



19.05.2016

## INNOVATION GROUP: QUALITÄTSSOFFENSIVE IM WERKSTATTNETZ ZEIGT ERFOLG

„Die Werkstätten unseres Reparaturnetzwerks haben sich 2015 weiter verbessert“, erklärt Steffen Struwe, Vorstandsmitglied von Innovation Group. Das geht aus der Gesamtauswertung des CAR-Berichtes hervor, mit dem Innovation Group die Kooperationsbetriebe im Hinblick auf Kundenzufriedenheit, administrative Kosten und Reparaturkosten evaluiert. „Das Ergebnis zeigt, dass das Konzept der engen und partnerschaftlichen Zusammenarbeit mit unseren Kooperationsbetrieben im Rahmen unserer Qualitätsoffensive aufgeht“, heißt es in der Meldung des Schadenmanagers.

### SPITZENREITER SIND BALLUNGSZENTREN IN BADEN-WÜRTTEMBERG

620 Werkstätten erhielten mit der vierten Auflage des CAR-Berichts Feedback – wobei Betriebe in den Ballungszentren Süddeutschlands und Nordrhein-Westfalens sowie im Raum Berlin/Brandenburg besonders gut abschnitten. Auch die Zahl der A-Betriebe ist im Vergleich zum Vorjahr weiter gestiegen. A-Betriebe sind jene Werkstätten, die in der Gesamtbewertung gleich oder besser sind, als der Durchschnitt der jeweiligen Region. Die Kategorisierung nutzt Innovation Group beim Routing der Aufträge. Das heißt: Je besser die Einstufung eines Betriebs, desto mehr frei verfügbare Vermittlungen kann er erhalten. Daneben spielen auch Parameter wie die Entfernung der Werkstatt sowie der Kundenwunsch eine bedeutende Rolle bei der Vermittlung. Für den CAR-Bericht 2016 plant der Schadenmanager, auch die Aktivität der Betriebe bei der Nutzung des Schadenportals SOOM einfließen zu lassen.

**DIE SCHWERPUNKTE: KUNDENZUFRIEDENHEIT, PROZESSE UND KOSTEN**

„Der CAR-Bericht vermittelt uns ein sehr genaues Bild über die Leistungsstärke des Werkstattnetzes“, erklärt das Vorstandsmitglied. Von der Kundenzufriedenheit und Reklamationsquote über die vollständige Rechnungsstellung bis hin zu den Reparaturkosten analysiert Innovation Group verschiedene Parameter. „Wir nutzen die Erkenntnisse, um unsere Kooperationsbetriebe aktiv bei der Weiterentwicklung zu unterstützen“, heißt es in Stuttgart.

## **MYSTERY SHOPPING UND STICHPROBEN HELFEN BEI DER WEITERENTWICKLUNG**

2015 startete Innovation Group eine deutschlandweite Qualitätsoffensive mit dem Ziel, die Servicelevel im Kundenkontakt und damit die Kundenzufriedenheit zu erhöhen. Im Rahmen des Mystery Shoppings testet das Unternehmen, wie der telefonische Erstkontakt mit dem Fahrzeugnutzer abläuft. Die Ergebnisse werden mit den getesteten Betrieben besprochen, um sowohl positives Feedback zu geben als auch, um gemeinsam Verbesserungsmaßnahmen abzuleiten. Ein darüber hinaus eingesetztes Stichprobenverfahren soll zu einer deutlichen Verschlankung der Prozesse und kürzeren Reparaturzeiten führen. Dabei wird ein kleiner Teil Kostenvoranschläge stichprobenartig einer detaillierten Prüfung unterzogen, während die Mehrheit über einen automatisierten Prozess freigegeben wird. Das vereinfacht den Prozess für Versicherer und spart möglicherweise anfallende Prüfgebühren.

## **„HOHES MASS AN VERTRAUEN“**

Steffen Struwe: „Unsere Versicherungskunden bringen uns und unseren Kooperationsbetrieben auf der Basis dieses Freigabeprozesses und dem bestehenden Qualitätslevel im Reparaturnetzwerk ein hohes Maß an Vertrauen entgegen. Diese Erwartungen wollen und werden wir auch in den kommenden Jahren erfüllen.“

Lisa Möckel