



10.02.2021

## STEUERUNG VON KFZ-HAFTPFLICHTSCHÄDEN: VOLUMEN SINKT, QUOTE BLEIBT

Rund 1.000 Fälle routet Claim Bees in einem normalen Schadenjahr monatlich in das Werkstattnetz des Mutterkonzerns Innovation Group. „Auch an uns ist jedoch Corona nicht spurlos vorbeigegangen“, berichtet Claim Bees-Leiterin Melina Knezevic. Um rund 20 Prozent ist ihrer Aussage nach im vergangenen Jahr das Volumen der Kfz-Haftpflichtschäden, mit dessen Steuerung Claim Bees beauftragt wurde, gesunken. „Es ist uns jedoch gelungen, die Steuerungsquote zu halten“, betont die Leiterin weiter. Diese liege bereits seit Jahren konstant bei rund 20 Prozent – auch im Corona-Krisenjahr.

### KONTAKTLOSE FAHRZEUGÜBERGABE GEWINNT AN BEDEUTUNG

„Gerade in Zeiten, in denen Kontaktvermeidung eine größere Rolle spielt als jemals zuvor, gewinnen Aspekte wie ein Hol- und Bring-Service oder eine kontaktlose Fahrzeugübergabe immens an Bedeutung“, haben sie und die 22 sogenannten Schadenhelfer festgestellt. Zudem sei die Erreichbarkeit der Versicherungsnehmer in Zeiten von Homeoffice und Lockdown gestiegen. „Nicht zuletzt ist auch der Gesprächsbedarf der Autofahrer gestiegen“, erklärt Melina Knezevic. Einen weiteren Aspekt hätten die Schadenhelfer durch Corona festgestellt: Der Bedarf am Schadenservice für Flottenkunden sei immens gestiegen. „In diesem Segment konnten wir in 2020 sogar Kunden dazugewinnen“, erklärt Marketingverantwortliche Ariane Whittall. Die Vermittlungsquote für Flotten liege bei rund 36 Prozent, die Reparaturquote bei 24 Prozent.

### SCHADENHELPER SPRECHEN GESCHÄDIGTE IM KFZ-HAFTPFLICHTFALL DIREKT AN

So funktioniert die Steuerung von Kfz-Haftpflichtschäden durch die Stuttgarter: Von den Kfz-Versicherern wird Claim Bees beauftragt, möglichst direkt nach einem Haftpflichtschaden beim Anspruchsteller anzurufen und die Reparatur in einer der Partnerwerkstätten anzubieten. Aus Erfahrung weiß Melina Knezevic: Hat der Anspruchsteller noch nichts selbst unternommen, nimmt jeder zweite von ihnen den Schadenservice in Anspruch. Zudem, hätten Studien eines kooperierenden Versicherers gezeigt, dass allein das Angebot des Schadenservice (auch bei Nichtnutzung) die Zufriedenheit des Autofahrers steigere.

### **„TEAMGEIST MUSS STIMMEN“**

Neben dem täglichen Kontakt zu Autofahrern sei gerade in Krisenzeiten auch die Verbindung zum eigenen Team ein essenzieller Baustein. Das Coaching der Schadenhelfer stünde dabei im Mittelpunkt und sei gerade in der aktuellen Situation mit mobiler Arbeit enorm wichtig. „Mit digitalen Lernhäppchen, kreativen Auszeiten und Online-Teamevents zum Feierabend ist es gelungen, den Teamgeist weiter auf einem hohen Niveau zu halten.“ Dieser sei von großer Bedeutung, denn allein durch die Freundlichkeit und das aufgeschlossene Auftreten der Kontaktpersonen führe zu mehr Zufriedenheit beim Autofahrer.

### **STÄRKERER AUSTAUSCH MIT INNOVATION GROUP**

Im vergangenen Herbst ist Claim Bees zudem zu Innovation Group nach Stuttgart gezogen. Doch nicht nur räumlich gesehen vertiefte sich dadurch die Zusammenarbeit zum Mutterkonzern: „Wir nutzen nun für unsere Vermittlungen auch die Plattform Gateway. Dadurch haben wir festgestellt, dass die Transparenz in der Schadenabwicklung und die kurze Dauer relevante Kriterien für Autofahrer sind, einer Vermittlung eines Haftpflichtschadens zuzustimmen“, berichtet die Niederlassungsleiterin. Zudem profitiere das Claim Bees-Team am neuen Standort nun vom intensiven Wissensaustausch mit Netzentwicklern und Key Accountern. Diese Verbindung solle daher weiter ausgebaut werden. Zudem erklärt Melina Knezevic, befinde sich eine neue interaktive digitalen Workshop-Reihe für Versicherer derzeit im Aufbau, um Expertise zu teilen und die Steuerung ins Werkstattnetz zu erhöhen. Ende Februar soll diese Reihe an den Start gehen.

Ina Otto