



13.12.2023

SCHADENSTEUERUNG: WIE SCHAFFT RIPARO DEN WACHSTUMSKURS?

In der Zentrale des Schadensteuerers riparo ist das Team um Michele Tancredi in den vergangenen Monaten schwer beschäftigt. Beim Leiter des Werkstattnetzes und seinen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in Holzgerlingen drückt nicht nur das operative Geschäft, derzeit führt er Tag für Tag auch noch viele Preisverhandlungen mit Partnerwerkstätten. Die Dimension ist in diesem Jahr schon besonders meint Michele Tancredi: „Bei riparo führen wir im Jahr 800 bis 1000 Gespräche nur zum Thema Stundensätze. Gerade in diesem Jahr sind die Verhandlungen sehr intensiv.“ Hinzu kommt natürlich das Tagesgeschäft, das bei einem permanent steigenden Reparaturvolumen für viel Arbeit sorgt. Sachverständigen koordinieren, mit Versicherern kommunizieren, Zahlungen klären oder Reklamationen bearbeiten und das laufende Schadenprozesse organisieren – die Aufgaben der Abteilung von Michele Tancredi die zehn Beschäftigte zählt sind vielfältig, gerade in der aktuellen Situation.

100.000 VERMITTELTE REPARATURAUFTRÄGE ENDE DES JAHRES

Bei riparo lässt sich die derzeitige Marktlage sehr gut ablesen. Vielleicht sogar noch ein bisschen besser als an anderen Orten in der Branche. Denn die Holzgerlinger wachsen kräftig. In diesem Jahr rechnet man mit knapp 100.000 vermittelten Reparaturaufträgen. Vor wenigen Jahren waren es gerade einmal die Hälfte. „Wir stellen uns auf die Situation sehr gut ein und erweitern unsere Kapazitäten“, erklärt Michele Tancredi, der nicht nur das tägliche Geschäft im Werkstattnetz steuert, sondern auch Mitglied der Geschäftsleitung ist. Bereits zum zweiten Mal in diesem Jahr wird die Zentrale durch einen Umbau erweitert, auch zusätzliche Mitarbeiter werden eingestellt.

„DER DRUCK IM MARKT IST SCHON RECHT HOCH“

„Die Situation im Markt bringt natürlich auch Spannungen mit sich“, räumt Michele Tancredi offen ein. „Wir versuchen unserer Aufgabe als Schadenmanager gerecht zu werden und beschleunigen die Prozesse, wo es geht.“ Dennoch kippt die Stimmung ab und an in manchen Gesprächen mit einzelnen Werkstätten. „Man spürt schon, dass der Druck derzeit recht hoch ist“, heißt es in Holzgerlingen. Da gilt es vor allem Ruhe zu bewahren. Die Gründe für diese Entwicklung sieht Michele Tancredi auf allen Seiten: „Gesellschaftlich hat sich nach Corona viel geändert. Die Zündschnur ist bei so manchem Menschen kürzer geworden, der Druck ist hoch und man wird das Gefühl nicht los, dass manchmal auch der Respekt voreinander ein Stückweit verloren gegangen ist.“ Hinzu kommen branchenspezifische Trends: „Der Fachkräftemangel sorgt bei einigen Partnerwerkstätten dafür, dass sich Krankheit oder Urlaub von Mitarbeitern direkt auf das laufende Geschäft auswirken“, erklärt der Leiter des riparo Werkstattnetzes. „In den Sommermonaten ist es keine Seltenheit, dass Betriebe komplett schließen und sich aus dem System abmelden.“ Wir sind daher ständig auf der Suche nach weiteren Partnerbetrieben, um diese Situationen aufzufangen. Auch Prozessstörungen wie bei der Versorgung mit Ersatzteilen und die generell hohe Auslastung sorgen für Herausforderungen.

GEMEINSAM AN LÖSUNGEN ARBEITEN

Im Grunde geht es dem Schadensteuerer riparo ähnlich wie den Werkstätten. Die Kapazitäten sind endlich, die Prozesse werden komplexer und der wirtschaftliche Erfolgsdruck nimmt zu – am Ende des Tages sind auch die Holzgerlinger eben Unternehmer, die sich jetzt auf neue Entwicklungen einstellen müssen. Das gilt für den Ausbau des Werkstattnetzes in Regionen mit häufig abgemeldeten Betrieben genauso, wie für den Einsatz von digitalen Regulierungsprozessen. Derzeit arbeitet man in der Zentrale verstärkt daran die Dunkelverarbeitung auszubauen. Das betrifft vor allem den Vergleich von Kostenvoranschlägen und eingereichten Werkstattrechnungen.

„ES WIRD IN ZUKUNFT NOCH MEHR SCHADENSTEUERUNG GEBEN“

In Holzgerlingen sortiert man sich jeden Tag auf das Neue, um die Herausforderungen der Branche zu meistern. „Uns ist besonders wichtig, dass wir Alltag respektvoll miteinander umgehen“, betont Michele Tancredi. „Wir können unsere Prozesse nur verbessern und den Wachstumskurs bewerkstelligen, wenn wir vertrauensvoll und lösungsorientiert zusammenarbeiten.“ Riparo geht davon aus, dass das Reparaturvolumen weiterwachsen wird. Nicht nur weil der Schadensteuerer aus Holzgerlingen als Alternative zu den Netzen von Allianz und HUK-Coburg gesehen wird. Die stark steigenden Schadenkosten beschäftigen die Kfz-Versicherer derzeit mächtig, auch von dieser Entwicklung wird Riparo profitieren. **Riparo-Chef Jürgen Schmidt hatte unlängst in der Web-TV Sendung des Schadentalks Anfang November erklärt, dass sich an dieser Situation so schnell auch nichts ändern werde.** Demzufolge wird das gesteuerte Reparaturvolumen in Zukunft noch weiter steigen. Gerade in Werkstattnetze die mit markenungebundenen K&L-Betrieben zusammenarbeiten, die oftmals deutlich günstigere Stundensätze aufrufen als Markenwerkstätten. Michele Tancredi weiß das und kommt daher den Partnerwerkstätten bei Preisverhandlungen nach eigener Aussage auch stärker entgegen als das früher der Fall gewesen ist. Ihm ist bewusst: „Wir brauchen bundesweit um die 1.000 Werkstätten, die dauerhaft im Netz angemeldet sind, um das Reparaturvolumen zu stemmen.“

Christian Simmert