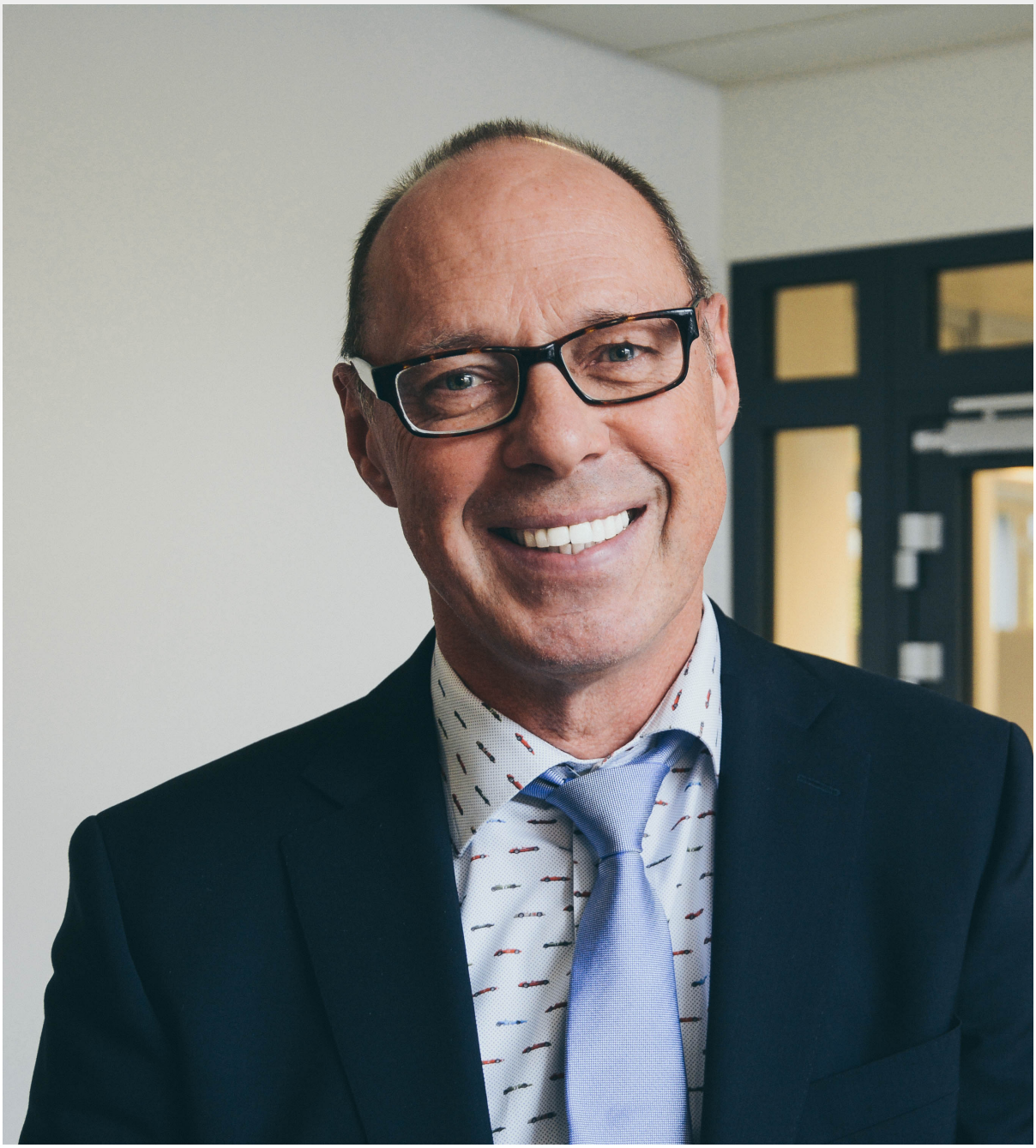
SCHADEN.NEWS









10.07.2019

NEUER CAR-REPORT SOLL MEHR TRANSPARENZ SCHAFFEN

Bereits vor einigen Wochen hat der Schadenmanager Innovation Group seinen CAR-Report an die Kooperationsbetriebe verschickt. Mit diesem Bericht bewerten die Stuttgarter bereits seit Jahren die Zusammenarbeit mit den Partnerwerkstätten und zeigt auf, wo sie im regionalen und bundesweiten

