



21.01.2014

„WIR HABEN NOCH VIEL POTENZIAL“

Im Jahr 2013 wurden im Netz von Innovation Group 145.000 Unfallschäden repariert. Weitere 100.000 Glasschäden setzte die Unternehmensgruppe WinTec instand. Insgesamt stieg das Auftragsvolumen für Kooperationsbetriebe von Innovation Group damit um zehn Prozent.

Das sind die Zahlen aus Stuttgart. Europa-Chef Matthew Whittall will nun den Wachstumskurs verstärken und Prozesse in der Schadenregulierung verändern. Seine Meinung: „In Deutschland werden nur rund 15 Prozent der Unfallschäden gesteuert. Da geht noch mehr.“ Was genau der 46-jährige Innovation Group-Manager plant, lesen Sie im colornews.de Interview.

Wo sehen Sie Wachstumspotential im deutschen Markt?

Matthew Whittall: Die Unfallschadenreparaturen aus dem Versicherungsgeschäft sind hart umkämpft. Der Markt ist verteilt. Wir wissen jedoch, dass die Bereitschaft vieler Versicherer in die Schadensteuerung einzusteigen deutlich gestiegen ist. Wir werden in diesem Jahr hier sehr aktiv sein und hoffen darauf, dass neues Auftragsvolumen kommt.

Wie sieht es im Flottengeschäft aus?

Wir starten in diesem Jahr mit einer sehr innovativen Software, die die Fuhrpark-Verwaltung gerade bei der Regulierung von Unfallschäden deutlich erleichtert. Ich gehe stark davon aus, dass wir hier künftig Neugeschäft steuern werden. **Können Sie denn das geplante Wachstum mit dem Werkstattnetz von 700 Kooperationsbetrieben bewältigen? Ohne Reparaturqualität und Serviceleistung zu gefährden?**

Wir haben auch hier noch Luft. Sicher gibt es in einigen Ballungsräumen wie Berlin oder München schon bestimmte Betriebe, die entscheiden können, welche Reparaturaufträge angenommen werden. Doch in der Fläche sehe ich genügend Spielraum für weiteres Volumenwachstum in den Kooperationsbetrieben.

Stichwort Prozessoptimierung: Viele Betriebe unternehmen starke Anstrengungen, um ihre Arbeitsabläufe zu verbessern. Wie will Innovation Group seine Prozesse optimieren?

In diesem Jahr werden wir dieses Thema verstärkt angehen. Wir diskutieren mit unseren Kunden intensiv über Verbesserungen in der Schadenregulierung. Damit der administrative Aufwand in der Werkstatt reduziert wird.

Um welche Erleichterungen geht es konkret?

Bei Versicherern, mit denen wir täglich viele Schäden abwickeln, thematisieren wir, ob wirklich jeder Schadenfall auf Herz und Niere geprüft werden muss. Vielleicht verzichten einige unserer Auftraggeber künftig auf einen Kostenvoranschlag. Reparatur ohne Freigabe wäre ein Ziel. Darüber hinaus sprechen wir aktuell mit verschiedenen Versicherern über die Standardisierung von Prozessen. Ein Beispiel: Bei uns kommt ein Reparaturvorgang als elektronischer Datensatz von einem Kooperationsbetrieb an, wir drucken den Kostenvoranschlag aus und senden ihn per Fax an den Versicherer. Diese Probleme wollen wir in diesem Jahr lösen. **Denken Sie, dass der Mechanik-Service künftig eine größere Bedeutung bekommt?**

Matthew Whittall: Im Versicherungsgeschäft spielt die Mechanik keine große Rolle. Bisher hat kein Kunde von uns verlangt, dass unser Werkstattnetz diese Dienstleistung bereit halten muss. Sicher ist die Bedeutung von Mechanik im Flottengeschäft größer.

Worauf müssen sich die Kooperationsbetriebe in Zukunft einstellen?

Matthew Whittall: Drei Themen sind wichtig: Nachhaltigkeit, Prozesse verschlanken und hoher Servicelevel. Jeder Betrieb sollte sich fragen, ob er mit seinem Management, mit dem technischen Training seines Teams und der Ausrüstung fit für die Zukunft ist. Wir arbeiten daran Prozessstörungen zu beseitigen, auch unsere Betriebe sollten alles unternehmen, um ihre Arbeitsabläufe weiter zu optimieren. Besonders wichtig ist mir dieser Aspekt: Wir sind seit 15 Jahren erfolgreich im Geschäft, da müssen wir aufpassen, dass wir nicht zu „bequem“ werden. Das gilt für uns in Stuttgart, das gilt aber auch für einige Betriebe, die nicht immer unsere Service-Vereinbarung umsetzen, vielleicht weil sie denken: „Das Geschäft kommt sowieso“. Wir wollen alle gemeinsam noch besser werden, daran müssen wir jeden Tag arbeiten.

Vielen Dank für das Gespräch!

Ingo Köcher