



07.04.2014

„WIR HABEN VIEL POTENTIAL“

In diesen Tagen erreicht der CAR-Report von Innovation Group 598 Kooperationsbetriebe, in die die Stuttgarter Unfallschäden steuern. Vorstandsmitglied Steffen Struwe zeigt sich in dieser Woche im Interview mit den Ergebnissen zufrieden. Er hebt aber auch hervor, dass es noch „Potential für Verbesserungen gibt“.

Im Gespräch mit colornews.de spricht Steffen Struwe über die Bedeutung des CAR-Reports für Karosserie- und Lackierbetriebe und kündigt eine stärkere Unterstützung der Werkstätten an.

Was bringt der neue CAR-Report den Kooperationsbetrieben?

Steffen Struwe: Mit dem neuen Bericht können unsere Kooperationsbetriebe ihre Leistung im Vergleich zur Region und dem bundesweiten Durchschnitt besser einordnen. Wir sorgen damit für Transparenz und zeigen mit dem zweiten Report sehr genau, wo der einzelne Betrieb steht. Die Informationen sind wichtig, damit sich jede Werkstatt auf Basis individueller Daten weiter verbessern kann.

Auf welche Bereiche zielen Sie im Report besonders ab?

Steffen Struwe: Besonders Gewicht liegt im CAR-Report auf der Kundenzufriedenheit und den administrativen Kosten.

Denn diese beiden Faktoren sind ausschlaggebend für den Erfolg der Schadensteuerung. Hier hat sich unser Werkstattnetz sehr positiv entwickelt. Die Kundenzufriedenheit mit unseren Kooperationspartnern ist hoch, die Beschwerdequote gering. Auch die Ergebnisse bei der vollständigen Rechnungsstellung sind gut. Natürlich gibt es aber auch Verbesserungspotential: An der Übereinstimmung vom ersten Kostenvoranschlag und der Rechnung müssen wir noch stärker arbeiten. Auch der Zeitraum zwischen Schadenvermittlung und Rechnungseingang kann weiter verkürzt werden.

Im CAR-Report fällt auf, dass vor allem die Reparaturkosten auf der Skala im bundesweiten Durchschnitt als zu hoch ausgewiesen werden.

Steffen Struwe: Die Reparaturkosten fallen beim CAR-Bericht weniger ins Gewicht. Hier liegen wir im Durchschnitt klar unter 2.000 Euro Reparaturkosten insgesamt – und damit deutlich unterhalb der durchschnittlichen Instandsetzungskosten im Markt. Interessant für uns war bei diesem CAR-Bericht: Oft waren Betriebe die einen höheren Stundenverrechnungssatz veranschlagen bei der Gesamtbetrachtung aller Reparaturkosten günstiger als diejenigen, die einen geringeren Stundenverrechnungssatz nehmen. Es gibt jedoch auch Kostentreiber bei den Reparaturkosten, die die Werkstätten kaum beeinflussen können. Die Ersatzteilpreise sind zum Beispiel gestiegen, auch die Inflationsrate verteuert die Unfallreparatur.

Sie stufen die Werkstätten in Kategorien ein. Welche Folgen hat diese Einstufung für den Betrieb?

Steffen Struwe: Die Einstufung in Kategorien A, B und C zeigt dem Kooperationsbetrieb auf einen Blick, wo er im Vergleich zu seiner Region steht. Wir bewerten wie folgt: Wer gleich oder besser ist als der Durchschnitt befindet sich in Kategorie A. Betriebe die zehn Prozent darunter liegen werden in Kategorie B eingestuft. Wer mehr als zehn Prozent vom Durchschnitt nach unten abweicht kommt in Kategorie C. Direkte Folgen hat diese Einstufung nicht. Allerdings berücksichtigen wir die Kategorien bei der Auftragsvermittlung. **Wie wirkt sich die Einstufung bei der Auftragsvermittlung genau aus?**

Steffen Struwe: Wir vermitteln die Unfallschäden zunächst nach Kundenwunsch. Das heißt: Wenn ein Betriebsname bei einem Versicherten hinterlegt ist, geht der Auftrag auch in diese Werkstatt. Wurde kein Kooperationsbetriebe benannt kommt es auf die Entfernung an. Hier wirkt sich dann die Kategorie aus: Sind zwei Karosserie- und Lackierbetriebe vom Unfallschaden gleichweit entfernt, erhält der besser eingestufte Betrieb den Unfallschaden zur Reparatur.

Es gibt Werkstätten, die im letzten Jahr weniger Unfallschäden vermittelt bekamen. Ist das eine Auswirkung dieser Regelung?

Steffen Struwe: Das kommt auf den Einzelfall an. Wir vermitteln zwischen 30 und 500 Unfallschäden in einzelne Kooperationsbetriebe. Die Ursachen für einen Rückgang können vielfältig sein. Wenn beispielsweise eine Versicherungsagentur vor Ort Kooperationsbetriebe nicht mehr so aktiv empfiehlt wie zur vor, dann kann auch das ein Grund für einen Rückgang sein. Am besten ist, wir besprechen die Situation anhand des konkreten Falls.

An wen können sich Betriebsinhaber wenden, wenn Sie Fragen zum CAR-Report haben?

Steffen Struwe: Wir sind jederzeit für die Kooperationsbetriebe in Stuttgart unter der Rufnummer (0711) 66490-1200 ansprechbar. Gerne vereinbaren wir auch Gesprächstermine bei uns in der Zentrale oder direkt vor Ort. Damit wir die Betriebe künftig noch stärker unterstützen können, stellen

wir zurzeit einen weiteren Außendienstmitarbeiter ein. Denn das Ziel des CAR-Reports ist es schließlich, dass sich Qualität und Serviceleistungen unseres Werkstattnetzes weiter verbessern.

Vielen Dank für das Gespräch!

Mehr Informationen über den CAR-Report 2014 erhalten Sie in unserer aktuellen Meldung.

Ingo Köcher