

# Werkstattsteuerung als Instrument des strategischen Schadenmanagements bei der Sparkassen-Versicherung Sachsen



Dresden, 24.Oktober 2016



# Die SPN bietet eine bundesweite und bedarfsgerechte Netzabdeckung mit höchstem Maß an Qualität und Service



- Bundesweites Partnernetz von ca. 1000 Fachbetrieben
- Freie K&L-Fachbetriebe und Markenwerkstätten (Aufteilung 50:50)
- Hol- und Bringservice bis zu 50 km



## Leistungen der SPN

- Bereitstellung und Pflege eines bundesweiten Partnernetzes zur Kfz-Unfallinstandsetzung
- Verhandlung von exklusiven SPN-Sonderkonditionen
- Netz- und Qualitätsmanagement durch ADAC Service GmbH
- Bedarfsorientierter Netzausbau
- Reklamationsmanagement

## Leistungen der Werkstattspartner für Kunden

- Kostenloser Hol- und Bringservice
- Kostenloses Ersatzfahrzeug im Kasko-Fall
- Reparatur gemäß Herstellervorgaben mit Originalersatzteilen
- Kostenlose Fahrzeugreinigung (innen/außen)
- Verlängerte Garantie (3 Jahre)

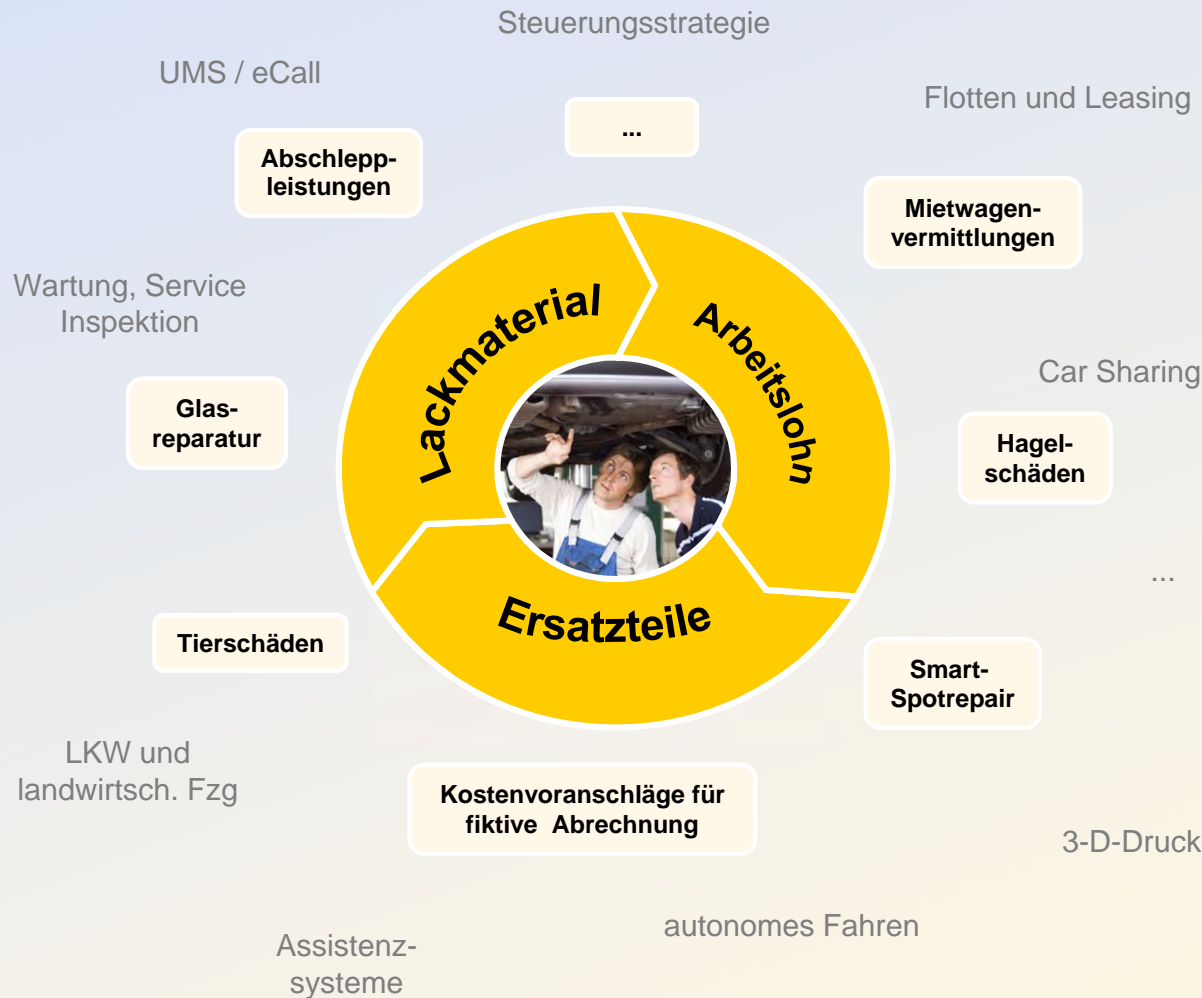


## Leistungen der Werkstattspartner für VU

- Sonderkonditionen auf Stundenverrechnungssätze und Lackmaterial
- Keine Ersatzteilaufschläge (UPE)
- Keine Verbringungskosten
- Preisobergrenze für Mietwagen im Haftpflichtfall
- Strukturierter, elektronischer Kostenvoranschlag (DAT oder Audatex)
- Verbindlich vereinbarte Leistungen sowie eingespielte Prozesse und Abläufe

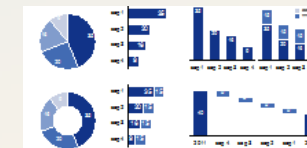


# Die veränderte Kundenwahrnehmung, technische Entwicklungen und Prozessoptimierungen beeinflussen die Unfallinstandsetzung maßgeblich



## Kunde

Die Serviceerwartungen der Endkunden sind hoch und werden weiter steigen.



## Versicherung

Versicherer arbeiten an Prozesseffizienz und Kostenreduktion und stellen die Kundenorientierung in den Mittelpunkt.

## Werkstattbetriebe

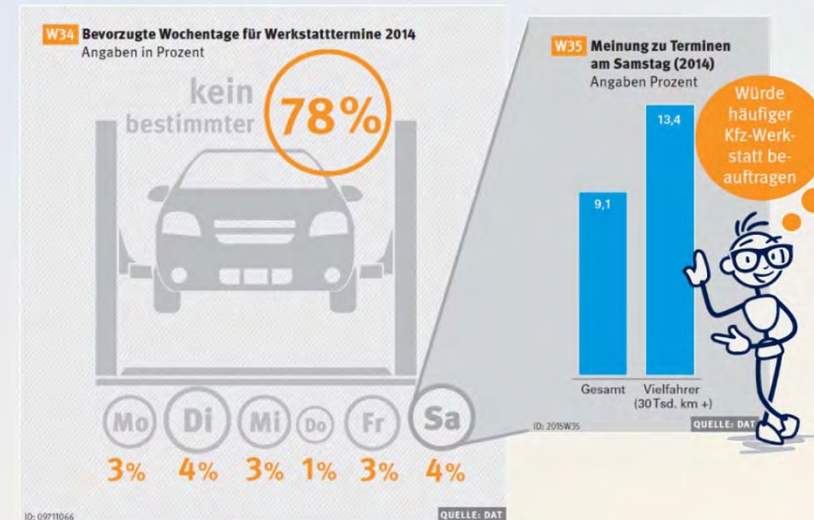
Werkstattbetriebe müssen sich zukunftsfit machen.



