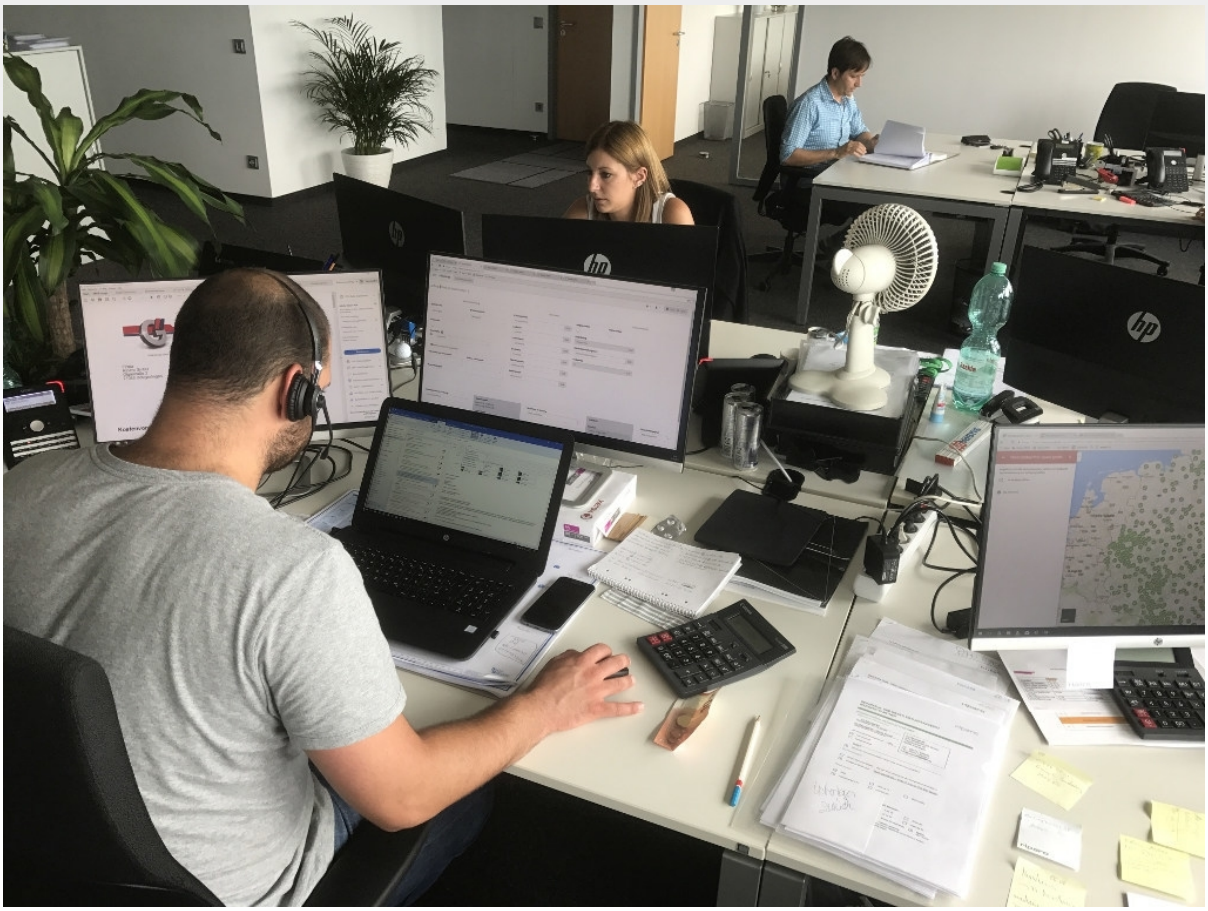
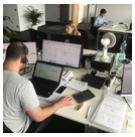
SCHADEN.NEWS









15.01.2020

„RIPARO IST WEITER AUF WACHSTUMSKURS“

Vor einem Jahr haben Sie die Marke von 25.000 Reparaturvermittlungen in Ihrem Werkstattnetz als Ziel für 2019 angegeben. Wie sieht das Ergebnis des vergangenen Jahres aus? Haben Sie Ihr Ziel erreicht? Jürgen Schmidt: Ja, eindeutig. Wir konnten unser Ziel um mehr als 20 Prozent übertreffen. Mit dieser Entwicklung sind wir mehr als zufrieden. Das vermittelte Reparaturvolumen in das Werkstattnetz betrug rund 60 Mio.€. Riparo hat rund 30.000 Reparaturen vermittelt. __ __ **Sie wollten im Jahr 2019 auch neue Kfz-Versicherer hinzugewinnen. Mit wie vielen Flotten und Versicherern arbeiten Sie jetzt zusammen? Jürgen Schmidt:** Wir haben im vergangenen Jahr vier Kfz-Versicherer neu dazu gewinnen können, so dass wir jetzt 20 Kfz-Versicherer im Kundenportfolio haben. Mit einem weiteren Versicherer befinden wir uns in einem Testfeld. Im Kfz-Flottengeschäft sind wir noch nicht präsent. Wir arbeiten im Moment jedoch an einem Konzept, dass sich nicht nachteilig auf die Kfz-Versicherungswirtschaft auswirken soll. __ __ **Wie beschreiben Sie die Zusammenarbeit mit Ihren Partnerwerkstätten momentan? Wo sehen Sie die Herausforderungen für Ihr Werkstattnetz? Steffen Struwe:** Von unserer Seite sind wir mit der Zusammenarbeit mit unseren Werkstattpartnern sehr zufrieden. Diese leisten seit Jahren exzellente Arbeit mit einer äußerst hohen Kundenzufriedenheit. Und wenn wir den Rückmeldungen unserer Werkstattpartner glauben können, dann sind die Werkstattpartner auch mit riparo zufrieden. Die

