



19.02.2025

SCHADENSTEUERUNG „WIR WOLLEN UNSERE ZUSAMMENARBEIT ZUKÜNFTIG NOCH WEITER AUSBAUEN“

_Im schaden.news-Interview schildern Fix Auto Deutschland-Chef Roy de Lange und Mark Alagna, Geschäftsführer Innovation Group Deutschland, wie die Zusammenarbeit zwischen dem Franchisesystem und dem Schadensteuerer strukturiert ist, welche Herausforderungen sie gemeinsam angehen wollen und wie Fix Auto und die Innovation Group das Entwicklungspotenzial für gesteuerte Schäden in den kommenden Jahren einschätzen. _

Wie gestaltet sich die Zusammenarbeit zwischen Fix Auto Betrieben und der Innovation Group konkret? Mark Alagna: Wir haben alle das gleiche Ziel: Den Autofahrern den bestmöglichen Service zu bieten. Dieses Ziel eint uns alle, egal ob Kfz-Versicherer, Schadensteuerer oder Werkstattpartner. Und genau das ist auch unser Ansatzpunkt, den wir gemeinsam mit Fix Auto umsetzen: Ein Rundum-Service, angefangen bei der Betreuung des Kunden bis hin zu einer hochqualitativen Reparatur.

Roy de Lange: Ich kann das nur unterstreichen. Wir haben die gleichen Interessen. Wir konnten beobachten, dass sich die Beziehung zwischen Fix Auto und der Innovation Group in den vergangenen beiden Jahren verstärkt hat. Inzwischen arbeiten alle Fix Auto Betriebe als Innovation Group Partner – sowohl im Versicherungs- als auch im Flottenbereich. Wir haben monatliche operative Abstimmungstermine, sodass wir schnell und pragmatisch Lösungen für jeden Fall finden. Auf der Plattform Gateway werden die Fix Auto Betriebe gesammelt angezeigt und können unsere Betriebsberater erkennen, was die einzelnen Betriebe leisten und wo Schulungsbedarf besteht. Beide Seiten wollen zufriedene Kunden, kurze Durchlaufzeiten und eine gute Reparaturqualität. Um das zu erreichen, unterstützen wir uns gegenseitig.

Wo sehen Sie beide die Synergieeffekte der Zusammenarbeit zwischen Fix Auto und der Innovation Group? Roy de Lange: Was wir gemeinsam etabliert haben, ist, dass wir Probleme schnell und pragmatisch lösen. Da haben wir einen guten Modus gefunden zwischen zwei professionellen Partnern, die die Anforderungen aller im Unfallschadenprozess Beteiligten kennen. In dem Sinne betrachten wir uns als Dienstleister in der Mitte.

Mark Alagna: Wir arbeiten mit insgesamt mehr als 3.000 Werkstattpartnern in Deutschland zusammen. Was wir gelernt haben: Eine gute Kommunikation ist grundlegend für eine erfolgreiche Zusammenarbeit. Einer unserer Synergieeffekte besteht darin, dass wir auf partnerschaftlicher Ebene miteinander kommunizieren, Themen ansprechen, die gut laufen, aber auch solche, wo es hakt. Diese Kommunikation ist für uns auch immer dann grundlegend, wenn man über Veränderungen spricht, denn diese erfordern ein Umdenken. Dabei Partner zu haben, die einen in diesem Veränderungsprozess unterstützen, ist Gold wert.

Worin unterscheidet sich die Zusammenarbeit von Innovation Group zu Fix Auto im Vergleich zu der Kooperation mit anderen Werkstätten? Mark Alagna: Die Abstimmung mit Fix Auto ist um einiges leichter. Wir können hier auf Gruppenebene Servicelevels, Qualitätsstandards und Ziele vereinbaren und Leistungen direkt an die Vergütung koppeln. Das ist mit einer Gruppe einfacher, als wenn man mit allen Partnern Einzelgespräche führt. Natürlich müssen wir auch alle anderen Partner bestmöglich erreichen. Aber durch Gruppen wie Fix Auto hat man einfach eine größere Reichweite und agiert deutlich effizienter.

Roy de Lange: Wichtig ist an der Stelle zu sagen, dass wir solche Vereinbarungen immer in enger Abstimmung mit unseren Franchise-Partnern schließen, um sicherzugehen, dass sie sich darin wiederfinden.