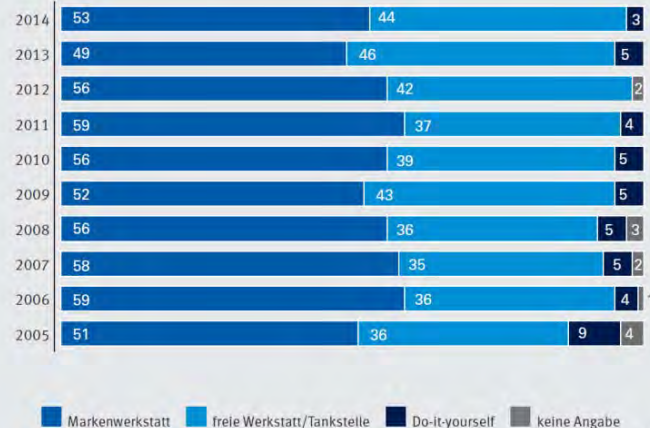




**Abb. 11: Begriffe, mit denen Promotoren am häufigsten ihre Versicherung weiterempfehlen**



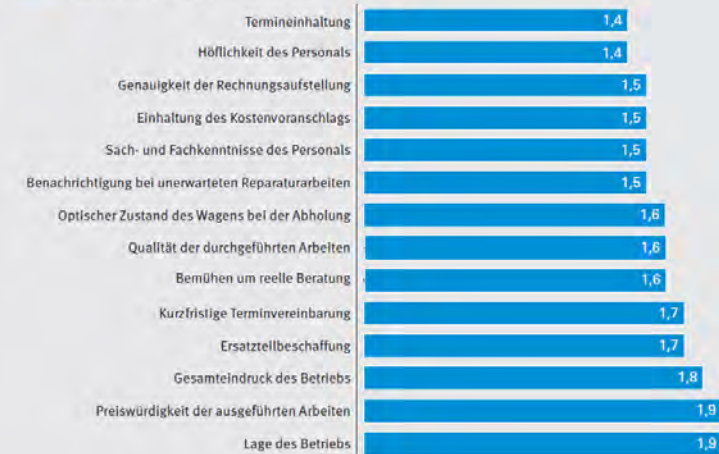
**W23 Durchführungsort von Unfallreparaturen im Trend**  
Basis: Unfallreparaturen durchgeführt; Angaben in Prozent



ID: 09581053

QUELLE: DAT

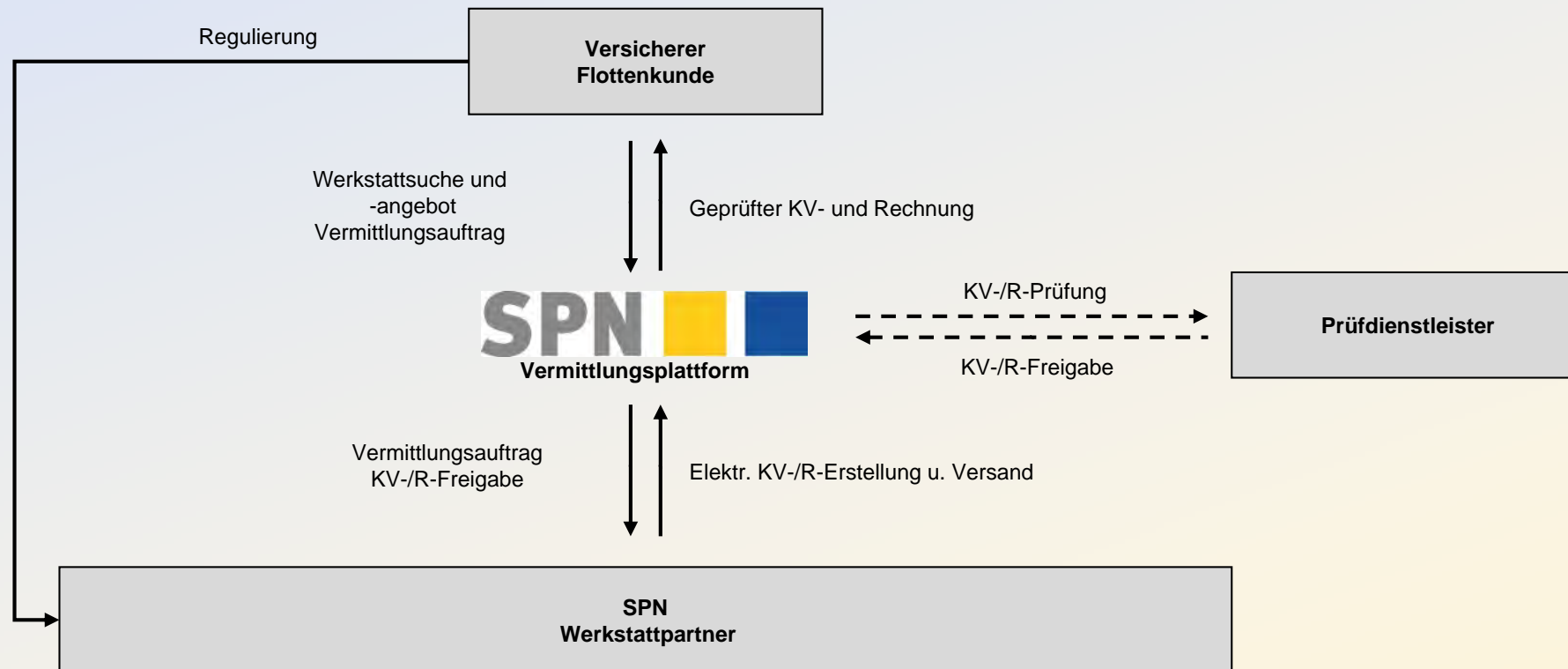
**W32 Werkstätten im Urteil der Kunden 2014**  
Skala von 1 (ausgezeichnet) bis 5 (schlecht)



