



08.11.2017

KFZ-VERSICHERER UND INNOVATION GROUP DISKUTIEREN STEUERUNGSPOTENZIALE, DIGITALE PROZESSE UND ERSATZTEILPREISE

Im Rahmen einer Kundenkonferenz diskutierte der Schadenmanager Innovation Group mit seinen Versicherungskunden Ende September Themen wie Steuerungspotenziale und Herausforderungen der Digitalisierung. Anlass war das 20-jährige Bestehen der Stuttgarter.

INSTANDSETZEN VOR ERNEUERN: "BETRIEBE BEREITS SEHR GUT AUFGESTELLT"

Steigende Schadenkosten setzen die Kfz-Versicherungswirtschaft zunehmend unter Druck, das sei bei dem Treffen deutlich geworden. Nach einer Auswertung des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) überstiegen die Leistungen der Kfz-Haftpflichtversicherer im Jahr 2016 deren Einnahmen. Grund dafür seien die erheblich zunehmenden Ersatzteilpreise und deutlicher Mehraufwand bei der Instandsetzung neuerer Fahrzeuge. „Allein die Preise für Ersatzteile sind in den vergangenen fünf Jahren um fünf Prozent pro Jahr gestiegen“, erklärt Ullrich Bechmann, Director Werkstattmanagement bei Innovation Group. Ähnlich schilderte auch Robert Painterer die Situation aus Sicht des Bundesverbandes der Partnerwerkstätten (BVdP). Eine entsprechend wichtige Rolle spielt der Instandsetzungsweg und das Konzept ‚instandsetzen vor erneuern‘. „Dabei sind viele

Kooperationsbetriebe im Netz von Innovation Group bereits sehr gut auf die Außenhautinstandsetzung von Aluminium und Stahl eingestellt“, unterstrich Ullrich Bechmann.

ROBERT PAINTINGER: „DIGITALISIEREN, WO ES SINNVOLL IST“

Die beiden Schadenexperten Bechmann und Painterer diskutierten weitere zentrale Fragestellungen des Schadenmarktes, wie etwa Schwierigkeiten der Digitalisierung eines extrem analogen Prozesses: der Fahrzeugreparatur. BVdP-Geschäftsführer Robert Painterer unterstrich: „Uns allen muss klar sein, dass wir nicht jede Einzelheit im Reparatur- und Schadenmanagementprozess erfassen und digitalisieren können. Dazu wäre der Aufwand viel zu hoch. Aber dort, wo es sinnvoll ist, zum Beispiel bei Abwicklungsprozessen, wie schnelle Freigaben und Zahlungen, vielleicht sogar bis hin zur Dunkelverarbeitung, sollten die möglichen Potenziale auf alle Fälle genutzt werden. Dies dient allen Seiten, solange digitale Prozesse schneller, einfacher und besser sind als analoge.“

„VORTEILE DIGITALER KOMMUNIKATION KÖNNEN WIR NUR GEMEINSAM ERZIELEN“

Um diese Chancen digitaler Kommunikation besser zu nutzen, arbeite Innovation Group kontinuierlich an der Optimierung der Prozesse. Ullrich Bechmann zeigte sich überzeugt, dass die Nutzung der Vorteile digitaler Kommunikation nur funktioniere, wenn alle Beteiligten zusammenarbeiten und unterstrich: „Wir werden bei unseren Kooperationspartnern künftig präsenter sein und sie bei ihren Herausforderungen unterstützen.“ Hierfür stellt Innovation Group aktuell Kfz-Netzwerkmanager ein, die eine intensivere Betreuung der Werkstätten gewährleisten sollen.

MEHR AUFTRÄGE UND STÄRKERE KUNDENBINDUNG FÜR KOOPERATIONSBETRIEBE

Sowohl in der Kasko- als auch in der Haftpflichtversicherung gibt es nach Ansicht von Innovation Group und Wintec Autoglas noch deutliche Steuerungspotenziale bei Unfall- und Autoglasschäden. Matthew Whittall will das Engagement der Stuttgarter hier erhöhen: „Unser Ziel ist es, die Versicherer davon zu überzeugen, dass eine höher Steuerungsquote nicht nur Kostenvorteile schafft, sondern auch die Kundenzufriedenheit erhöht“, betonte der Vorstandsvorsitzende und unterstrich mit Blick auf die Werkstätten: „Für die Kooperationsbetriebe bedeutet das mehr Aufträge und eine stärkere Kundenbindung.“ Davon ist auch Markus Buchcik, Leiter Vertrieb der Wintec AG, überzeugt: „Wir stellen die Vorteile der aktiven Steuerung aktuell im Rahmen von Agenturtagungen einiger namhafter Versicherer auf Regional- und Bezirksdirektionsebene vor, wo das Thema auf großes Interesse stößt.“