SCHADEN.NEWS

17.04.2024

ALLIANZ STEUERT SCHÄDEN JETZT VOLLSTÄNDIG ZU INNOVATION GROUP

Im ersten Jahr als neuer Vorstandsvorsitzender beim Schadensteuerer Innovation Group zieht Mark Alagna im Exklusiv-Gespräch mit schaden.news eine positive Bilanz. „Wir konnten unseren Marktanteil signifikant ausbauen“, betonte der 52-jährige Manager. Das noch von seinem Vorgänger Matthew Whittall angepeilte Umsatzplus von bis zu 30 Prozent sei Ende dieses Jahres tatsächlich erreicht worden. Die Gründe sieht Mark Alagna in einem kräftig gewachsenen Schadenvolumen bei den Bestandskunden und, zusätzlichen Aufträgen von des im vergangenen Jahr von der HUK-Coburg gewechselten Generali Konzerns sowie einer ersten Steuerung von Reparaturaufträgen in das Werkstattnetz durch die Allianz Versicherung. „Das Wachstum resultiert auch aus dem zunehmenden Bedarf für Schadensteuerung im Markt und einer sehr guten und vertrauensvollen Zusammenarbeit mit den Bestandskunden“, zeigte sich Mark Alagna im Redaktionsgespräch überzeugt. Das Vorkrisen-Niveau werde nun übertroffen.

SÄMTLICHE GESTEUERTEN UNFALLSCHADENREPARATUREN DER ALLIANZ GEHEN NACH STUTTGART

Bei Innovation Group sorgt aber auch der Eigentümerwechsel im Oktober 2022 jetzt für weiteres Wachstum. In der vergangenen Woche (10.4.) informierte der Schadensteuerer sein Werkstattnetz darüber, dass die Allianz Versicherung ab sofort vollständig von SPN zu Innovation Group als Schadensteuerer wechselt: „Nachdem die Allianz bereits seit Mai 2023 einen kleinen Teil der Neuschäden in das Werkstattnetz der Innovation Group steuert, wird sie ab heute sämtliche Unfallreparaturen über die Innovation Group einsteuern", ist in der Mitteilung zu lesen. Weiter heißt es: „Es freut uns sehr, dass wir unser Werkstattnetz in den vergangenen Monaten mit und durch Sie ausbauen konnten, um so Verfügbarkeiten für alle Versicherungskunden sicher zu stellen. Ebenso haben wir als Innovation Group unsere internen Ressourcen massiv ausgebaut, um so das zusätzliche Auftragsvolumen nicht nur der Allianz, sondern aller Versicherer in unserem Portfolio mit Ihnen organisiert realisieren zu können."

REPARATURPROZESSE SOLLEN MIT EASYREPAIR EINFACHER WERDEN

Darüber will Innovation Group mit dem neu eingesteuerten Reparaturvolumen eine „starke Vereinfachung des Allianz Reparaturprozesses" erreichen. In einer Information an die Partnerwerkstätten der Innovation Group Parts (am 12.4.) steht: „Die Innovation Group führt das Konzept EasyRepair als Pilot ein, welches eine sofortige Reparatur für Sie ermöglicht. Dies beinhaltet die Zahlungszusage bei Auftragsvergabe. Sie brauchen nicht auf die Freigabe des Kostenvoranschlages zu warten, wenn kein Verdacht auf Totalschaden, Vorschäden und / oder Unplausibilitäten bestehen." Nach Angaben von Innovation Group profitieren Innovation Group Parts Werkstätten automatisch von EasyRepair, unter Beibehaltung der Ersatzteilbestellungen für alle gesteuerten Reparaturen der Innovation Group Dieses Angebot gilt laut Information an die Betriebe mindestens bis zum 31.10.2024. Nach Aussage von Mark Alagna werden bereits länger Gespräche mit vielen Bestandskunden über diese Vorgehensweise geführt und weitere Pilotkunden gesucht. Die Stuttgarter planen weitere Vereinfachungen.

