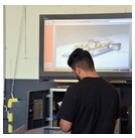
SCHADEN.NEWS



13.02.2019

WIE INNOVATION GROUP DIE LEISTUNGSBAUSTEINE UMSETZEN WILL

Der Schadenmanager Innovation Group habe 2018 intensiv daran gearbeitet, sich auf kommende Herausforderungen vorzubereiten und adäquate Lösungen für das Werkstattnetz zu entwickeln, heißt es in einer aktuellen Mitteilung des Unternehmens. Gemeint seien damit zum einen das neue Konzept der Leistungsbausteine, das die Stuttgarter in diesem Jahr umsetzen wollen. Darüber hinaus habe man diverse interne Veränderungen angestoßen, die zu deutlich schlankeren und transparenteren Abläufen führen sollen, zum Beispiel besserer telefonischer Erreichbarkeit, kürzeren Gesamtlaufzeiten und Vereinfachungen bei der Reparaturfreigabe.

MEHR KLARHEIT, EINFACHERE KOMMUNIKATION, SCHNELLERE ABLÄUFE

Um die Zusammenarbeit zwischen der Stuttgarter Zentrale und den Kooperationsbetrieben zu verbessern, hab Innovation Group die internen Prozesse angepasst. So seien die Teams in der Schadenbearbeitung und im Qualitätsmanagement nun analog zu den Netzwerkentwicklern nach Regionen aufgeteilt, was für mehr Klarheit sorgen soll. Außerdem übernehme jeweils ein Sachbearbeiter als fester Ansprechpartner die Betreuung einer vollständigen Reparaturvermittlung, im Sinne einer vereinfachten Kommunikation. „Das spart der Werkstatt viel Zeit, da unser Mitarbeiter oder unsere Mitarbeiterin die Fakten bereits kennt und im Thema ist“, erklärt Markus Unterberger,

der bei dem Schadenmanager die internen Betriebsprozesse und betrieblichen Leistungen verantwortet. Zudem erhalten die einzelnen Sachbearbeiter mehr Kompetenz, selbst Entscheidungen zu treffen, wodurch die Abläufe beschleunigt werden. Dazu erklärt der Prozessverantwortliche: „Auf diese Weise arbeiten wir deutlich lösungs- und serviceorientierter mit den Kooperationsbetrieben zusammen." In Summe habe Innovation Group die Gesamtlaufzeit eines Auftrags von der Reparaturvermittlung bis zur Bezahlung damit bereits um zwei Wochen verkürzen können. Weitere Verbesserungen sollen bald bei den Reparaturfreigabeprozessen erfolgen: „Hier arbeiten wir derzeit an einem Standardablauf, der sich für alle unsere 50 Kunden umsetzen lässt. Dann schaffen wir auch hier deutliche Vereinfachungen."

NEUER BASISSTUNDENSATZ: „KEIN BETRIEB WIRD WENIGER ERHALTEN"

Darüber hinaus hat Innovation Group im vergangenen Jahr ein leistungsgerechtes und transparentes Kostenmodell zur Bezahlung der Partnerwerkstätten entwickelt, das schon bald in die Praxis umgesetzt werden soll. „Unser Ziel ist die nachhaltige Entwicklung unseres Werkstattnetzes. Dabei stehen Themen wie Kundenzufriedenheit, gemessen mittels Net Promoter Score, Stornoquote und die Elektronik-Kompetenz klar im Fokus", erklärt Ullrich Bechmann das Konzept, das Innovation Group gemeinsam mit sechs Kooperationsbetrieben in der Republik erarbeitet hat. Hierfür will der Schadenmanager einen sogenannten Basisstundensatz und darauf aufbauende Leistungsbausteine einführen. Das sei für Versicherer und Werkstätten gleichermaßen nützlich: „Nehmen wir das Beispiel Ersatzteile: Indem wir Instandsetzen vor Erneuern vorantreiben, dämpfen wir den Kostendruck, der aktuell durch die anziehenden Preise entsteht. Eine höhere Reparaturquote bedeutet für den Betrieb wiederum, dass er mehr Arbeitszeit und damit mehr Stunden pro Schadenfall verkaufen kann", betont der Werkstattverantwortliche.

WIE ERFOLGT DIE UMSETZUNG DER LEISTUNGSBAUSTEINE?

Derzeit bereitet Innovation Group Gespräche in Stuttgart mit 400 bis 500 Werkstätten vor, um Betrieben das Konzept persönlich zu erklären und auf Fragen einzugehen. Zum Beispiel, welche Nachweise für welche Leistungsbausteine erforderlich sind und wie die Anrechnung erfolgt. In einem zweiten Schritt wird der zuständige Netzwerkentwickler vor Ort prüfen, welche Bausteine ein Betrieb erfüllt. Deutlich hebt Ullrich Bechmann dabei hervor: „Wir gehen davon aus, dass die Umstellung auf das neue System ein bis eineinhalb Jahre dauern wird. Denn wir wollen uns die Zeit nehmen, jeden einzelnen Betrieb mitzunehmen."

Lisa Möckel