SCHADEN.NEWS

19.11.2019

SPN: ALLIANZ REPARATURAUFTRÄGE FLIEGEN IN DIE CLOUD

Innerhalb eines Jahres hat sich beim Service Partner Netzwerk (SPN) und der Allianz Versicherung in Sachen Vermittlung von Reparaturaufträgen an die Partnerwerkstätten viel verändert. Mit dem Start des neuen SPN-Werkstattportals ist der Schadensteuerer von ADAC, Allianz, Versicherungskammer Bayern und Sparkassen-Versicherung Sachsen damit in den webbasierten Schadenabwicklungsprozess eingestiegen. Bei Reparaturaufträgen der Allianz Versicherung hat SPN nun den Cloud-Prozess bundesweit ausgerollt. "Wir haben über 700 Werkstattpartner an unser System angeschlossen", bestätigte SPN auf Nachfrage von schaden.news. Von der Allianz Versicherung wurden bislang 12.000 und von der AllSecur 2.500 Schadensfälle über den Cloud-Prozess und das neue SPN-Portal vermittelt. Insgesamt waren es seit dem Start des SPN-Werkstattportals im Juli 2018 laut Angaben aus München 28.000 Vermittlungen.

„DEUTLICHE BESCHLEUNIGUNG DER KOMMUNIKATION“

SPN-Geschäftsführer Dominik Hertel zeigt sich mit der Entwicklung zufrieden. Noch im September waren 600 von 1.000 Partnerwerkstätten an das SPN-Portal angeschlossen. „In Bezug auf den Allianz-Cloud-Prozess steht eine deutliche Beschleunigung der Kommunikation im Fokus“, erklärt Dominik Hertel gegenüber schaden.news. In Bezug auf die Kostenvoranschlagsprüfung betont er: „Noch vor Versand des Kostenvoranschlags erfolgt in den Kalkulationssystemen der Werkstattpartner eine Basisprüfung, ob zum Beispiel alle Unterlagen vorhanden sind und die gültigen SPN-Konditionen eingehalten wurden. Die Fehlerhinweise erhält der Betrieb unmittelbar und kann sogleich korrigieren. Darüber hinaus erhalten die Betriebe im Kontext einer partnerschaftlichen Zusammenarbeit für die

überwiegende Mehrheit (ca. 85 Prozent) ihrer Kostenvoranschläge direkt nach dem Versand eine technische Freigabe."

Falls eine Tiefenprüfung notwendig sei, nehme der Technische Innendienst der Allianz direkt telefonisch Kontakt mit der Werkstatt auf und kläre die offenen Punkte im Dialog mit der Werkstatt. „Diese Maßnahmen zielen darauf ab, frühzeitig noch vor Beginn der Reparatur und vor der Rechnungsstellung, die Reparaturhöhe festzulegen, um Diskussionen zum Zeitpunkt der Rechnungseinreichung überflüssig zu machen", erklärte Dominik Hertel weiter. Eine Rechnungsprüfung durch Prüfdienstleister wie ControlExpert findet also nicht mehr statt.

CLOUD-PROZESS NUR BEI DER ALLIANZ

Die Beschleunigung der Prüfung und Freigabe des Kostenvoranschlages bezieht sich jedoch nur auf die Vermittlung von Reparaturaufträgen der Allianz Versicherung und AllSecur, sowie seit Kurzem auch Allianz Direct. Auf Nachfrage von schaden.news heißt es aus München: „Im SPN-Prozess anderer Versicherer wird eine „klassische" KV-Prüfung in dem Sinne vorgenommen, dass der eingereichte KV im SPN-Portal auf Vollständigkeit der Unterlagen und die vereinbarten Konditionen hin überprüft wird. Anpassungsbedarf wird der Werkstatt per E-Mail-Benachrichtigung mitgeteilt." Auch hier setze SPN aber auf unmittelbare Rückmeldung an den Partner, ohne nach eigenen Angaben dafür einen Prüfdienstleister einzuschalten. Allerdings schränkt SPN ein: „Sofern ein Vorgang in die Tiefenprüfung gesteuert wird und Anpassungsbedarf besteht, erhält die Werkstatt eine E-Mail-Benachrichtigung und kann die in Frage stehenden Punkte in einem Prüfbericht des vom Versicherer selbst eingesetzten Prüfdienstleisters nachlesen." SPN selbst nimmt keine technischen Prüfungen vor. „Freigaben werden den Betrieben ebenso per E-Mail-Benachrichtigung angezeigt. Auch hier liegt der Fokus auf einer Vorabklärung der Reparaturkosten. Rechnungskürzungen am Ende sind, bei Beachtung des vereinbarten Prozesses, nicht erforderlich", heißt es in der Stellungnahme aus München.

KOSTENSTRUKTUR BLEIBT BESTEHEN

Die Nutzung des SPN-Portals ist für die Partnerwerkstätten des SPN-Werkstattnetzes weiterhin kostenfrei. Kosten entstehen den Partnerwerkstätten jedoch für die Audatex- und die DAT-Dienstleistungen. Im Frühjahr dieses Jahres hatte es heftige Diskussionen um die Kostenstruktur gegeben. SPN kam den Werkstätten daraufhin entgegen. Darüber hinaus erklärt der Schadensteuerer aus München: „Zusätzlich räumt Audatex unseren Partnern weiterhin drei Freimonate ab Aktivierung für den neuen Prozess ein, in denen keine Monatsgebühr anfällt. Danach verzichtet Audatex gänzlich auf die Monatsgebühr, wenn nur bis zu 24 SPN-AudaNet-Vorgänge pro Jahr abgewickelt werden. Es handelt sich bei der Bemessungsgrundlage der Audatex-Monatsgebühr nicht um versendete KVs, sondern um versendete AudaNet-Vorgänge, was bei mehreren KVs pro Vorgang (Schadenfall) deutlich günstiger für unsere Betriebe ist. Bei DAT gab es ebenfalls wenigstens zwei Freimonate für unsere Partner, bei Bestellung bis zu einem vordefinierten Termin."

Christian Simmert