



08.06.2022

WIE BEWERTET INNOVATION GROUP DIE AKTUELLE MARKTLAGE?

__Nach der Anhebung von Stundensätzen durch die HUK-Coburg steht nun auch der Schadensteuerer Innovation Group unterjährigen Preisanpassungen offen gegenüber, das signalisierte jetzt der Vorstandsvorsitzende Matthew Whittall. Wie man die Situation in Stuttgart momentan sieht, wie es mit Gateway weitergeht und welche Auswirkungen die Teilverfügbarkeit auf Innovation Group hat, lesen Sie in den Antworten von Matthew Whittall auf Fragen von schaden.news. __

Ende vergangenen Jahres haben wir in einem Beitrag über Kritik von Kooperationsbetrieben an den Regulierungsprozessen und an Gateway berichtet. Wie ist der Stand heute aus Ihrer Sicht und wie entwickelt sich Gateway derzeit?

__Matthew Whittall: __Über Gateway schaffen wir heute die wichtigen Schnittstellen zur Versicherungswelt, zur Flottenwelt und zur Reparaturwelt. Wir haben mittlerweile mehr als 50.000 Aufträge über die Schadenmanagementplattform abgewickelt und mehr als 1.000 Werkstattpartner eingebunden. Die Endkunden mögen das „Amazon“-Erlebnis, bei dem sie einfach, schnell und transparent sehen können, wo und wann man sich um ihren Kfz-Schaden kümmert. Das zeigen sie uns durch eine durchschnittliche Sternebewertung von 4,7 von 5 und einem aktuellen NPS von rund 75. Wir rechnen damit, dass im Laufe des Sommers alle Aufträge über Gateway abgewickelt werden.

Über Gateway arbeiten wir schneller und effektiver als in der alten Systemwelt. Trotzdem arbeiten wir konsequent weiter an der „Usability“ der Plattform. Wurden die Versicherer in der Vergangenheit direkt mit ihrem kompletten Auftragsvolumen umgeschaltet, erfolgt dies heute in zwei Stufen. In Stufe 1, dem „Early Live“, werden rund fünf bis zehn Aufträge in Gateway vermittelt und alle Prozesse genau verfolgt, bis die Aufträge geschlossen sind. Durch diesen Softlaunch können kleinere Änderungen und Anpassungen direkt umgesetzt werden, damit zur vollständigen Integration alles funktioniert.

Wie bewerten Sie die Steuerung von Reparaturvolumen im Werkstattnetz aktuell? Wie viel Unfallschäden wurden 2021 an Kooperationsbetriebe vermittelt? Sind Sie mit der Vermittlungsquote zufrieden?

__Matthew Whittall: __ Nach den starken Rückgängen infolge der Corona-Pandemie, wo wir Anfang 2021 durch den rund dreimonatigen Lockdown ein Defizit von rund 20 Prozent verglichen mit 2019 hatten, sind wir in der ersten Jahreshälfte 2022 wieder auf einem guten Weg und haben unser Reparaturvolumen wieder auf 97 Prozent des Niveaus von 2019 hochfahren können. Hier kommt uns ein steigendes Volumen bei unseren Kunden im Flottensegment entgegen.

Innovation Group übernimmt von der HUK-Coburg im kommenden Jahr das Schadenmanagement für die Generali Versicherung. Wie stark wird das Steuerungsvolumen dadurch Ihrer Einschätzung nach wachsen?

__Matthew Whittall: __Wir können hier keine Zahlen nennen, aber es wird mit einer deutlichen Steigerung zu rechnen sein. Wir bauen unser Werkstattnetz weiter aus und werden auch unser Team deutlich stärken. __Kostensteigerungen bei (Lack)material, Energie und Löhnen belasten die K&L-Betriebe in diesem Jahr noch stärker als bisher. Wie bewertet Innovation Group die derzeitige Lage?

__Matthew Whittall: __Der Druck auf die Reparaturbranche ist durch die Lieferverzögerungen, Kostensteigerungen und den starken Fachkräftemangel aktuell sehr hoch. Dadurch wird die Abwicklung von Schäden alles andere als einfacher. Wir erwarten leider auch für dieses Jahr keine signifikante Entlastung aufgrund der globalen Engpässe infolge der fortdauernden Krisen. Umso wichtiger sind jetzt eine gute Organisation und ein funktionierendes Netzwerk, um Engpässe bestmöglich abzufedern. Wir nehmen die Situation ernst und stehen in regelmäßigen Gesprächen mit den Versicherern und Werkstätten.

Die HUK-Coburg hat angekündigt die Stundensätze ab Juni zu erhöhen. Zieht Innovation Group mit „seinen“ Kfz-Versicherern jetzt nach?

__Matthew Whittall: __Wir haben Anfang des Jahres die Konditionen angepasst, aber wir wissen, dass es auch unterjährig eine Preisanpassung geben muss, um die aktuelle Kostensituation abzufedern. Wir sind gerade in Gespräch mit allen Versicherern und werden hierzu zeitnah eine Information an unser Werkstattnetz geben.

Die Versorgung mit OE-Teilen von Automobilherstellern wie Daimler, Opel, Mazda aber auch VW hat sich deutlich verschlechtert. Wie schätzen Sie die derzeitige Situation im Teilemarkt allgemein ein? Wie sieht die Situation bei Innovation Parts aus? Welche Auswirkungen hat die Situation und wie unterstützt IG die Kooperationsbetriebe?

__Matthew Whittall: __Bei IG Parts tracken wir genau, wie die Verfügbarkeit und Lieferzeit pro Hersteller gerade läuft. Die Situation hat sich im Herbst 2021 verschlechtert und ist seit Januar stabil auf einem niedrigen Niveau. Hinzu kamen weitere Verzögerungen durch einen Cyber-Angriff auf einen der größte Lieferanten im Frühjahr 2022. Da wir für jede Marke mit mehreren Lieferanten arbeiten, konnten wir vielen Betrieben helfen und haben dieses Jahr einen starken Volumenanstieg

erlebt. Wenn Werkstätten durch Ersatzteilverzögerungen erhöhte Ersatzwagenkosten haben, übernehmen wir einen Teil der Kosten. Das Fullservice-Angebot von IG Parts wird sehr gut angenommen und erleichtert die Situation vieler Betriebe.

Vielen Dank für die Beantwortung unserer Fragen!

Christian Simmert