SCHADEN.NEWS








10.02.2020

# HUK-COBURG: WIE VERÄNDERT SICH IHRE DIGITALE SCHADENWELT, HERR GECK?

***Herr Geck, die HUK-Coburg geht davon aus, dass der Autofahrer künftig schlanke, digitale Prozesse erwartet. Wie sieht dieser Prozess im Idealfall aus? Welche Rolle spielt hier die Werkstatt?*** **Thomas Geck:** Jeder von uns kennt den Bestellprozess im Internet, wenn wir im Onlineshop einkaufen. Hier sind Bestell- und Bezahlprozesse hinterlegt, sie bekommen sofort Informationen über die Verfügbarkeit und erhalten Ihre Bestätigung über den Versand. Das ist das was der Kunde heute tagtäglich erwartet. Im Schadenfall muss man den Ablauf differenziert betrachten. Es gibt sehr, sehr viele Fälle, in denen der Autofahrer eine menschliche Stimme, eine menschliche Betreuung erwartet – der Schadenfall ist immer eine emotionale Angelegenheit. Nehmen wir aber den Glasschaden: Hier will der Kunde mit möglichst wenig Aufwand den Schaden möglichst schnell behoben haben.

***Wie stellen Sie sich hier den digitalen Prozess genau vor?*** **Thomas Geck:** Im Glasschadenfall geht der Kunde auf die Website der HUK-Coburg und bucht den Schaden komplett durch. Die Anwendung weiß, wer der Versicherungsnehmer ist, kennt den Versicherungsschutz und der Kunde kann sich einen Glasschadenpartner sowie einen Termin aussuchen. Ich persönliche finde eine Terminbuchung

über das Web einfacher als am Telefon. Wir gehen davon aus, dass der Kunde von morgen und besonders die nachwachsende Generation diesen Service im einfachen Karosserie- und Lackschadenfall nutzen wird.

***Wie wird der Schadenprozess künftig für eine Ihrer Partnerwerkstätten aussehen – in der Kommunikation zwischen Autofahrer, Betrieb und Ihnen als Kfz-Versicherer?*** **Thomas Geck:** Bleiben wir beim ganz einfachen kleinen Parkrempler: Der Kunde geht auf das Online-Formular, gibt seine Daten ein. Im Hintergrund läuft eine Deckungsprüfung, ob der Schadenfall versichert ist. Anschließend bekommt der Kunde eine Meldungsbestätigung und ein Aktenzeichen bzw. seine Schadennummer. Gehen wir nun davon aus, der Kunde hat eine Werkstattbindung, dann werden ihm beispielsweise drei Werkstätten im Umkreis zur Auswahl gestellt. Der Kunde trifft eine Wahl und wird weitergeleitet auf den Kalender der betreffenden Werkstatt, um seinen Wunschtermin zu buchen. Der Versicherungsnehmer und die Partnerwerkstatt erhalten eine Bestätigung

***Hat die Partnerwerkstatt künftig noch die volle Freiheit, Werkstatttermine eigenständig zu vergeben?*** **Thomas Geck:** Grundsätzlich sind noch einige Themen im Rahmen der Prozessgestaltung zu klären, aber vom Grundsatz her hat die Werkstatt, wie heute auch, die volle freie Verfügbarkeit über ihren Terminkalender.

***Also die Werkstatt entscheidet, was sieht der Autofahrer in der App oder im Web bei der Terminauswahl?*** **Thomas Geck:** Ja, sie entscheidet was zu sehen ist und sie ist Herr der Daten.

***Und es hat auch keine Konsequenzen, wenn die Werkstatt beispielsweise in einer Woche keine freien Termine für die HUK-Coburg schafft?*** **Thomas Geck:** Es hat keine Konsequenzen. Generell haben wir mit der Werkstatt natürlich eine Volumenvereinbarung, in der wir uns verpflichten, Volumen zu liefern und dementsprechend ist die Werkstatt auch verpflichtet, Volumen abzunehmen. Wenn die Werkstatt dann z.B. für ein halbes Jahr keine Termine anbietet, dann ist das natürlich ein Problem, das der vertraglichen Vereinbarung widerspricht. Aber wenn die Partnerwerkstatt morgen sagt, sie ist für eine kurze Zeit ausgelastet, dann hat das keine Konsequenzen.

***Sie haben gerade angesprochen, dass es die Terminvergabe für Kleinschäden gibt. Ist die Online-Terminvergabe darüber hinaus auch für Kostenvoranschläge, für die gesamte Unfallschadenreparatur oder auch für den Autoservice angedacht?*** **Thomas Geck:** Ich glaube, dass die Terminbuchung erst einmal ein Thema für die Auftragsannahme in der Werkstatt ist. Prinzipiell planen wir die Online-Terminvergabe nicht nur für Kleinschäden. Aktuell sind wir aber noch nicht soweit, ein Fahrzeug einzubuchen, welches nicht mehr fahrbereit ist. Denn dann müsste ja auch der Abschleppwagen via App gebucht werden. Insoweit wird es sich anfangs – aufgrund der Praktikabilität – sehr im Kleinschadenbereich abspielen, was ja die Masse der Schäden ist. Dass die Online-Terminbuchung für den Autoservice ideal ist, ist klar.

***Sie starten jetzt mit Pilotprojekten. Wie ist der aktuelle Stand?*** **Thomas Geck:** Im Moment prüfen wir die Funktionalität des Connector-Tools von Gudat Solutions als Datendrehscheibe und wie die Anbindung des digitalen Autohauses in der Werkstatt funktioniert. Hierfür testen wir unter anderem auch, ob die Schnittstellen zu den Dealer-Management-Systemen funktionieren. In der Pilotphase arbeiten wir sowohl mit Werkstätten, die Autoservice anbieten, als auch mit freien Werkstätten für die Unfallreparatur zusammen.

