



03.05.2023

HUK-COBURG: UMBAU DES WERKSTATTNETZES NIMMT FAHRT AUF

Beim **Schadentalk während der Automechanika in Frankfurt im September vergangenen Jahres** hatte Thomas Geck (Leiter Schadenprozessmanagement) bereits angekündigt, an welchen Stellschrauben die HUK-Coburg drehen wird, um das Werkstattnetz für anstehende Herausforderungen neu auszurichten. Nun haben die Coburger begonnen in den Regionen Hamburg und Würzburg ihre Strukturen den sich ändernden Marktbedingungen anzupassen. „Betrachten wir das Thema E-Mobilität als ein Beispiel von vielen weiteren Herausforderungen: Bei uns sind rund 280.000 Elektrofahrzeuge versichert“, erklärte Thomas Geck jetzt Mitte April im Reaktionsgespräch mit schaden.news. „Diesen Bestand haben wir auf die Regionen runtergebrochen und anhand der Schadenhäufigkeit analysiert, wie viele hochspezialisierte Betriebe wir tatsächlich benötigen, um entsprechende Reparaturkapazitäten sicherzustellen.“ Nach einem Audit der Partnerwerkstätten in diesen Gebieten, wurden nun nach Angaben der HUK-Coburg Kooperationsbetriebe selektiert, mit denen künftig zum Beispiel die Instandsetzung von Strukturschäden an E-Autos abgewickelt werden soll.

GEÄNDERTES PREISMODELL WIRD GETESTET

„Grundsätzlich kann jede Partnerwerkstatt in unserem Werkstattnetz Elektroautos einfache Schäden an Elektroautos reparieren“, stellen die Coburger klar. „Es geht bei der Neuausrichtung unserer Schadensteuerung vor allem um die komplexen Schadenfälle.“ Diese Reparaturen werden in den Regionen Hamburg und Würzburg verstärkt in Partnerwerkstätten vermittelt, die entsprechend ausgewählt wurden. Dazu hat die HUK-Coburg in diesen Gebieten der Schadenaußenstellen nun mit

den infrage kommenden Betrieben Vereinbarungen getroffen, nachdem die Anforderungen definiert wurden. „Wir pilotieren in diesem Zusammenhang auch ein geändertes Preismodell, welches die erhöhten Anforderungen an die Partnerbetriebe berücksichtigt“, unterstrich Thomas Geck gegenüber schaden.news. „Die Schadensteuerung wird jetzt in diesen Regionen nach den neuen Kriterien erfolgen.“ Die besonders spezialisierten Betriebe erhalten jedoch wie alle anderen Partnerwerkstätten auch nach wie vor reguläre Unfallschäden, damit sich die Schadensteuerung für sie weiter rechnet.

WIE GEHT ES MIT DEM UMBAU JETZT WEITER?

Die Piloten in Hamburg und Würzburg laufen nun noch die nächsten Monate und werden anschließend bewertet. Parallel werden Schritt für Schritt nun die nächsten Regionen im Werkstattnetz der HUK-Coburg auditiert. „Im Rahmen der Jahresgespräche 2024 erfolgt dann voraussichtlich der weitere Netzbau,“ so lauten die Planungen.

Wie die Umstrukturierung genau in den jeweiligen Regionen aussieht, hängt von verschiedenen Faktoren ab. Daher ist derzeit noch nicht absehbar, bis wann das gesamte Werkstattnetz umgebaut sein wird. Parallel dazu arbeitet die HUK-Coburg auch selbst an ihren Parametern der Schadensteuerung, damit die unterschiedlichen Schadentypen schneller in die entsprechenden Partnerwerkstätten gesteuert werden können. Dabei setzen die Coburger auf Softwarelösungen und den Einsatz von KI.

