SCHADEN.NEWS



22.05.2019

SPN SIGNALISIERT PARTNERWERKSTÄTTEN ENTGEGENKOMMEN

Anfang des Jahres startete das Service Partner Netzwerk mit dem Routing von Unfallschäden der Allianz-Versicherung über das neue SPN-Portal. Beteiligt waren zunächst mehr als 40 Betriebe im Nordwesten der Republik. An der Umsetzung und am Umgang mit den Partnerwerkstätten entzündete sich kurz darauf Kritik, die den Bundesverband der Partnerwerkstätten (BVdP) im April veranlasste, einen offenen Brief nach München zu schicken.

„WIR NEHMEN TEMPO RAUS“

Im Redaktionsgespräch mit schaden.news | colornews.de signalisierte SPN-Geschäftsführer Dominik Hertel jetzt Entgegenkommen. „Aus Sicht der Interessenvertretung der Partnerwerkstätten können wir die Kritik des BVdP nachvollziehen und haben nun Veränderungen vorgenommen, die bei der weiteren Umsetzung des SPN-Portals berücksichtigt werden.“ Dominik Hertel kündigte an, beim nächsten Roll-out in der Region Nordost Tempo rauszunehmen. „Wir lassen uns jetzt mehr Zeit, um unsere Partner mitzunehmen und haben im Gespräch mit Audatex Verbesserungen für unsere Partnerbetriebe erreicht."

NEUES PREISMODELL FÜR CARISMA

Besonders kritisiert wurde von den Partnerwerkstätten und vom Bundesverband, dass die K&L-Betriebe für die Nutzung des SPN-Portals neben den Kosten für Installation und Schulung auch ein Nutzungsentgelt von 60 Euro im Monat zahlen mussten. „Wir haben mit Audatex vereinbart, dass es nun ein neues Preismodell für das SPN-Modul gibt“, erklärte der SPN-Chef im exklusiven Interview. In

einem Schreiben an den BVdP, das der Redaktion vorliegt, beschreibt SPN das Preismodell wie folgt: „Die Gebühr für die SPN-Schnittstelle wird nun auf Basis der tatsächlich reparierten Unfallschäden pro Jahr gebildet." Demnach zahle der Betrieb für bis zu 24 Vorgänge kein Geld (Stufe 1). Werden zwischen 25 und 60 Vorgänge versendet, fallen Gebühren in Höhe von 25 Euro an (Stufe 2). Steigt die Anzahl der Vorgänge darüber hinaus, werden 55 Euro im Monat fällig (Stufe 3). Die Anzahl der in einem Vorgang versendeten Kostenvoranschläge spielt dabei laut Aussagen von SPN keine Rolle. SPN nimmt auch die Kritik von Betrieben auf, Gebühren in der Testphase zu nehmen und ändert hier das Vorgehen: „Neu sind nun die ersten drei Monate ab Freischaltung der SPN-Schnittstelle für die Werkstätten kostenfrei. Sollte eine Werkstatt nach den Testmonaten wieder auf den alten Prozess zurückkehren wollen, ist dies auch kostenfrei möglich", heißt es in dem Antwortschreiben auf den offenen Brief des BVdP. Für die SPN-Schnittstelle zu DAT bleibt es bei monatlich zehn Euro, die der Partnerwerkstatt in Rechnung gestellt werden.

EIN PROZESS ÜBER DAS SPN-PORTAL FÜR GESTEUERTE SCHÄDEN

Dominik Hertel stellte gegenüber schaden.news | colornews.de jedoch auch klar, dass es künftig für gesteuerte Schäden nur noch einen Prozess über das SPN-Portal geben wird. „Technisch läuft das Portal jetzt rund. Am Anfang hat es auf unserer Seite und bei den Partnerwerkstätten Fehler in der Bedienung gegeben." Aus dieser Erfahrung habe man gelernt und setze jetzt verstärkt auf Schulungen und Workshops bei den kommenden Roll-outs. „Wir sehen in der Region Nordost schon deutlich mehr Zustimmung für unseren Weg", zeigte sich der SPN-Geschäftsführer überzeugt. Bisher wurden in der Region Nordwest mehr als 500 Unfallschäden über das neue Portal geroutet.

BEREITSCHAFT FÜR GESPRÄCHE MIT JEDER PARTNERWERKSTATT

Den Vorwurf, mit den Partnerwerkstätten nicht auf Augenhöhe zu sprechen, wies Dominik Hertel zurück. „Wir sind an einer partnerschaftlichen Zusammenarbeit interessiert und sprechen offen mit jedem Betrieb über Veränderungen." Auf Nachfrage nahm er auch Stellung zur Diskussion um die Anpassung der Stundensätze im Werkstattnetz von SPN. „Wir steuern die Schäden nicht nur nach Höhe des Stundensatzes, sondern orientieren uns auch an Kriterien wie Qualität, Leistung und Kundenzufriedenheit", betonte Dominik Hertel. „Es kann dann durchaus sein, dass der individuelle Stundensatz der Partnerwerkstatt, in den die Schäden gelenkt werden, aufgrund herausragender Leistungen in allen relevanten Dimensionen höher ist. Die Steuerungskriterien lassen sich auch bei uns eben nicht nur an einem Preis festmachen."

Christian Simmert