



23.06.2021

VERTRAUEN IST ENTSCHEIDEND!

Heute vor einer Woche diskutierten der Kfz-Versicherer HUK-Coburg und der Schadensteuerer Innovation Group erstmals gemeinsam und sehr konkret beim **Branchentalk im Web-TV** über ihre Pläne zur Digitalisierung der Schadenregulierung. Klar ist jetzt: Online-Terminbuchung, Auftragsrouting und Reparaturtracking werden kommen. Daran führt kein Weg vorbei. Es ist nur eine Frage der Zeit, bis sich die Digitalisierung auch in unserer Branche durchsetzt.

Wir stehen also erst am Anfang einer Entwicklung, die den Unfallschadenmarkt umkrempeln wird. Nur ein Beispiel: In Zukunft werden Unfallschäden stärker in die Betriebe gesteuert, die sie auch reparieren können. Kalibrierung, Hochvolt, Instandsetzen vor Erneuern – nach diesen und anderen Kriterien werden Unfallschäden künftig verteilt. Anhand von im System hinterlegten Informationen über den Betrieb. Technische Ausstattung, Zertifizierungen und Qualifizierungen werden künftig noch wichtiger. Die Frage wird sein, ob auch der Preis der Reparatur beim Routing eine Rolle spielen wird. Die Allianz Versicherung hat im vergangenen Jahr ihre Aufträge über das SPN Werkstattportal bereits nach einem Preisindex gesteuert – und dabei massiv an Vertrauen verloren. Thomas Geck und Matthew Whittall haben diesem Vorgehen in unserer Talkrunde eine Absage erteilt. Gleichwohl der Stundensatz auch hier ein Bestandteil des Routings ist.

Entscheidend wird in Zukunft sein, wie viel Vertrauen zwischen Kfz-Versicherern, Schadensteuerern und Werkstätten noch vorhanden ist. Wie viel davon wurde bereits durch abstruse Rechnungskürzungen, schlechte Prozesse und Preisdumping in der Vergangenheit verspielt? Auf Seiten der K&L-Betriebe wird man sich auf die digitale Schadenwelt einlassen müssen. Dann können alle Beteiligten von der Digitalisierung profitieren, wie Erik Jahn von Audatex AUTOonline in unserer Talkrunde richtig sagte.

In unserer Branche gibt es bereits viele Werkstätten, die diesen Weg erfolgreich eingeschlagen haben. Darüber diskutieren wir in unserer nächsten Live-Sendung, die wir am 15. Juli aus dem Karosserie- und Lackierzentrum der Senger Gruppe in Rosbach übertragen. Wir zeigen und sprechen dann über den Betrieb der Zukunft.

Christian Simmert