AUSBAU DER WERKSTATTKAPAZITÄTEN UM 20 PROZENT

Innovation Group Deutschland hat mit allen seinen Marken im vergangenen Jahr nach eigenen Angaben mehr als 400.000 Kfz-Schäden in das gesamte Netzwerk gesteuert. Trotz hoher Auslastung bekommen die Stuttgarter ihre Aufträge nach wie vor in den Steuerungsbetrieben unter, versicherte Mark Alagna. „Wir haben letztes Jahr kontinuierlich am Ausbau unserer Kapazitäten gearbeitet", erklärte er und fügte hinzu: „In diesem Zusammenhang haben wir unser Werkstattnetz bereits um 20 Prozent ausgebaut. Der Ausbau wird sich dieses Jahr weiter fortsetzen". Mit neuen Kooperationsbetrieben werde das bestehende Netz dichter und verbessere sich der Service Level für alle Kunden. „Darüber hinaus ermöglicht der Ausbau der Werkstattkapazitäten mit bestehenden Partnerbetrieben eine Steigerung des Steuerungsvolumens." Der Vorstandsvorsitzende sieht Innovation Group also weiterhin auf Wachstumskurs. „Durch unsere Verbesserungen ermöglichen wir unseren Kfz-Versicherern die Sicherstellung von Werkstattkapazitäten für alle Kunden, die Erhöhung der Steuerungsquoten und den Ausbau des Kundenservice."

„WIR ARBEITEN AN WEITEREN VERBESSERUNGEN UNSERER PROZESSE"

Doch trotz der ersten positiven Bilanz sieht Mark Alagna auch Herausforderungen, vor denen Innovation Group stehe. „Wir müssen mit unseren Prozessen als Schadenmanager noch besser werden", räumte der Deutschland-Chef offen ein. Immer wieder kritisieren Partnerwerkstätten Verzögerungen bei Reparaturfreigaben, unklare Haftung bei vermittelten Aufträgen oder verzögerte Zahlungen. „Wir arbeiten derzeit an substanziellen Verbesserungen im Gesamtprozess, sodass wir weniger Stopps haben und unnötige Wartezeiten reduzieren. " Die Prozesskette müsse einfacher und schneller werden. Von Gateway und den Weg der Digitalisierung von Steuerungsabläufen ist Mark Alagna überzeugt. „Mit unseren Versicherungskunden stehen wir im aktiven Dialog den Reparaturfreigabe-Prozess und Prüfprozess zu vereinfachen. Mit dem Angebot von EasyRepair und bereits bestehenden Kundenvereinbarungen, wird bereits jede zweite Steuerung mit Zahlungsfreigabe durch Innovation vermittelt. Darüber hinaus bietet die Erhöhung der Qualität & Dokumentation von Kostenvoranschlägen weitere Potentiale einer beschleunigten Auftragsabwicklung." Nach Auffassung von Innovation Group leiste Gateway die Voraussetzungen,

für mehr Geschwindigkeit und geringerem administrativen Aufwand bei den Partnerwerkstätten. Das Prinzip Transparenz und Vertrauen soll künftig das Prinzip Kontrolle ersetzen, so lautet der Plan.

NEUE DIREKTKUNDENREGELUNG KOMMT

Auch bei der durch den Bundesverband der Partnerwerkstätten (BVdP) erhobenen Forderung, die Direktkundenregelung abzuschaffen, scheint es bei Innovation Group Bewegung zu geben. Der Schadensteuerer Riparo hatte bereits zum 1. März die Konditionen angepasst. Dort kann künftig bei den Vertragsbetrieben ein zehnprozentiger Zuschlag auf den vereinbarten Stundensatz abgerechnet werden. Bisher galt sowohl im gesteuerten Kasko- als auch im Haftpflichtschaden gleichermaßen nur der reduzierte Werkstattpreis. Wie genau eine überarbeitete Direktkundenregelung bei Innovation Group aussehen könnte, teilte Mark Alagna gegenüber schaden.news nicht mit. „Wir führen sehr gute und zielführende Gespräche mit unseren Versicherungskunden und Partnerwerkstätten“, hieß es in Stuttgart. Schritt für Schritt wolle man in diesem Jahr die Regelunge reformieren. „Eine gute Abstimmung erfordert jedoch noch etwas Geduld. Wir wollen eine einfache und faire Regelung für alle Beteiligten“. Es ist wohl damit zu rechnen, dass es erst nach und nach verschiedene Anpassungen geben wird. Klar scheint jedoch zu sein, dass eine neue Direktkundenregelung auch bei Innovation Group kommen wird.

Christian Simmert