

INNOVATION GROUP

SCHADENSTEUERUNG ZWISCHEN MACHT UND VERANTWORTUNG

Potsdam 23. Oktober 2010

Matthew Whittall, Vorstand, Innovation Group AG



Innovation Group
Strictly Private & Confidential - © 2010. All Rights Reserved . Reproduction of this document in any form without prior permission is forbidden. The information contained herein has been obtained from sources believed to be reliable. Innovation Group disclaims all warranties as to the accuracy, completeness or adequacy of such information. Innovation Group shall have no liability for errors, omissions or inadequacies in the information contained herein or for interpretation thereof. The reader assumes sole responsibility for the selection of these materials to achieve its intended results. The content herein is subject to change without notice. All brands or product names used in this document are acknowledged.



WER WIR SIND



- Dienstleister für K-Schadensservices
- Hauptsitz: Stuttgart
- 120 Mitarbeiter in Deutschland



Rund **15** Jahre Expertise im Bereich Unfallschadenmanagement

Partner von **45** Versicherungsgesellschaften und mehreren Flotten

Über **700** Vertragswerkstätten

Mehr als **3.000** Kooperationen bundesweit

Rund **12.000** Reparaturvermittlungen im Monat



INHALT

1. Wie wichtig sind Stundenverrechnungssätze?
2. Partnerwerkstätten: Unternehmer oder nur Lieferanten?
3. Zukunft der Schadensteuerung in Deutschland




STUNDENVERRECHNUNGSSÄTZE






WAS JEDER WEIß (ODER WISSEN SOLLTE)

- Die Differenz zwischen „Schadensteuerung“ Stundensätzen und „Privat“ Stundensätzen der K & L Fachbetriebe liegt bei 15-18%.
- Die Differenz zwischen „Schadensteuerung SVS“ und „Markenhändler SVS“ liegt bei 30-35%.
- Der Arbeitslohn macht 2/3 der Gesamtreparaturkosten aus.
- Versicherer können diese enormen Unterschiede schlichtweg nicht ignorieren.

WAS NICHT JEDER WEIß

- Äpfel nicht mit Birnen vergleichen: z.B. Innovation SVS sind inklusiv aller Zusatzservices und Gebühren während andere einen „nackten“ Preis nehmen.
 - Ein niedriger Stundensatz führt nicht immer zu niedrigeren Reparaturkosten...
- 

KORRELATIONEN ZWISCHEN DURCHSCHNITTLICHEN REPARATURKOSTEN PRO BETRIEB UND...

EINFLUSSFAKTOR	SCHWACH - STARK
STUNDENVERRECHNUNGSSATZ	
ERSATZTEILE PRO ARBEITSSTUNDE	
1. KV = 1. RECHNUNG	
AUFTRAG bis REPARATURBEGINN	
KUNDENZUFRIEDENHEIT / BESCHWERDEN	



INHALT

1. Wie wichtig sind Stundenverrechnungssätze?
2. Partnerwerkstätten: Unternehmer oder nur Lieferanten?
3. Zukunft der Schadensteuerung in Deutschland

DER NUTZEN VON SCHADENSTEUERUNG IN 3 DIMENSIONEN

CUSTOMER SATISFACTION – KUNDENZUFRIEDENHEIT STEIGERN

Zufriedene Versicherungsnehmer bewerten ihren Tarif und ihren Versicherer positiver. Sie bleiben dem Versicherer auch länger erhalten.

ADMINISTRATION COST – PROZESSKOSTEN SENKEN

Die Kontrolle und Optimierung der Prozesskosten ist gerade bei Frequenzschäden von entscheidender Bedeutung.

REPAIR COST – REPARATURKOSTEN SENKEN

Die Senkung der Reparaturkosten durch die Auswahl der Kooperationsbetriebe, den Reparaturweg und letztendlich die Konditionen (UPE, SVS, Verbringung, Nebenkosten).



MACHT UND VERANTWORTUNG

DER VERSICHERER

Übernimmt seinen Kunden (VN/AS) gegenüber die Verantwortung für Reparatur und Servicequalität.

Hat eine gewisse Einkaufsmacht gegenüber dem Schadenmanager.

DER SCHADENMANAGER

Wird an den versprochenen Ergebnissen vom Versicherer gemessen.

Hat eine gewisse Einkaufsmacht gegenüber den Kooperationsbetrieben und trägt eine große Verantwortung für tausende Arbeitsplätze.