Herausforderungen sind nun schon längere Zeit bekannt. Immer wieder diskutiert werden der Fachkräftemangel und die Herausforderungen der Digitalisierung und der Elektromobilität.
__ __ **Im Jahr 2019 gab es viele Ankündigungen von Schadensteuerern, die mit digitalen Prozessen stärker in die Schadenkommunikation mit den Partnerwerkstätten eingreifen wollen. SPN etabliert die webbasierte Kalkulations- und Rechnungsabwicklung, die HUK-Coburg will das Reparaturtracking und die Online-Terminbuchung für Versicherungsnehmer ausbauen. Wie entwickelt sich riparo in dieser Hinsicht weiter?**
__Jürgen Schmidt: __Mit Ankündigungen zu unseren „digitalen Entwicklungen" sind wir generell zurückhaltend. Sachstand heute ist, dass wir durch die Übermittlung strukturierter Daten unseren Kunden eine Automatisierung und Dunkelverarbeitung ermöglichen können. Was zwischenzeitlich am Markt aber eine Grundvoraussetzung für die Zusammenarbeit sein dürfte.

Ein Online-Tracking mit den wichtigsten Informationen für die Kunden der Kfz-Versicherer haben wir bereits seit 2 Jahren. Hierbei erhalten die Kunden im Namen des Versicherers per SMS Informationen zum Abwicklungsstand. Natürlich besteht auch die Möglichkeit, die wichtigsten Informationen in ein Kundenportal des Versicherers einzuspielen, wenn der Versicherer die Informationen den Kunden selbst zur Verfügung stellen möchte. __ __ **Im vergangenen Jahr gab es auch in Ihrer Zusammenarbeit mit dem BVdP Veränderungen. Sie waren Pilotpartner beim Kostenvoranschlagscheck (QualiCheck), der nicht weiter fortgeführt wurde. Wie sind Sie mit dem „Aus" von QualiCheck umgegangen? Werden Sie das Thema dennoch weiterverfolgen? Steffen Struwe:** Es tut uns sehr leid, dass dieses für alle Beteiligten gut gemeinte Projekt des BVdP eingestellt wurde. Auf unsere tägliche Arbeit hatte das jedoch keine Auswirkungen. Für riparo war QualiCheck lediglich eine Art Vorprüfung der Kostenvoranschläge. Unser Konzept beinhaltet von Anfang an die Komplettprüfung der Kostenvoranschläge durch eigene Techniker, die die Einhaltung vereinbarter Konditionen, Reparaturweg und Plausibilität zur Schadenschilderung prüfen. Alle unsere Techniker haben einen Meisterbrief und können auf Augenhöhe mit unseren Werkstattpartnern über den optimalen Reparaturweg sprechen. __ __ **Stichwort Ersatzteilkosten: Die rasant steigenden Kosten für Ersatzteile belasten die Schaden-Kosten-Quote (Combined Ratio) der Versicherer. Was unternimmt riparo um den Anteil der Ersatzteilkosten bei der Instandsetzung zu reduzieren? Steffen Struwe:** Wie bereits erwähnt prüfen wir alle Kostenvoranschläge mit eigenen Technikern auf den optimalen Reparaturweg. Zudem ist es auch jederzeit möglich, die Daten hierzu auszuwerten und dann entsprechend zu handeln.

riparo hat übrigens ein sehr starkes Eigeninteresse, die Ersatzteilkosten gering zu halten. Wir beteiligen uns an den Vermittlungs- und Marketingkosten unserer Kunden in Form eines 5-prozentigen Ersatzteilnachlasses. Das bedeutet, dass sich die Ersatzteilkosten unmittelbar auf Umsatz und Gewinn von riparo auswirken.
__ __ **Wie sind die Ziele für dieses Jahr? Was haben Sie sich vorgenommen? Jürgen Schmidt:** Oberstes Ziel ist nach wie vor, unseren Werkstattpartnern mehr Reparaturen zu vermitteln. Fast genauso wichtig wird jedoch sein, bei größerem Wachstum die Qualität aufrecht zu erhalten. In den ersten drei Jahren ist uns das sehr gut gelungen. __ __ **Vielen Dank für unser Interview.**

Christian Simmert