26.06.2019

WOHIN ENTWICKELT SICH DAS WERKSTATTNETZ DES HDI?

Zwischen 25.000 und 30.000 Schäden pro Jahr steuert der Schadenschutzverband, kurz SSV. Das 100-prozentige Tochterunternehmen der HDI Versicherung arbeitet dafür deutschlandweit mit rund 1.400 Betrieben zusammen – partnerschaftlich, wie Gerald Beese hervorhebt. Der ehemalige Leiter des strategischen Projektmanagements im Kraftfahrzeugtechnischen Institut (KTI) hat Anfang des Jahres die Geschäftsführung des SSV übernommen und verantwortet seitdem die Steuerung und Entwicklung des Werkstattnetzes zusammen mit dem zweiten Geschäftsführer Marco Riesenbeck, der zugleich Leiter Kraftfahrtschaden bei HDI ist. In der Zentrale in Hannover traf die Redaktion von schaden.news | colornews.de Gerald Beese zum Gespräch über die aktuelle Aufstellung und künftige Pläne des Versicherers im Kraftfahrtschadenbereich.

SSV ZIEHT ÖFFNUNG IN ERWÄGUNG

Der Geschäftsführer des Schadenschutzverbandes berichtete von Überlegungen der Hannoveraner, ihr Werkstattnetz auch für andere Marktteilnehmer zu öffnen. „Wir können uns gut vorstellen, auch im Auftrag anderer Versicherer Schäden zu steuern, schließlich haben wir ein stabiles Netz und sind mit dem Mix aus Marken- und freien Betrieben gut aufgestellt“, schließt Gerald Beese. Das Werkstattnetz von HDI, welches laut Aussage des Versicherers seit mehr als 20 Jahren kontinuierlich weiterentwickelt und professionalisiert wurde, setzt sich hauptsächlich aus Markenbetrieben zusammen. Schließlich arbeitet der Industrieversicherer HDI Global SE eng mit den deutschen

Automobilherstellern zusammen. Nur etwa jede vierte Werkstatt im HDI-Netz ist ein freier Betrieb. Die vom Schadenschutzverband vermittelten Aufträge stammen sowohl aus dem Privatkundengeschäft als auch aus dem Flottengeschäft der prämienmäßig drittgrößten Versicherungsgruppe Deutschlands. „Als SSV stellen wir sicher, dass die Aufträge, die uns unsere Konzerngesellschaften HDI Versicherung AG (Privat- und Firmenkundenversicherung) und die HDI Global SE (Industrieversicherung) vermitteln, auf der Reparaturebene zu den vereinbarten Service-Leveln umgesetzt werden", betont Gerald Beese.

SCHADENABWICKLUNG 100 PROZENT DIGITAL

Damit das reibungslos klappt, kommt es vor allem auf stabile Prozesse und transparente Kommunikation an, ist Gerald Beese überzeugt. Die gesamte Werkstattkommunikation wird zu 100 Prozent digital gehandhabt, und zwar über eine eigene Werkstattplattform. Über die Plattform versenden die Werkstätten ihre Kostenvoranschläge bzw. Reparaturrechnungen, anschließend werden diese von den SSV-Schadenmitarbeitern geprüft und „beinahe in Echtzeit" freigegeben. Die Nutzung der Plattform ist für die HDI Partnerwerkstätten kostenlos. In den vergangenen Wochen hat schaden.news | colornews.de immer wieder über die Diskussionen zum neuen SPN-Schadenportal berichtet. Streitpunkt war hier unter anderem, dass Kalkulationshersteller für die Bereitstellung des SPN-Moduls und Supportleistunden den Werkstätten Kosten in Rechnung stellen. [Anm. der Red.: in einer früheren Version des Artikels hatten wir an dieser Stelle geschrieben, dass das SPN-Portal für Betriebe selbst kostenpflichtig sei.]

KONKRETE SCHADENBEARBEITUNG KOMPLETT INHOUSE

Im Hintergrund arbeiten 24 Karosseriebau- und Fahrzeuglackierermeister an verschiedenen Standorten des Schadenschutzverbandes über die gesamte Republik verteilt. Ihre Aufgaben: enger Austausch mit den Werkstätten auf Augenhöhe, Prüfen der Kostenvoranschläge, Freigeben von Rechnungen und Ansprechpartner bei Unklarheiten. „Im konkreten Reparaturfall bearbeiten wir die Schadenabwicklung komplett intern", erklärt Gerald Beese.

„FREIE UND MARKENBETRIEBE STEHEN KÜNFTIG VOR DENSELBEN HERAUSFORDERUNGEN"

Auch in Hannover werden Marktveränderungen und neue Mobilitätskonzepte derzeit intensiv diskutiert. „Wir müssen genau herausfinden, wie aktuelle Entwicklungen unser Geschäft betreffen könnten. Welche Auswirkungen haben zum Beispiel die Konsolidierung des Werkstattmarktes auf die Reparaturkapazitäten?", nennt der SSV-Geschäftsführer eine zentrale Fragestellung, mit der er und sein Team sich beschäftigen. Die Zukunft sei für freie und Markenbetriebe gleichermaßen herausfordernd (z.B. hinsichtlich der Personal- und Nachwuchs-Rekrutierung): „Gerade bei den Fahrzeugflotten wird es enorm anspruchsvoll – so gibt es Flotten mit einem durchschnittlichen Fahrzeugalter von weniger als einem Jahr."

Lisa Möckel