DER KOOPERATIONSBETRIEB

Ist der Leistungserbringer. Maßgeblich verantwortlich für die Zufriedenheit der Versicherungskunden.

Durch Verband und Beirat hat er auch eine gewisse Macht und trägt Verantwortung für den Betrieb und seine Mitarbeiter/innen.



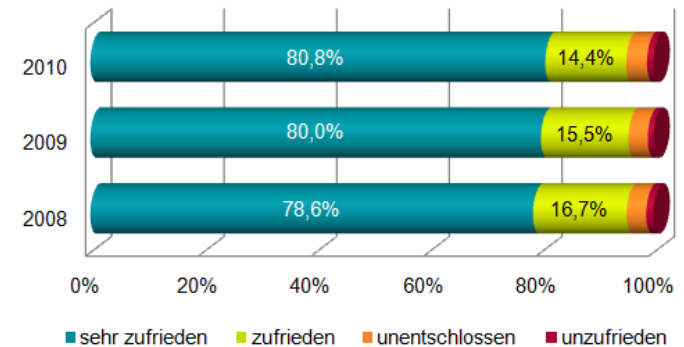
KUNDENZUFRIEDENHEIT

Aus Befragungen von Kunden wissen wir:

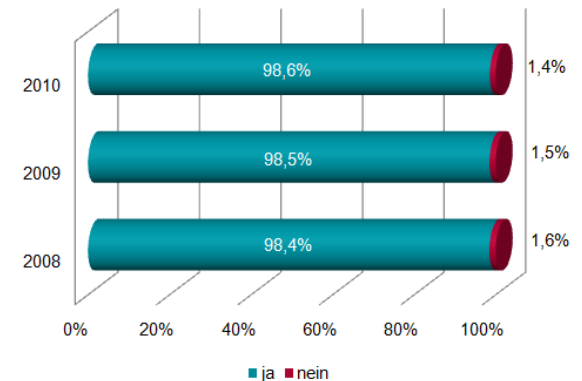
- Kunden, die die Innovation Group Schadensservices genutzt haben, sind deutlich zufriedener als solche, die ihren Schaden selbst organisiert haben
- Die Zufriedenheit mit dem Schadensservice wirkt sich positiv auf die Wahrnehmung Ihres Unternehmens und Ihrer Tarife aus
- Die Wahrscheinlichkeit, dass Ihnen Ihre Kunden für die nächsten drei Jahre die Treue halten, ist deutlich höher, wenn Sie den Reparaturservice von Innovation Group genutzt haben
- Zufriedene Kunden empfehlen Ihr Unternehmen gerne weiter

Wir sind stolz darauf, dass unsere Kundenzufriedenheitswerte seit Jahren auf einem weit überdurchschnittlichen Niveau liegen. Eine konstant sehr hohe Kundenzufriedenheit ist kein Zufall, sondern das Ergebnis kontinuierlicher Prozessverbesserungen.

Zufriedenheit mit dem Service



Weiterempfehlung des Versicherers



DIE LÖSUNG = FAIR BUSINESS

DER VERSICHERER

Vertraut auf seine Dienstleister und deren Kooperationsbetriebe.

Misst regelmäßig die (wichtigen) Ergebnisse.

DER SCHADENMANAGER

Muss „fair“ mit Versicherer und Kooperationsbetrieb umgehen.

Gibt den Kooperationsbetrieben klare Ziele, lässt aber unternehmerischen Freiraum.

DER KOOPERATIONSBETRIEB

Ist kundenorientierter Unternehmer.