Gibt es einen Rahmenvertrag, der für alle Fix Auto-Betriebe bei der Steuerung von Schäden durch die Innovation Group gilt – beispielsweise, was Steuerungsvolumen und Stundensätze betrifft? Roy de Lange: Stundensätze für jeden Standort zu vereinbaren, ist natürlich schwierig, da es regional unterschiedliche Gegebenheiten gibt. Daher erfolgt das individuell. Darüber hinaus hat Innovation Group bestimmte Qualitätsansprüche an seine Partnerwerkstätten und wenn diese Betriebe mehr leisten, dann sollten die auch besser vergütet werden. Dafür haben wir gemeinsam ein Modell entwickelt, das in unseren Betrieben gut angekommen ist. Über Steuerungsvolumen gibt es keine Vereinbarungen. Wenn unsere Betriebe gute Arbeit leisten und die Kunden zufrieden sind, dann ist es auch im Sinne der Innovation Group, mehr Aufträge in unsere Betriebe zu steuern, weil sie wissen, es gibt eine Kontinuität hinsichtlich Qualität und Effizienz. Das kann Innovation Group von unseren Betrieben erwarten. Das ist eine absolute Win-win-Situation.

Mark Alagna: Wir streben den bestmöglichen Kundenservice an. Dazu gehört auch die leistungsgerechte Vergütung unserer Partnerbetriebe. Denn am Ende profitieren alle Beteiligten davon. Die Geschädigten, die Versicherung, die Werkstatt.

Wie groß war das Schadenvolumen, das Innovation Group im vergangenen Jahr in Fix Auto Betriebe gesteuert hat? Roy de Lange: Zusammengerechnet haben unsere Betriebe im vergangenen Jahr etwa fünf Millionen Euro Umsatz mit Innovation Group-Aufträgen gemacht. Dafür tun wir auch einiges, beispielsweise durch unsere regionalen Maklertage. Da waren auch Agenturen von Allianz, Axa und Zurich vor Ort. Der Effekt: Wir hatten in den zwei Monaten nach dem Event genauso viele Aufträge durch die Innovation Group in diesem Betrieb wie in den zehn Monaten davor. Dieses Beispiel zeigt, dass es für die Betriebe auch dann noch wichtig ist, sich lokal zu präsentieren, wenn sie einen nationalen Vertrag mit der Innovation Group haben. **Mark Alagna:** Agenturen sind ein großer Hebel bei der Steuerung. Wir freuen uns über die Initiative unserer Partner, wie die von Fix Auto, um nah am Kunden zu sein.

Wo sehen Sie beide die größten Herausforderungen der Werkstätten und bei der

Zusammenarbeit und welche Lösungsansätze haben Sie für diese? Roy de Lange: Es ist uns immer wichtig, partnerschaftlich zu argumentieren. Der Kostendruck der Versicherer ist momentan außerordentlich hoch. Hier gibt es ein großes Spannungsfeld zwischen der Schaden-Kosten-Quote der Kfz-Versicherer und dem Wunsch der Werkstätten, Geld mit ihrer Arbeit zu verdienen. Wenn da alle Beteiligten an einem Strang ziehen, nutzt das auch allen Beteiligten. Dazu können auch die Werkstätten etwas beitragen. Beispielsweise durch Reduzierung von Reparaturkosten durch I statt E, oder die Verringerung von Durchlaufzeiten, um Ersatzfahrzeugkosten zu sparen.

Mark Alagna: Was wir nicht vergessen dürfen, ist die Verknappung von Fachkräften, unter der der gesamte Markt momentan leidet. Dieser Herausforderung kann nur begegnet werden, indem wir Prozesse und Abläufe einfacher machen. Wir investieren noch zu viel Zeit in unnötige Prozess-Schritte. Mit der Einführung von „EasyRepair“ haben wir im vergangenen Jahr begonnen, Prozesse konsequent zu vereinfachen und zu beschleunigen. Heute werden rund 85 Prozent aller Reparatur-Aufträge über EasyRepair vermittelt. Das bedeutet, dass die Werkstatt den Kunden sofort bedienen und der Reparaturprozess beginnen kann. Wir gehen stark davon aus, dass wir zum Halbjahr bei ca. 100 Prozent liegen werden. Eine weitere Herausforderung liegt im Aufwand und in der Qualität von Kalkulationen. Hier wird heute noch zu viel Zeit mit der Abstimmung verbracht, an dieser Stelle können wir mit unseren Partnern noch besser werden. Deshalb sind solche Kooperationen wie mit Fix Auto auch wichtig, um gemeinsam in Schulungen zu investieren und unnötige Aufwände zukünftig stärker zu vermeiden.

