SCHADEN.NEWS







09.08.2023

# INNOVATION GROUP: WAS PLANT DER NEUE VORSTANDS-CHEF?

_Als Nachfolger von Matthew Whittall muss Mark Alagna nun das operative Geschäft bei der Innovation Group organisieren und die Interessen des neuen Eigentümers Allianz berücksichtigen. Im Exklusiv-Interview mit schaden.news spricht der neue CEO über seine Ziele, die Auftragsentwicklung der Allianz, nimmt Stellung zu Zahlungsverzögerungen und kommentiert die aus seiner Sicht kritischen Steigerungen der Schadenkosten. _

**Welche Ziele haben Sie sich als neuer Vorstandsvorsitzender von Innovation Group gesetzt?**
**Mark Alagna:** Zunächst einmal habe ich großen Respekt vor dieser Aufgabe. Mein Vorgänger Matthew Whittall hat die Organisation sehr erfolgreich entwickelt. Gemeinsam werden wir nun die nächsten strategischen und operativen Herausforderungen angehen. Dabei werde ich einen besonderen Fokus auf unser Kerngeschäft legen. Meine Ziele für die kommenden Monate sehen wie folgt aus: erstens Zuhören: Ich bin an einer ehrlichen und offenen Beurteilung unserer Partner und Kunden interessiert. Was machen wir gut? Wo können wir besser werden? Was drängt am meisten? Zweitens Zusammenarbeit stärken: Wir werden uns auf kurzfristig umsetzbare Maßnahmen konzentrieren, die auf die Verbesserung der Zusammenarbeit einzahlen. Wir wollen als verlässlicher Partner wahrgenommen werden. Und drittens bester Schadenmanager: Auf Basis eines gut aufgestellten Kerngeschäfts werden wir die Prozesse und Produkte in und um Gateway weiter

ausbauen, um für unsere Kunden und Partner der beste Schadenmanager zu sein. Immer mit dem Ziel Win-Win Situationen herzustellen.

**Wie wollen Sie die Kommunikation mit Ihren Werkstattpartnern verbessern? Mark Alagna:** Mir ist ein offener und partnerschaftlicher Umgang mit unseren Werkstattpartnern sehr wichtig. Dabei suche ich den direkten Kontakt zu Werkstätten, Werkstattgruppen und Verbänden. In den Gesprächen der vergangenen Wochen und Monate habe ich viele Anregungen erhalten, wie die partnerschaftliche Zusammenarbeit ausgebaut werden kann. Wenn wir gemeinsam unsere Performance verbessern, lohnt sich das für unsere Partner und Kunden.

**Seit Ende Mai steuert die Allianz Versicherung einen Teil ihrer Unfallschäden in das Werkstattnetz von Innovation Group. Branchenexperten rechnen damit, dass die Allianz bis Ende des Jahres ihr gesamtes Reparaturvolumen von SPN zu Ihnen routet. Was planen Sie?** __Mark Alagna: __Wir freuen uns sehr, dass wir die ersten Schäden im Auftrag der Allianz bearbeiten dürfen. Unser Ziel ist es, alle Versicherungskunden mit unserer täglichen Leistung zu überzeugen. Wenn dies dazu beiträgt das Steuerungsvolumen zu erhöhen, freut es uns umso mehr. Um ein Volumen in der Größenordnung der Allianz gut bearbeiten zu können, brauchen wir eine ordentliche Vorbereitung. Die Entscheidung ob und wann mehr Aufträge zur Innovation Group kommen, liegt letzten Endes bei der Allianz.

**Einer der Gründe für die Übernahme durch die Allianz war die Steuerungsplattform Gateway. Wir haben beim Schadentalk im Mai intensiv mit Markus Unterberger über die Entwicklung gesprochen. Wo stehen Sie aus Ihrem Blickwinkel mit Gateway heute und was können Kooperationsbetriebe und Kfz-Versicherer künftig erwarten? Wurden alle alten Systeme wie angekündigt jetzt abgeschaltet?** __Mark Alagna: __Unsere Schadenplattform Gateway hat zum Ziel, die Zusammenarbeit zwischen Werkstätten und Versicherer stark zu vereinfachen. Dies erfordert unter anderem eine starke Integration mit den Systemen der Versicherer und Werkstätten. Wir haben bereits 50 Versicherungsmarken an Gateway angeschlossen und steuern mehr als 80 Prozent aller Aufträge über die Plattform. Bis zum Jahresende planen wir die Integration mit allen Versicherungskunden auf Gateway abzuschließen. Die Integration mit DMS-Anbietern läuft parallel und ist für viele Werkstätten bereits heute schon vorhanden. Unser Ziel ist es, Gateway mit allen gängigen DMS-Lösungen zu verbinden. Dann können die Werkstätten hauptsächlich im eigenen System arbeiten.

