SCHADEN.NEWS



15.07.2020

„LANGFRISTIG WERDEN DIGITALE SCHADENANWENDUNGEN VERSTÄRKT EINGESETZT“

Herr Schnitzler, nach dem Ausscheiden von Tobias Plester übernahmen Sie im April die Führung der junited AUTOGLAS – inmitten der Corona-Krise. Wie ist die aktuelle Lage bei junited und Ihren Partnerbetrieben? __Michael Schnitzler: __Ein Großteil der Mitarbeiter unserer Zentrale in Köln arbeitet noch immer aus dem Home-Office heraus, um kein unnötiges Risiko einzugehen. Wir stehen in einem permanenten Austausch, sodass unsere hohe Dienstleistungsqualität weiterhin gewährleistet ist. Unsere Partnerwerkstätten haben die Krise größtenteils gut überstanden und sind vorsichtig optimistisch für die Zukunft. In den letzten sechs Wochen hat sich unser Geschäft stabilisiert und wir liegen nur noch rund dreizehn Prozent hinter dem Umsatz des Vorjahres. Das Reparaturgeschäft hat während der Corona-Krise etwas gelitten, dieses soll nun durch unterschiedliche Marketingmaßnahmen wiederbelebt werden.

Im Zuge der Kontaktbeschränkungen während der Corona-Krise rückten nicht nur branchenweit, sondern auch bei Ihnen verstärkt digitale Anwendungen in den Fokus. Was plant junitedAUTOGLAS künftig? **Michael Schnitzler:** Anfang Juni ging der Online-Schadenmelder an den Start, über welchen Versicherungsmakler Schäden in unsere Partnerbetriebe melden können. Aber auch die Endkunden verlangen nach Online-Terminbuchungen, COVID-19 verstärkt diesen Trend noch einmal. Um dem entgegenzukommen, werden wir noch in diesem Jahr eine entsprechende Online-Lösung für Kunden anbieten.

Das heißt, der Endkunde kann sich künftig online seinen Wunschtermin im Kalender der Werkstatt buchen? __Michael Schnitzler: __Das ist das Ziel. Für unsere Kunden bedeutet dies einen zusätzlichen Service, für unsere Partner jedoch einen Eingriff in ihre Terminkalender. Gemeinsam mit unserem Partnerbeirat werden wir hier gute Lösungen finden, um allen Seiten gerecht zu werden. Wir sind uns der Sensibilität des Themas absolut bewusst. Um jedoch langfristig den Anforderungen des Marktes

gerecht zu werden, führt an solchen Online-Lösungen kein Weg vorbei. Das gesteuerte Geschäft nimmt jedes Jahr zu.

Und wie steht's um Ihre Partnerbetriebe? Wie wollen Sie diese künftig unterstützen? __Michael Schnitzler: __Für unsere Partner entwickeln wir aktuell ebenfalls eine Online-Anwendung, die sich aktuell in der Pilotphase befindet.

Darüber hinaus ist die Beschränkung der Steuergeräte durch die Automobilhersteller eine große Herausforderung für den Markt. Hier gilt es, eine nachhaltige Lösung zu finden. Unser Partner Hella Gutmann Solution hat uns im Mai den Zugang zum „macsRemote Services" ermöglicht. Nach nicht einmal vier Wochen haben unsere Partnerwerkstätten schon über 50 neue Geräte von Hella Gutmann Solutions abgerufen, die uns dabei helfen, auch weiterhin bei einer Vielzahl von neuen Modellen, völlig unabhängig vom OE agieren zu können. Wir sehen unsere Aufgabe darin, den Partner bei der Kommunikation und Abrechnung zu unterstützen und eine faire Lösung für alle Beteiligten zu finden.

___Die Scheibe wird immer stärker zum Technologieträger. Immer mehr Elektronik soll Komfort und die Sicherheit erhöhen. Wie bewerten Sie diese Entwicklung? ___ __Michael Schnitzler: __Bei allen Entwicklungen ist für uns schwer abzusehen, wann tatsächlich welche Technologie auf den Markt kommt. Viel wichtiger ist jedoch: Wann akzeptiert der Kunde diese neue Technologie, wann fragt er das nach? Wir beobachten die Entwicklungen und werden sicherstellen, dass wir darauf gut vorbereitet sind. Das ist unser Anspruch.

Bei aller Technik steht bei uns und unseren Partnerbetrieben immer der Mensch im Fokus, der die Dienstleistung auch in Zukunft ausführt.

Vielen Dank für das Gespräch!

Carina Hedderich