Roy de Lange: Das kommt auch bei den Betrieben gut an. EasyRepair ist ein Riesenschritt, auch wenn es dann in die Richtung automatische Freigabe geht. Wir merken, dass es für unsere Partner viel vereinfacht. Zudem wird es in unseren Augen immer wichtiger für Unternehmer in unserer Branche, nicht nur guter Handwerker zu sein, sondern auch kaufmännisches Geschick zu haben und zu schauen, wie man mit dem vorhandenen Volumen mehr Geld verdienen kann. Dazu gehört beispielsweise der regelmäßige Blick auf die Kennzahlen. Das wird zukünftig immer wichtiger für Betriebsinhaberinnen und -inhaber.

Wie beurteilen Sie die Prognosen zur Entwicklung des Steuerungsvolumens in diesem Jahr?

Mark Alagna: Wir erwarten, dass das Steuerungsvolumen weiter steigen wird. Der Kosten-Druck in der Branche ist durch den starken Anstieg der Reparaturkosten gestiegen. Dies erfordert, dass wir in der Branche weiter an Prozess-Vereinfachungen und Automatisierungen arbeiten müssen. Digitale, automatisierte Abläufe werden in Zukunft eine immer größere Rolle spielen um Fachkräfte zu entlasten.

Roy de Lange: Ich bin überzeugt, dass die Schadensteuerung weiter an Bedeutung gewinnen wird. Bereits jetzt sagen sechs von zehn Versicherungskunden laut des Trend-Tachos, dass ihre Versicherung versucht, Einfluss auf den Reparaturort zu nehmen. Und, was noch viel wichtiger ist: Neun von zehn Kunden meinen, dass es ok für sie ist. Und wenn der Kunde es für gut befindet und dann auch noch ein Vorteil in seiner Prämie hat, dann wird die Schadensteuerung dementsprechend zunehmen.

Wie kommen die Fix Auto-Betriebe mit Gateway klar? Roy de Lange: Mit Gateway haben wir einen riesigen Sprung gemacht. Die Abläufe sind inzwischen sehr einfach und die Einsichten, die man beispielsweise durch die Statistikauswertung erhält, liefert wertvolle Infos für unsere Fix Auto Betriebsberater Christoph Rosemeier und Johannes Krekel, die in den Betrieben vor Ort sind und in der Qualitätsüberwachung wertvolle Erkenntnisse erzielen können.

Mark Alagna: Wir haben letztes Jahr viel investiert in die Verbesserung von Gateway und Schnittstellen zu unseren Partnern. Je besser wir mit Gateway in die Abläufe der Dealer Management Systeme integriert sind, desto einfacher wird die Zusammenarbeit zwischen Werkstätten, Versicherern und uns. Hier haben wir inzwischen einen guten Stand erreicht. Dies wird uns von

unseren Kooperations-Betrieben zurückgemeldet. Parallel arbeiten wir an weiteren Verbesserungen. Gateway wird kontinuierlich weiterentwickelt und automatisiert. Darauf können sich unsere Partner verlassen.

Wohin geht die gemeinsame Reise in diesem Jahr? Gibt es Themen, die Sie gemeinsam anpacken werden?

Roy de Lange: Ich hoffe, dass wir weiterhin gemeinsam wachsen. Unsere Betriebe arbeiten sehr gern mit Innovation Group zusammen. Es wäre schön, wenn wir unsere Beziehung noch weiter intensivieren und die Abstimmung hinsichtlich des Kapazitätsbedarfs weiterhin so gut läuft.

Mark Alagna: Dem kann ich kaum etwas hinzufügen. Wir sind sehr glücklich über die Zusammenarbeit mit Fix Auto. Wir wollen gute und langfristige Partnerschaften. Darauf legen wir viel Wert. Wir sehen Fix Auto als einen bedeutenden Partner und freuen über den Ausbau unserer Partnerschaft.

Vielen Dank für das Interview!

Ina Otto