



03.04.2019

WELCHEN KURS SCHLÄGT DER BVDP EIN?

Rund 300 Teilnehmer trafen sich in diesem Jahr bei der Mitgliederversammlung des Bundesverbandes der Partnerwerkstätten (BVdP) Mitte März in Kassel. Auf der Agenda standen zentrale Projekte, die der Verband im gesteuerten Schadengeschäft vorantreiben will. Die Botschaft: Der Bundesverband bündelt seine Aktivitäten im kooperativen Schadenmanagement ab sofort im Rahmen des Konzeptes m.o.r.e. „Im Mittelpunkt steht das im Rahmen des Schadenmanagements optimale Reparaturserlebnis für den Autofahrer“, erklärte Geschäftsführer Robert Paintinger vor den Teilnehmern. „Partnerwerkstätten, Steuerer und Kfz-Versicherer haben ein gemeinsames Interesse daran, im Schadenfall eine hohe Kundenzufriedenheit sicherzustellen. Dies gelingt nur mit abgestimmten Prozessen, einer wirtschaftlich sinnvollen und fachgerechten Unfallschadenreparatur sowie der Wiedererkennbarkeit beim Markenauftritt.“

„ARBEITSKOSTEN BELASTEN DIE PARTNERWERKSTÄTTEN“

Im Rahmen der Mitgliederversammlung stand auch die aktuelle wirtschaftlich Lage der Partnerwerkstätten auf der Agenda. „Die Entwicklung der verkauften Stunden hat sich gegenüber dem Vorjahr auf einem hohen Niveau gehalten“, beschrieb Robert Paintinger die Auslastung für das Jahr 2018. „Die Gesamtkosten in den Schadensteuerungsbetrieben liegen allerdings vor allem aufgrund der gestiegenen Arbeitskosten schon wieder deutlich über dem Vorjahr.“ Aufgrund der positiven Auftragslage habe sich die Betriebsleistungseffizienz der Betriebe ungefähr halten können,

leider aber auf gefährlich schlechtem Niveau. Aus diesem Dilemma gibt es nur einen Ausweg: Die Verrechnungssätze müssen steigen.

„M.O.R.E BRINGT MEHR ERKENNBARKEIT“

Der Schwerpunkt der Mitgliederversammlung lag jedoch auf dem Konzept m.o.r.e, das die Schadensteuerung stärker beeinflussen soll. Dazu zählen laut Bundesverband mehrere Bausteine. „m.o.r.e ist zunächst eine neutral signalisierte Leistungsmarke, die mehr Kundenzufriedenheit verspricht“, hebt Reinhard Beyer, Vorstandsvorsitzender des BVdP, hervor. „Hier erkennt der Autofahrer, dass er im Schadenfall einen Top-Service erhält, der zertifiziert wurde.“ Die Marke kann auch dem Steuerer, Versicherer, Leasingunternehmen und Fuhrparkmanager dazu dienen, um erkennbar zu machen, dass in seinem Werkstattnetz „besonders leistungsstarke Betriebe einen herausragenden Service“ sicherstellen.

BESSERE PROZESSE UND WIRTSCHAFTLICHERE REPARATUR?

Einen weiteren Baustein beschreibt der für Research und Support Verantwortliche Michael Pinto in einer Presseinformation zur Mitgliederversammlung wie folgt: „m.o.r.e mit QualiCheck ist das entscheidende Instrument für die Zusammenarbeit zwischen Versicherern, Flotten- und Leasingmanagern einerseits und Partnerwerkstätten andererseits.“ Gemeint ist der qualitätsgesicherte Kostenvoranschlag, der vom Leipziger Prüfdienstleister iCAM auf fachliche Richtigkeit gecheckt wird. Dadurch kann der Prüfprozess seitens des Kfz-Versicherers schneller zu einer Reparaturfreigabe führen und die Abrechnung mit der Werkstatt einvernehmlich erfolgen. Das Ziel der engen Zusammenarbeit im Rahmen eines digitalisierten Ablaufes: Die substanzielle und permanente Optimierung von Abläufen, Kommunikation, Schaffung von Vertrauen und Verlässlichkeit. Darüber hinaus steht m.o.r.e auch für den wirtschaftlichsten Reparaturweg und trägt zur ökologischen und ökonomischen Unfallinstandsetzung bei. „Dieser Baustein nennt sich EcoRepair. Kern ist hier zunächst das altbekannte Instandsetzen vor Erneuern“, erklärte Robert Paintinger vor den Teilnehmern der Mitgliederversammlung. „Im Rahmen von QualiCheck können wir den m.o.r.e Betrieben ein Dashboard zur Verfügung stellen, aus dem sie grundlegende Informationen über deren Einsatz von Instandsetzungen erhalten. Wir helfen Betrieben, Potenziale zu erkennen und zu heben. Dadurch schaffen wir einen transparenten Weg, um Ersatzteilkosten zu reduzieren und gleichzeitig mehr Arbeitsleistung zu verkaufen. Das fachliche Können der Betriebe ist der Garant für die Werterhaltung des Fahrzeugs und die Schonung unserer Umwelt. Mit EcoRepair bekommt es endlich den Stellenwert, den es verdient hat.“

KRITIK AM SERVICE PARTNER NETZWERK (SPN)

Die Geschäftsführer des Service Partner Netzwerks Dominik Hertel und Michael Schmidmeister stellten während der Mitgliederversammlung das neue SPN Schadenportal vor. **Sie nahmen auch Stellung zur Kritik der BVdP-Mitglieder, die sich am Preismodell und am Umgang von SPN mit den Partnerwerkstätten entzündete.** In Kassel führten die beiden Geschäftsführer eine lebhaftige Diskussion mit den Teilnehmern. Bemängelt wurden vor allem die Kosten für die Nutzung der Software, die nicht im Stundenverrechnungssatz eingepreist werden könne. Dominik Hertel und Michael Schmidmeister sicherten zu, die angesprochenen Probleme noch einmal intern zu diskutieren.

INNOVATION GROUP VERSPRICHT REIBUNGSLOSEREN PROZESS

Die Verbesserung von Abläufen stand auch beim Auftritt von Markus Unterberger, COO Innovation Group Deutschland, während der Mitgliederversammlung in Kassel im Mittelpunkt. Er stellte die neuen Leistungsbausteine des Schadensteuerers vor und stellte sich den Fragen der Mitglieder. Besonderes Augenmerk legte Innovation Group auf die Erklärung der Bedeutung und des Zustandekommens der Stornoquote. „Wir haben durch nicht immer ganz optimale Kommunikation Vertrauen verspielt. Wir sehen uns als diejenigen, die ständig verändern und verbessern werden. Wir verstehen, dass wir dann aber transparenter und klarer kommunizieren müssen,“ betonte Markus Unterberger. Er gab den anwesenden Partnerwerkstätten zudem einen offenen Einblick in die künftigen Entwicklungen. „Wir wollen in Zukunft das beste Netz, die beste Plattform und die beste

Qualität bereitstellen. Wir wissen, dass wir das nicht ohne die Mithilfe unserer Werkstätten schaffen können und wollen daran durch aktive Netzentwicklung gemeinsam mit den Kooperationsbetrieben arbeiten.“

Christian Simmert