Vergleich stehen. In diesem Jahr wurden jedoch einige Veränderungen vorgenommen: „Wir wollen durch eine verbesserte Transparenz die wirklichen Herausforderungen aufzeigen und mit unseren Partnerbetrieben diskutieren“, erklärt Markus Unterberger, Vorstand und COO von Innovation Group Deutschland. „Wenn wir die Herausforderungen identifizieren und lösen, werden wir gemeinsam mit unseren Kooperationsbetrieben das beste Werkstattnetz für gesteuerte Unfallreparaturen.“

DAS SIND DIE NEUERUNGEN IM CAR-REPORT

„Die Struktur des CAR-Reports hat sich in diesem Jahr etwas geändert“, ergänzt Ullrich Bechmann, Direktor Werkstattmanagement bei Innovation Group. Demnach wird die Beschwerdequote nicht mehr angezeigt, „da diese sich seit geraumer Zeit dauerhaft auf einem sehr guten Niveau befindet.“ Aus der Kundenzufriedenheit wurde im CAR-Bericht zudem der sogenannte Net Promoter Score (NPS), der diesen Wert jetzt noch genauer misst.

„Wir zeigen unseren Kooperationsbetrieben bereits seit längerer Zeit ihre individuelle Stornoquote tagesaktuell im Onlineportal SOOM an“, betont Ullrich Bechmann. „Durch diese Veränderung hat sich die Situation merklich verbessert.“ Das bedeutet konkret: Der Anteil der Aufträge, die tatsächlich repariert und nicht storniert wurden, hat sich sehr positiv entwickelt. Auch der Zeitraum bis zum Beginn der Reparatur wurde verringert. „Aus diesem Grund haben wir uns dafür entschieden, den Partnerwerkstätten die Aufträge, bei denen eine Reparatur zustande kommt, im neuen CAR-Bericht anzuzeigen.“

REPARATURQUALITÄT AUF HOHEM NIVEAU

Doch wie hat sich das Werkstattnetz im vergangenen Jahr entwickelt? Laut einer aktuellen Pressemeldung von Innovation Group liegen Reparaturqualität und Serviceleistungen nach wie vor auf einem hohen Niveau. Denn die Anzahl der A-Betriebe (Bestbewertung) habe im aktuellen CAR-Report kaum abgenommen, Kategorie B bewege sich nahezu auf dem Niveau des Jahres 2017. Bei den C-Betreiben verzeichnet die Auswertung eine leichte Steigerung. Der Schadenmanager weist auf starke regionale Unterschiede beim Abschneiden der Betriebe hin, wobei sich die Betriebe in Baden-Württemberg am besten behauptet hätten. Zudem sei das Werkstattnetz von Innovation Group deutlich gewachsen, im vergangenen Jahr seien zusätzlich 89 CAR-Berichte versendet worden. Ullrich Bechmann: „Der veränderte CAR-Report und die Leistungsbausteine beschreiben unsere neue Auffassung der Zusammenarbeit mit unseren Partnerbetrieben. Das gemeinsame Verständnis der Marktherausforderungen bringt uns zusammen mit den Betrieben weiter.“

MEHR ALS NUR STUNDENSÄTZE

„Häufig wird ein Schadensteuerer am Markt nur anhand der Stundensätze verglichen“, stellt Markus Unterberger fest. „Dies ist aber nur die halbe Wahrheit.“ Denn bei dieser Sichtweise werde zum Beispiel das Thema „Instandsetzen vor Erneuern“, das bei Innovation Group besonders im Fokus liegt, nicht berücksichtigt. Auch dies habe zu einer Veränderung im CAR-Report geführt: Den Partnerbetrieben werden im neuen Bericht jetzt die „Kosten pro Arbeitsstunde“ angezeigt. Die Reparaturkosten werden durch die Anzahl der Arbeitsstunden geteilt. „Dies stellt eine echte und nützliche Kennzahl dar“, unterstreicht Ullrich Bechmann. „Setzt ein Betreib viel instand, ist er automatisch günstiger.“