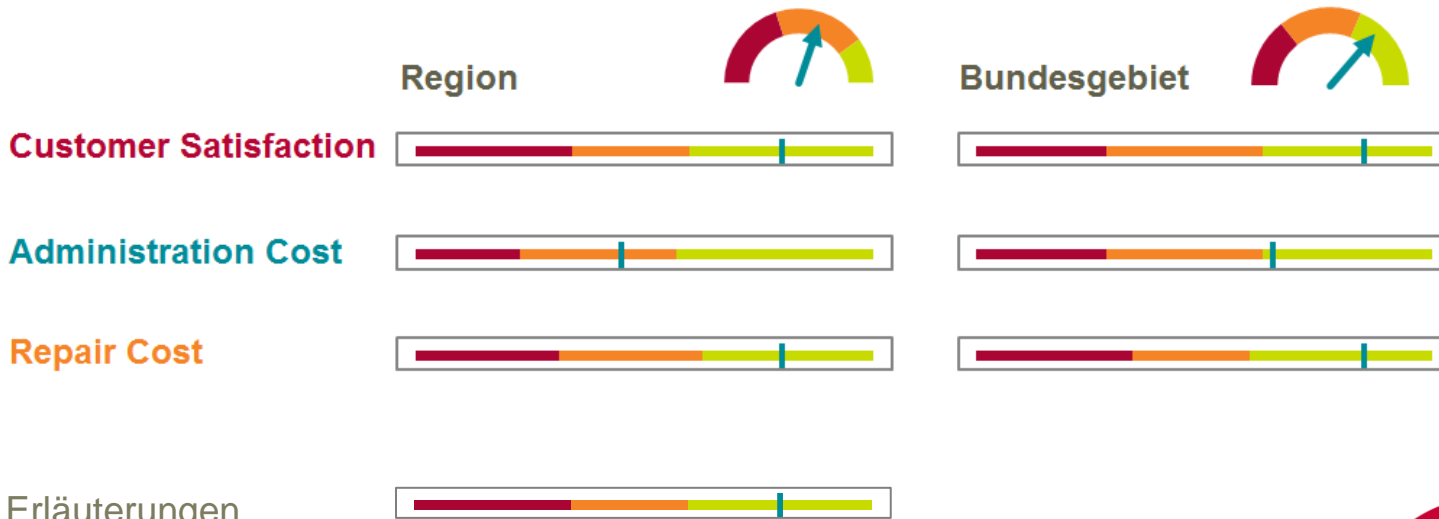
Sieht Schadensteuerung als ein gutes Geschäft.

Kalkuliert und repariert „richtig“.



DURCH DIE NEUE SCORECARD KÖNNEN DIE BETRIEBE JEDERZEIT SEHEN, WO SIE STEHEN

Musterwerkstatt



Erläuterungen

Die roten, orangen und hellgrünen Bereiche repräsentieren Verteilung der Werkstätten über ein Kriterium. Der dunkelgrüne Balken zeigt, in welchem Bereich die Werkstatt liegt und wie viele Werkstätten besser bzw. schlechter sind.



ALLE BETEILIGTEN HABEN DIE GLEICHE AUSRICHTUNG

Kooperationsbetrieb Scorecard



Interne Qualitäts- sicherung



Kunden Reports





INHALT

1. Wie wichtig sind Stundenverrechnungssätze?
2. Partnerwerkstätten: Unternehmer oder nur Lieferanten?
3. Zukunft der Schadensteuerung in Deutschland

ZUKUNFT DER SCHADENSTEUERUNG

Wir erkennen folgende Trends

DAS VOLUMEN WIRD WEITER ZUNEHMEN



- Versicherer investieren in volumensteigernde Maßnahmen
- Versicherer passen ihre Strukturen an
- Kunden nehmen das Angebot gerne an

