



01.10.2019

HUK-COBURG REORGANISIERT WERKSTATTNETZ UND ERWEITERT AUTOSERVICE MIT PITSTOP

Auf die Partnerwerkstätten der HUK-Coburg kommen in den nächsten Wochen und Monaten einige Änderungen zu. Das kündigten Vorstandsmitglied Dr. Jörg Rheinländer und Thomas Geck (Leiter Schaden Prozessmanagement HUK-Coburg) gegenüber schaden.news und weiteren Fachmedien gestern (1.10.2019) in einem Pressegespräch an.

TERMINBUCHUNG ONLINE UND NACHVERFOLGUNG DES REPARATURSTATUS

Nach den bereits etablierten elektronischen Prozessen zwischen Versicherungsnehmern und HUK-Coburg sowie der elektronischen Beauftragung zwischen dem Kfz-Versicherer und seinen Partnerwerkstätten gehen die Coburger nun einen Schritt weiter. Künftig soll es möglich sein, dass Autofahrer direkt einen Termin über das Internet oder eine App mit der Partnerwerkstatt vereinbaren. „Wir sind davon überzeugt, dass der Kunde diesen Service gerade bei einfachen Schäden wie Parkremplern erwartet“, erklärte Dr. Jörg Rheinländer. Dazu kooperiert die HUK-Coburg mit Gudat Solutions, die eine entsprechende Schnittstelle schaffen. Thomas Geck zeigte sich zuversichtlich, dass dieser Weg von den Partnerwerkstätten mitgetragen wird: „Es gibt eine hohe Bereitschaft bei den Werkstätten für die Online-Terminvereinbarung.“ Auf Nachfrage von schaden.news bestätigte Thomas Geck, dass dieser neue digitale Weg mit dem Werkstattbeirat der HUK-Coburg abgestimmt ist. Offenbar will der Kfz-Versicherer damit auch das Reparatur-Tracking, also die Nachverfolgung des Reparaturstatus, forcieren. In der Präsentation des Pressegesprächs findet sich dazu folgende Aussage: „Die Schnittstellensoftware schafft eine einheitliche und durchgängige digitale Infrastruktur ins komplette Partnerwerkstattnetz. Sie ist Grundlage für die Übermittlung von Trackinginformationen aus den Werkstatssystemen.“

HUK-AUTOSERVICE KOMMT NUR LANGSAM VORAN

Dr. Jörg Rheinländer und Thomas Geck räumten ein, dass der Ausbau des HUK-Autoservice hinter den Erwartungen zurückbleibt, obwohl die Kundenresonanz „ausgezeichnet“ sei. Vor allem in Ballungszentren gibt es demzufolge Schwierigkeiten. Die HUK-Coburg begründet diese eher schleppende Entwicklung mit der konjunkturellen Lage. „Aufgrund der Vollbeschäftigung ist es für die Partnerwerkstätten schwierig, die entsprechenden Fachkräfte für den Autoservice zu finden.“ Auch Betriebserweiterungen seien aufgrund der Entwicklung auf dem Immobilienmarkt kaum möglich. Branchenkenner hingegen meinen, dass sich aufgrund der Preisstruktur nur wenige Betriebe bereit erklären, in den HUK-Autoservice einzusteigen. Die Basis-Inspektion ab 229 Euro sei einfach für die Werkstätten nicht kostendeckend und rentiere sich nicht.

KOOPERATION MIT PITSTOP UND MARKENWERKSTÄTTEN

Nach Angaben der HUK-Coburg nehmen bisher 165 Betriebe am Mechanik-Konzept des Kfz-Versicherers teil. Allesamt würden auch Karosserie- und Lackreparaturen anbieten. Um den flächendeckenden Ausbau des HUK-Autoservice zu beschleunigen, kooperieren die Coburger nun mit der Werkstattkette Pitstop und Markenwerkstätten. Ein Pilotprojekt mit diesem neuen Ansatz läuft bereits in Hamburg. Hier sind neben HUK-Autoservice Partnerwerkstätten, drei Markenwerkstätten von Auto Wichert (Audi, VW, Skoda und Seat) sowie fünf Niederlassungen der Dello Gruppe (Opel, Ford, Mazda, Honda) und sieben Standorte der Werkstattkette Pitstop beteiligt. Gerade die Teilnahme von markengebundenen Autohäusern dürfte jedoch noch für Diskussionsstoff sorgen. Denn schließlich ist die HUK-Coburg mit ihrem Autoservice ganz bewusst gegen die Automobilhersteller angetreten. Stellt sich die Frage, ob die Markenwerkstätten den Spagat zwischen OEM-Service und HUK-Autoservice aushalten.

REORGANISATION DES WERKSTATTNETZES

Auch gegenüber seinen Partnerwerkstätten will sich die HUK-Coburg neu aufstellen. „Die Größenordnung mit 1.600 Partnerbetrieben erfordert eine Neuordnung der Erschließungs- und Betreuungszuständigkeiten“, unterstrich Thomas Geck im Pressegespräch. Bisher koordinieren bundesweit 38 Schadenaußenstellen die regionale Zusammenarbeit mit den Partnerwerkstätten. Management und Support erfordern aus Sicht der Coburger jedoch zunehmend kaufmännisches und technisches Werkstatt-Know-how, sodass ab Januar nächsten Jahres zehn neue Netzwerkbetreuer diese Aufgaben übernehmen. Außerdem wird in der Zentrale die Netzwerkentwicklung neu organisiert. Ob in diesem Zusammenhang auch der **Wechsel von Maximilian Haas vom Service Partner Netzwerk (SPN)** zu sehen ist, wollten Dr. Jörg Rheinländer und Thomas Geck auf Nachfrage von schaden.news nicht kommentieren.

Christian Simmert