

Exklusiv: Prozessbeschleuniger Reparaturservices

05.05.2014 – Exklusivbeitrag von **Jürgen Schmidt**, Vorstandsvorsitzender der Innovation Group AG



Deutschland. Alle Beteiligten profitieren vom Reparaturmanagement in der Kfz-Schadenregulierung. Der finanzielle Aufwand für den Versicherer reduziert sich maßgeblich und auch die Zufriedenheit des Versicherungsnehmers erhöht sich.

Das ist ein Ergebnis der Studie „Reparatur-Management in der Kfz-Versicherung“, für die das Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation (IAO) den Nutzen des Reparaturmanagements durch externe Dienstleister untersucht hat. Demnach reduzieren sich bei den Versicherern Kosten und Zeitaufwand für die Reparaturabwicklung, während die

Endkunden von der Betreuung durch das geprüfte Werkstattnetz des spezialisierten Dienstleisters profitieren.

„Werden die einzelnen Prozessschritte betrachtet“, schreibt Jürgen Schmidt in der aktuellen Ausgabe des Business- und Managementmagazins *Versicherungswirtschaft* (Heft 5/2014), „wird insbesondere der Prüfaufwand für Kostenvoranschläge und Rechnungen mit Reparaturvermittlung als geringer eingeschätzt.“

Durch Reparaturmanagement reduziert sich der finanzielle Aufwand für Reparaturen maßgeblich. Die Gesamt-Brutto-Reparaturkostenzahlungen können durchschnittlich um 330 Euro im Kaskobereich und um 433 Euro in der Kfz-Haftpflicht gesenkt werden, zeigt die Studie. Optimierte Prozesse steigern nicht nur die Effizienz beim Versicherer, sondern tragen zur Kundenzufriedenheit bei Schadenfällen mit Reparaturvermittlung bei. Allein knapp 60 Millionen Haftpflichtverträge (siehe [DOSSIER](#)) könnten so optimiert betreut werden.

Die Innovation Group ist laut eigener Angaben der größte unabhängige Dienstleister für Kfz-Schadenservices.

Foto: Jürgen Schmidt, Vorstandsvorsitzender der Innovation Group AG Deutschland erläutert die Ergebnisse einer Studie zum Reparatur-Management in der Kfz-Versicherung (Quelle: Innovation Group)

Links: [Statistik-Spezial: Kfz-Markt in Zahlen \(Tagesreport, 05.05.2014\)](#), [Der komplette Artikel „Prozessbeschleuniger“ \(VW 05/2014\)](#)