



05.02.2020

BITTE KEIN DIGITALES CHAOS!

Es wird sicher eines der am heißesten diskutierten Themen unserer Branche in diesem Jahr: Die Neuausrichtung der digitalen Schadenwelt des Kfz-Versicherers und Schadensteuerers HUK-Coburg. Wie so oft sind die Coburger wieder einmal die Treiber einer Entwicklung, die für tiefgreifende Veränderung bei den Partnerwerkstätten sorgen wird.

In unserem Interview mit Thomas Geck spricht der Leiter Schadenprozessmanagement offen über die nächsten Schritte, die weiteren Pläne und die konkrete Erwartungshaltung der HUK-Coburg. Er lässt keinen Zweifel daran, dass die Online-Terminvereinbarung und weitere digitale Prozesse im gesamten Werkstattnetz ausgerollt werden. Thomas Geck stellt in unserem Gespräch auch klar: Der Betrieb entscheidet, welche Termine im Web freigegeben werden und soll „der Herr über seine Daten bleiben“.

Die HUK-Coburg begründet die Veränderungen mit den sich wandelnden Anforderungen der Versicherten. Bei der digitalen Schadenkommunikation per App oder Web hat der Kfz-Versicherer zunächst Glas- und Kleinschäden sowie den Autoservice im Blick. Ein Reparaturtracking wie beim Wettbewerber Innovation Group will Thomas Geck nicht einführen – vorausgesetzt die Kundenzufriedenheitswerte bleiben so hoch wie sie aktuell sind.

Hört man sich in den Reihen der Partnerwerkstätten um, regt sich derweil jedoch Widerstand gegen die Pläne aus Coburg. Gerade der Eingriff in den Terminkalender des Betriebes und die damit verloren gehende unternehmerische Freiheit sehen viele Betriebe kritisch. ZKF-Präsident Peter Börner sprach beim Deutschen Lackierertag davon, dass sich die HUK-Coburg vor allem den Zugriff auf die Reparaturkapazitäten sichern will, die aufgrund des Fachkräftemangels und der immer komplexeren technischen Instandsetzung in Zukunft zurück gehen werden.

Erstmals wird unsere Branche die Auswirkungen der Digitalisierung in der Schadenwelt im März beim **Glasurit Unternehmertag in Frankfurt** und bei der Netzwerkstatt des Bundesverbandes der Partnerwerkstätten (BVdP) diskutieren. Besonders spannend wird jetzt die Reaktion anderer Versicherer und Schadensteuerer auf die Initiative der HUK-Coburg sein. Springen sie auf die Plattform von Gudat Solutions auf? Oder werden eigene Lösungen verfolgt? Klar ist: Sollten die Partnerwerkstätten in Zukunft auch noch zig unterschiedliche Apps und Webzugänge für Terminbuchungen bedienen müssen, droht ein digitales Chaos.

Christian Simmert