäre, wenn man am Ende des Jahres dafür belohnt wird, dass man zwölf Monate lang gute Arbeit geleistet und die Kundenzufriedenheitswerte im Sinne des Versicherungspartners hochgehalten hat. Es wird ja auf Basis unseres Services doch einiges eingespart, da wäre es schön, etwas Handfestes gegenrechnen zu können.“

Sabine Lipps befürwortet ein Bonusystem für Reparaturbetriebe.