**Von Seiten der Partnerwerkstätten haben wir Hinweise erhalten, dass sich die Zahlung von Werkstattrechnungen bei Innovation Group derzeit sehr verzögern. Es gibt wohl immer mehr Kooperationsbetriebe mit offenen Posten. Wie stellt sich die Lage aus Ihrer Sicht dar?** __Mark Alagna: __Die Zahlungen unserer Versicherungskunden sind grundsätzlich stabil und führen nur in Einzelfällen zu Verzögerungen. Wir bemühen uns bei Bedarf die Zahlungen sogar vorzustrecken, damit die Betriebe ihre angemessene Bezahlung erhalten. Tatsächlich gibt es jedoch einige Herausforderungen bei Zahlungen von Flotten-Rechnungen. Wir bereiten aktuell einige Maßnahmen vor, die kurzfristig zu Prozessverbesserungen und beschleunigten Zahlungen führen. Wir möchten ein verlässlicher Partner unserer Werkstätten sein.

**Der Vorstandsvorsitzende der HUK-Coburg, Klaus-Jürgen Heitmann, geht davon aus, dass die Kfz-Versicherer in diesem Jahr „tiefrote Zahlen" schreiben. Wie ist Ihre Einschätzung als CEO eines der größten unabhängigen Schadensteuerers im deutschen Markt?** __Mark Alagna: __Wir beobachten die Entwicklung der Schadenkosten sehr kritisch. Früher lag der Fokus in der Schadensteuerung sehr stark auf den Stundensätzen. Mittlerweile sind die Preistreiber eher die Ersatzteilkosten und unnötige Nebenkosten, unter anderem für Energie. Die Entwicklung von Ersatzteilkosten und deren eingeschränkte Verfügbarkeit führt zu großen Herausforderungen in der gesamten Branche. Es bedarf mehr Wettbewerb in der Teilebranche, um die Preisspirale zu bremsen und die Werkstattmargen zu schützen. Wir steuern dagegen, indem wir unsere Teileplattform für neue Lieferanten von Originalteilen und Green Parts öffnen werden. Außerdem ist uns der

Nachhaltigkeitsaspekt wichtig. Wir haben in Untersuchungen nachgewiesen, dass häufigere Reparaturen statt Ersatzteil-Einbauten erhebliche Einsparungen bringen können. Das müssen wir weiter erschließen.

Schließlich kann eine partnerschaftliche und vertrauensvolle Zusammenarbeit zwischen Versicherern und Werkstätten zu großen Einsparungen führen. Hier liegt auch einer unserer großen Vorteile als unabhängiger Schadensteuerer. Wir arbeiten aktuell an einer Lösung in Gateway für nicht-gesteuerte Schäden. Wenn alle Seiten fair zusammenarbeiten, können Schäden schneller, einfacher und günstiger reguliert werden. Dies wird allen Beteiligten helfen, und der Kunde freut sich umso mehr.

**Matthew Whittall hat zu Beginn des Jahres angekündigt, dass Innovation Group von einer Umsatzsteigerung von bis zu 30 Prozent ausgeht. Wie sieht es derzeit aus werden Sie das angepeilte Wachstumsziel erreichen? Mark Alagna:** Wir sind dieses Jahr mit neuen Versicherungskunden gestartet: die Generali Versicherung mit Cosmos Direkt und Dialog Versicherung. Darauf hatten wir uns gut vorbereitet. Darüber hinaus konnten wir mit unseren Kunden die Steuerungsraten steigern und Stornoraten senken. Dies führt zu einer erfolgreichen Entwicklung im ersten Halbjahr. Wenn sich die Entwicklung im zweiten Halbjahr fortsetzt, werden wir unsere Ziele für 2023 erreichen können.

Christian Simmert