





04.12.2024

ERGO UND BAVARIA DIREKT WECHSELN ZU SPN

In den vergangenen Monaten haben Dimitra Theocharidou-Sohns und ihr Team offenbar hart daran gearbeitet, den Schadensteuerer SPN Service Partner Netzwerk wieder auf Kurs zu bringen. Beim Schadentalk währen der Automechanika in Frankfurt hatte die Geschäftsführerin bereits angekündigt, dass SPN die Flucht nach vorne antreten wird, um neue Versicherungskunden zu akquirieren. Offenbar mit Erfolg. Denn ab Beginn des neuen Jahres werden die Ergo Versicherung und Bavaria Direkt ihr Reparaturvolumen über SPN steuern lassen.

„AGILE PROZESSE FAST WERTVOLLER ALS GÜNSTIGE STUNDENSÄTZE“

Kurzer Rückblick: Nachdem die Allianz Versicherung den Schadensteuerer Innovation Group vor mehr als zwei Jahren übernommen hatte, und alle Unfallschadenreparaturen seit April dieses Jahres über die Stuttgarter lenkt, erklärte Stefan Artz (Leiter Kraftfahrt-Schaden) beim Schadentalk im September, dass sich die Allianz auch als Gesellschafter beim SPN zurückzieht. Das Service Partner Netzwerk stand seitdem unter starkem Druck neues Reparaturvolumen zu akquirieren. Jetzt kommt scheinbar die Kehrtwende. „Wir setzen darauf den administrativen Aufwand für Werkstätten als auch für die Kfz-Versicherer zu reduzieren und mit diesem Konzept zu punkten“, erklärt Dimitra Theocharidou-Sohns im Gespräch mit schaden.news und stellt fest: „In der Kostenstruktur sind agile Prozesse die zu deutlich weniger administrativem Aufwand für alle Beteiligten führen, fast wertvoller als die besten Stundensätze.“

GELEBTE DIGITALITÄT ENTSCHEIDEND

Eine immer größere Rolle für eine schnelle und reibungslose Schadenregulierung spiele nach Ansicht von Dimitra Theocharidou-Sohns eine „gelebte Digitalität“. Die SPN-Geschäftsführerin erklärt das Prinzip gegenüber schaden.news am Beispiel der Schadenkommunikation zwischen Partnerwerkstätten, Schadensteuerer und Ergo Versicherung: „Wir bieten Dunkelverarbeitung mit automatisierten Prozessen und durchgehend strukturierten Daten, die über Schnittstellen vom Auftraggeber an die Systeme der Werkstätten angebunden sind. Damit passen wir unsere Abläufe an bestehende Strukturen an und schaffen so digitale Lösungen ohne Reibungsverluste.“ Doch was bedeutet dieses Prinzip konkret? „Mit der Auftragserteilung erklärt die Ergo Versicherung immer auch eine Reparaturkostenübernahme. Der Kostenvoranschlag der Partnerwerkstatt wird strukturiert übertragen und von SPN anhand bestehender Regelungen automatisiert geprüft und auf digitalem Weg freigegeben“, beschreibt Dimitra Theocharidou-Sohns den Prozess. „Auch die Rechnungsstellung läuft durch unsere Dunkelverarbeitung. Dort wird die Werkstattrechnung mit dem Kostenvoranschlag automatisiert verglichen und bei Übereinstimmung der freigegebenen Reparaturkosten direkt gezahlt.“ SPN versicherte im Redaktionsgespräch zudem, dass „kein externer Prüfdienstleister die Rechnung im Anschluss noch einmal checkt und kürzt. Die Auszahlung durch den Auftraggeber erfolgt automatisiert.“ Alle Daten würden direkt und strukturiert in die Kalkulationssysteme sowie ins DMS übertragen, sodass der administrative Aufwand über die zusätzliche Eingabe von Daten in einem webbasierten System entfällt. Dimitra Theocharidou-Sohns: „Der faire Umgang miteinander, Offenheit und Transparenz sowie funktionierende IT-Strukturen, das bedeutet für uns gelebte Digitalität.“

KUNDENAKQUISITION GEHT WEITER

„Wir wollen mit diesem schlanken Prozess unseren Beitrag dazu leisten, dass die Werkstatt ihre Liquidität sichert, der Arbeitsaufwand auf allen Seiten sinkt und die Prozessgeschwindigkeit steigt“, unterstricht die Geschäftsführerin gegenüber schaden.news. Damit will das SPN Service Partner Netzwerk weiterhin bei neuen Kfz-Versicherern punkten. Denn die Kundenakquisition gehe nach Aussage der Dimitra Theocharidou-Sohns noch weiter.

Christian Simmert