***Sie haben auch angekündigt, dass Werkstattprozesse besser organisiert werden können. Werden Sie dieses Thema auch im Rahmen der Digitalisierung mit anstoßen?*** __Thomas Geck: __Natürlich probieren wir solche Themen aus und prüfen hier auch die Akzeptanz in der Werkstatt. Es ist ein Veränderungsprozess. Abläufe, die heute noch händisch organisiert werden, wie beispielsweise eine Reparaturverzögerung aufgrund fehlender Ersatzteile, können morgen voll automatisiert organisiert werden. Die Software das „digitale Autohaus“ gibt solche Automatisierungen her. Aber vorab müssen die Mitarbeiter eines Autohauses geschult und darauf eingestellt werden.

***Wenn wir uns das Thema Reparaturfortschrittsanzeige anschauen ist dies eng verbunden mit dem Reparaturtracking. Das sorgt für einen gewissen Druck in den Werkstätten. Stichwort: Gläserne Werkstatt. Ist das ihr Ziel?*** **Thomas Geck:** Überhaupt nicht. Uns geht es um den Prozess und den Service für unseren Endkunden. Unser Versicherungsnehmer soll wissen: Es gibt eine Terminbestätigung, dann gebe ich das Fahrzeug ab, dann erhalte ich es zurück. Ihn interessieren die Schritte dazwischen nicht, außer wenn es eine Verzögerung gibt. Zum Stichwort Kontrolle: Wir haben sehr gute Kundenzufriedenheitswerte, die zeigen, dass unsere Kunden mit der Reparatur in Ihrer Werkstatt sehr zufrieden sind. Solange diese Kundenzufriedenheit anhält, brauchen wir uns keine Gedanken darüber zu machen, ob wir einzelne Schritte, z.B. Reaktionszeiten für Kundenanrufe, tracken. Es ist nicht unser Ziel, ein Controlling-Tool aufzubauen. Ich weiß, dass andere Schadensteuerer diese Themen verfolgen. Solange wir diese hohe Kundenzufriedenheit haben, brauchen wir das nicht. ***Wenn die Pilotphase beendet ist und das Projekt in die Fläche geht, ist die Terminbuchung dann verpflichtend für alle Partnerwerkstätten?*** **Thomas Geck:** Ich denke perspektivisch ja. Die Frage ist allerdings, wie. Wir werden die Digitalisierung nicht aufhalten können. Der Kunde wird – sowohl von der Werkstatt als auch von uns – digitale Prozesse verlangen. Und unser Job ist es, dafür eine Infrastruktur zur Verfügung zu stellen. Bisher haben wir es immer so gehandhabt, dass wir erst einmal eine Lösung organisieren und wenn das Thema dann aktuell wurde, wurde es in die Standards übernommen. Ein gutes Beispiel sind die im Jahr 2016 eingeführten Multibrand-Testgeräte. Da wurden wir auch mit großen Augen angeschaut: Was jetzt schon? Das stellt heute niemand mehr in Frage, und wir sind froh, dass wir unsere Partnerwerkstätten damit befähigt haben, heute auch im Rahmen der Unfallreparatur erforderliche Arbeiten an der Elektronik durchführen zu können. Ähnlich wird es mit dem Thema Digitalisierung laufen.

***Wird die Online-Terminbuchung zum Standard?*** __Thomas Geck: __Ja und wir sind der Überzeugung, dass wir den administrativen Aufwand in den Werkstätten minimieren müssen, um diese zukunftssicher aufzustellen. Und dafür dient das „digitale Autohaus".

***Glauben Sie wirklich, dass sich der administrative Aufwand in der Werkstatt reduzieren lässt? Mit jeder neuen Anwendung eines Schadensteuerers hat sich für die Betriebe der Aufwand doch eher erhöht.*** **Thomas Geck:** Da bin ich grundsätzlich bei Ihnen. Nur wenn Sie die administrativen Prozesse in der Werkstatt einmal analysieren, werden Sie feststellen und werden Sie auch von Werkstätten hören: Der schlankeste Prozess, den es gibt, ist der Prozess der HUK-Coburg, den wir mit unseren Partnerwerkstätten vereinbart haben. Das werden wir auch mit dem neuen Tool beibehalten. Ich glaube wir haben hier unsere Hausaufgaben gemacht. Wir wollen ja nicht, dass die Werkstatt Zusatzaufwand hat, um Termine zu liefern. Wir kommunizieren direkt in das Dealer-Management-System der Werkstätten rein und wir wollen die Online-Terminbuchung voll integriert in einem optimalen Prozess darstellen.

***Sie laden andere Steuerer und Versicherer ein, auch auf diese Lösung zu setzen.*** **Thomas Geck:** Ja, dieses Schnittstellentool von Gudat Solutions soll natürlich offen sein für alle.

***Was werden denn die Partnerwerkstätten die nächsten Schritte der Digitalisierung bei der HUK-Coburg kosten?*** **Thomas Geck:** Wenn Sie sich die Vorteile insgesamt anschauen, dann hat die Werkstatt vom digitalen Autohaus tatsächlich einen echten Nutzen. Die Kostenfragen sind noch nicht abschließend geklärt. Was ich Ihnen aber sagen kann ist, dass das Connecter-Tool also die eigentliche Datendrehscheibe die Werkstatt nichts kosten wird. Das digitale Autohaus werden wir für die Partnerwerkstätten zu einem sehr attraktiven und deutlich günstigeren Preis als sonst üblich auf den Markt bringen.

***Vielen Dank für unser Gespräch!***

Christian Simmert