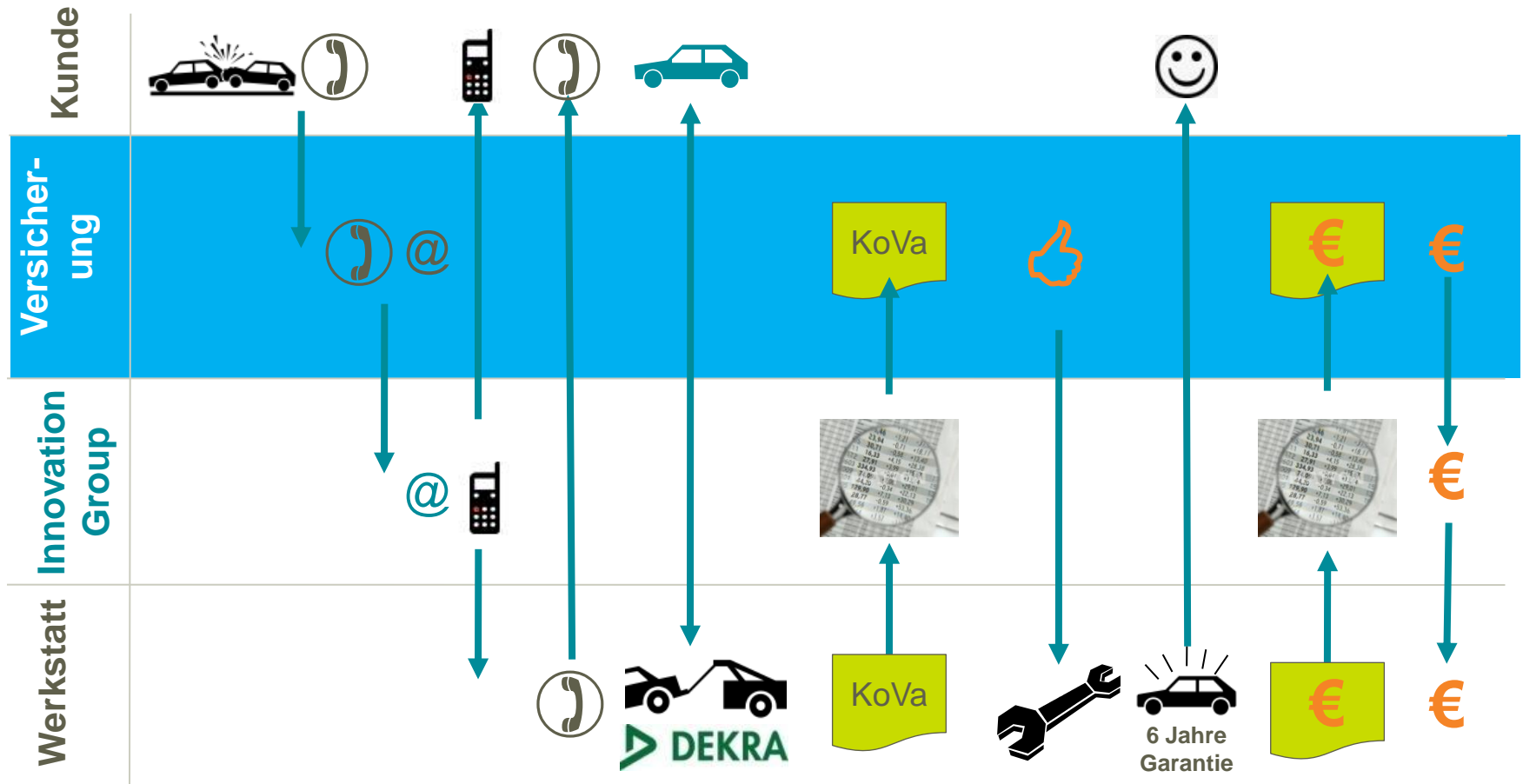
PROFESSIONALISIERUNG UND STANDARDISIERUNG



- Druck auf interne Kosten der Versicherer steigt
- Dunkelverarbeitung = bessere Datenqualität notwendig

DER REPARATURPROZESS – JEDER SCHRITT NOTWENDIG?

Für den Kunden sieht der Prozess klar und einfach aus. Im Hintergrund geschieht vieles, um die sehr hohe Kundenzufriedenheit nachhaltig zu sichern





ZUSAMMENFASSUNG

1. Wie wichtig sind Stundenverrechnungssätze?

Differenz zwischen Markenhändler- und Partnerwerkstattpreisen ist zu groß, um Sie zu ignorieren.

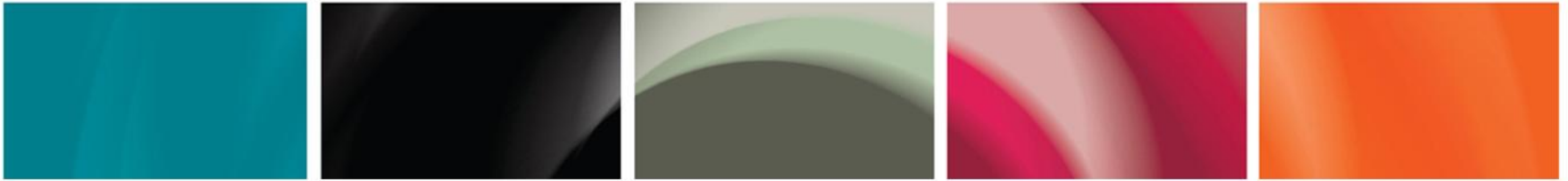
Kleine Anpassungen der Konditionen bei Partnerwerkstätten führen nicht automatisch zum gewünschten Ziel!

2. Partnerwerkstätten: Unternehmer oder nur Lieferanten?

Unternehmer – wenn höchste Kundenzufriedenheit wichtig bleibt.

3. Zukunft der Schadensteuerung in Deutschland

Volumen steigt weiter. Ich hoffe, dass Versicherer auf ergebnisorientiertes Controlling setzen und nicht auf „Micromanagement“.



VIELEN DANK!



Innovation Group

Rotebühlstraße 121
70178 Stuttgart
Germany