0.09661061

QUELLE: DAT

# Vision 2017: die SPN-Vermittlungsplattform unterstützt die Versicherer bei der Digitalisierung



# Werkstattbetriebe müssen sich zukunftsfest machen

## Servicenetz



- ✓ Steigende Vielfalt an Werkstatttypen
- ✓ Zunahme der Mehrmarkenwerkstätten
- ✓ Vormarsch der Werkstattssysteme

Überlastung der Netzstrukturen / Hohe Netzdichte

Umsetzung von Kooperationen und Fusionen

## Technik



- ✓ „Grüne“ Antriebstechnologie
- ✓ Steigende Elektronik- / Diagnoseanforderungen
- ✓ Anforderungen ans Werkstattpersonal

Steigende Reparatur-/Wartungskomplexität

Anpassung Ausstattung und Training der Prozesse

## Marketing



- ✓ Adäquate Kundenansprache
- ✓ Bonussysteme für Bestandskunden
- ✓ Verstärkte Onlineaktivitäten

Individuelle Kundenansprache

Optimierung der Marketingmaßnahmen

## Serviceleistungen



- ✓ Umrüstung auf alternative Antriebe
- ✓ Zusätzliche Dienstleistungen (Garantien, Finanzierung etc.)
- ✓ „Online-Service“

Mehrwert durch neues „Service-Bild“

Erschließung neuer Ertragsquellen

## Sourcing



- ✓ Einkaufskooperationen
- ✓ Alternativteilebezug (Ident-, Gebrauchtteile, etc.)
- ✓ Nutzung Onlineangebote

Liberalisierte Einkaufslandschaft

Multi Channel Sourcing

## Kostenstrukturen



- ✓ Anforderungsgerechter Ressourceneinsatz
- ✓ IT-/ Multimediaeinsatz
- ✓ Orientierung an Branchenricht-

Optimierung Serviceportfolio / -prozesse

Benchmarkorientierte Effizienzsteigerung



# Werkstattsteuerung – was kommt als nächstes ??



## Digitalisierung annehmen

- App-basierte Schadenmeldung, Werkstattvermittlung, Terminierung, Statusinformation, Rechnungsinformation, Zufriedenheitsbewertung
- Übermittlung strukturierter Daten entlang des kompletten Vermittlungsprozesses inklusive der Rechnungsabwicklung
- Real-time-Vorprüfung von KV und Rechnungen vor Versand an Versicherer/Steuerer
- Live-Erstellung von Gutachten und Kostenvoranschlägen
- 3D-Druck – Netzwerke

## Entwicklung zusätzlicher Angebote für Endkunden

- Kooperationen mit Branchenfremden
- Service und Wartung / Mechanik-Angebote für Privatkunden
- Vorteilsprogramme mit Kundennutzen