COBURG WILL REPARATUR-TRACKING DURCHSETZEN, ZEIGT SICH ABER BEI ONLINE-TERMINBUCHUNG OFFEN FÜR ANDERE SYSTEME

Auch bei der Digitalisierung sieht sich die HUK-Coburg auf einem guten Weg. „Mit der Basisschnittstelle sind wir ein gutes Stück weitergekommen“, meint Thomas Geck. Allerdings gebe es unter den Partnerwerkstätten noch immer einige freie Betriebe, die die Basisschnittstelle nicht umgesetzt haben. „Wir fordern auch von diesen Partnerwerkstätten die Zusage zu der Basisschnittstelle ein“, betonte Thomas Geck. „Wir wollen, dass die Daten jetzt auch in unseren Systemen sichtbar werden, damit die Kunden sehen, wie der Reparaturstatus ihres Fahrzeugs ist.“ Daher sei es notwendig, dass alle Partnerwerkstätten am Tracking teilnehmen. Nach wie vor sieht die HUK-Coburg die Digitalisierung von Schadensteuerungsprozessen als einen wichtigen Erfolgsfaktor. Tatsächlich hat die Diskussion über die Online-Terminbuchung der HUK-Coburg in den letzten zwei Jahren im gesamten Schadenmarkt für viel Bewegung gesorgt – sodass nun Dealer-Management Systeme diese Funktion integriert haben. „Mittlerweile hat sich der Markt weiterentwickelt und die vorhandenen Systeme verfügen über die notwendige Funktionalität“, erkennt auch Thomas Geck die Entwicklung an. „Wir haben nach wie vor das Digitale Autohaus im Angebot auch mit der entsprechenden Subventionierung. Aufgrund der Entwicklung ist es nun aber auch möglich andere Systeme zu nutzen, wenn hier unsere Online-Terminbuchung eingebunden werden kann. Daran arbeiten wir derzeit verstärkt.“ Damit gehen die Coburger jetzt auf die Partnerwerkstätten zu.

„NACHHALTIGKEIT WIRD DEN SCHADENMARKT WEITER VERÄNDERN“

Neben Mobilitätswende und Digitalisierung sieht der größte deutsche Kfz-Versicherer auch in der Nachhaltigkeit einen starken Faktor, der den gesamten Schadenmarkt weiter verändern wird. Allerdings müsse man aufpassen, dass man sich beim Thema Nachhaltigkeit nicht verliere. „Jede Partnerwerkstatt ist schon heute verpflichtet – so weit wie technisch möglich - erst instand zu setzen und dann zu erneuern“, erklärte Thomas Geck im Redaktionsgespräch. „Doch wir sind derzeit auch dabei, eine Agenda mit Kriterien für Maßstäbe der Nachhaltigkeit aufzustellen, um verschiedene Themen wie z. B. die Schweinwerfer-Reparatur, die Verwendung von Gebrauchtteilen aber auch unsere Steuerungsprozesse zu prüfen.“ Richtig sei, dass die HUK-Coburg wie alle Kfz-Versicherer künftig verpflichtet ist Nachhaltigkeitsberichte zu erstellen, in die auch die Daten zur Schadenabwicklung einfließen werden. Damit werde auch die Unfallinstandsetzung in den Partnerwerkstätten relevant. „Wir arbeiten derzeit daran, um Kriterien auf die Betriebe in unserem Werkstattnetz herunterzubrechen“, betonte Thomas Geck im Gespräch mit schaden.news abschließend. Er stellte aber auch klar: „Wir werden uns in das Thema Betriebsführung als Kfz-

Versicherer nicht einmischen. Aber ich denke das die energetische Aufstellung in den Betrieben wichtiger wird. Wenn wir in Zukunft den CO2-Footprint messen müssen, dann wird es natürlich eine Rolle spielen, ob ein Betrieb eine PV-Anlage hat oder nicht oder ob die Lackier- und Trocknungskabine energetisch optimal läuft.“ Die HUK-Coburg erhofft sich von der Diskussion um mehr Nachhaltigkeit aber auch, dass die Automobilhersteller dahingehend beeinflusst werden, nachhaltige Reparaturmethoden wie Scheinwerfer- oder Batteriereparatur stärker zum Zuge kommen zu lassen.

Christian Simmert