

Fragen an ...



Foto: Diemar Winkler

Marco Schmickler, Mitglied der Geschäftsleitung TÜV SÜD Auto Partner

Wie hat sich das Schadenaufkommen aufgrund der Corona-Pandemie über die letzten Monate entwickelt, und ist nun Entspannung Richtung Normalität in Sicht?

In Abhängigkeit von den behördlich festgelegten Maßnahmen haben wir bei TÜV SÜD reduzierte oder dann auch wieder steigende Beauftragungszahlen festgestellt. Im letzten Lockdown sahen wir im Durchschnitt ca. 25 Prozent reduzierte Beauftragung, allerdings mit regionalen Unterschieden.

Warum ist es jetzt für Werkstätten wichtig, auf ein professionelles Schadenmanagement zu setzen?

Die professionelle Schadenregulierung ist ein wichtiges Instrument der Kundenbindung. Dies sollten Betriebe gerade in Zeiten mit geringerem Unfallaufkommen im Blick behalten. Wer eine schnelle und in allen Belangen für den Kunden zufriedenstellende Regulierung eines Unfallschadens bieten kann, setzt sich klar vom Wettbewerb ab. Als starker Partner kann TÜV SÜD Betriebe unterstützen.

Wie konnte TÜV SÜD das Schaden-geschäft aufrechterhalten?

Mit der Gesundheit unserer Kunden und Mitarbeiter im Fokus haben wir ein entsprechendes Hygienekonzept kurzfristig zu Beginn der Pandemie erarbeitet und umgesetzt. Im Laufe der Pandemie wurde dies immer der jeweiligen Situation und unterschiedlichen behördlich festgelegten Maßnahmen angepasst.

Fit im Schadensgeschäft

Schadenmanagement | Die vergangenen Monate waren geprägt durch teilweise massive Einschränkungen der Mobilität und strikte Reisebeschränkungen. Viele Unternehmen setzten zudem verstärkt auf die Möglichkeiten von Homeoffice und Dienstreisen wurden auf ein Mindestmaß beschränkt. Das hatte weniger Straßenverkehr zur Folge und dadurch auch ein geringeres Unfallgeschehen. Nicht nur für die Betriebe im Bereich Karosserie- und Lack gab es daher weniger zu tun. Auch das Auftragsvolumen im Bereich Schadengutachten ging merklich zurück.

Aus Sicht der Werkstätten kommt daher der Kundenbindung jetzt eine besonders hohe Bedeutung zu. Gerade in Zeiten niedrigerer Auslastung sollten bestehende Kundenbeziehungen durch das Angebot einer professionellen Abwicklung im Schadenmanagement gestärkt werden. Autohäuser und Werkstätten sollten sich daher intensiver mit dem Thema Schadenregulierung beschäftigen, rät Marco Schmickler, Mitglied der Geschäftsleitung bei TÜV SÜD Auto Partner GmbH.

Das Schadenmanagement hat sich in den vergangenen Jahren deutlich gewandelt. Heute hat es die Werkstatt mit komplexen Prozessketten mit vielen Beteiligten zu tun. Das bedeutet einen hohen Verwaltungs- und Kommunikationsaufwand: „Kfz-Servicebetriebe sind daher gezwungen, ein höheres Arbeitsvolumen an kaum wertschöpfender Kommunika-

tions-, Dokumentations- und Verwaltungsarbeit rund um Schadenfälle zu erledigen“, weiß Schmickler. Zudem werde es immer anspruchsvoller, erfolgreich durch die Schadenregulierung der Versicherer zu navigieren, sodass dies am Ende wirklich im Sinne des Kunden gelingt. Versicherer haben ihr Schadensgeschäft in den letzten Jahren stark professionalisiert. Es drohen Fallstricke, die sich aus dem Know-how-Vorsprung der Versicherer ergeben. Das Kräfteverhältnis im Dreieck aus Versicherer, Autohaus und Kunde ist nicht ausgeglichen. Für Werkstätten liegt das Schadenmanagement häufig außerhalb der eigentlich Kernkompetenz.

TÜV SÜD Division Mobility hilft dabei, die Schadenregulierung erfolgreich im Sinne der Kunden zu gestalten. In der Partnerschaft konzentriert sich die Werkstatt auf die Instandsetzung der Fahrzeuge und die Kundenzufriedenheit. Parallel hält das TÜV SÜD Schadenmanagement den Kontakt zu Gutachtern, Anwälten und zur Versicherung. Alle Abläufe sind sauber getaktet und werden rechtssicher dokumentiert. Kostenvoranschläge gewinnen an Verlässlichkeit, und bei Meinungsverschiedenheiten verhandeln Gutachter mit dem TÜV SÜD Schadenmanager auf Augenhöhe. Das TÜV SÜD Schadenmanagement optimiert Abläufe und bindet professionelle externe Partner ein. Das Angebot besteht aus Modulen, die individuell an Ihren Betrieb angepasst werden können.

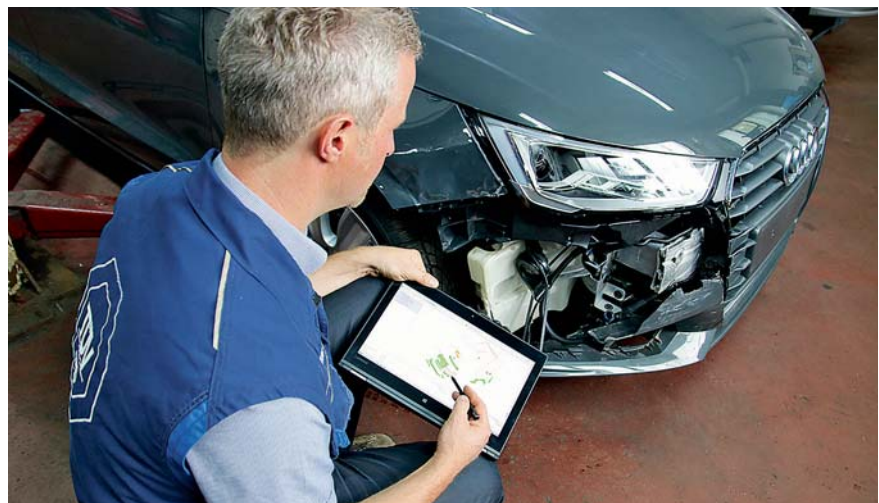


Foto: Diemar Winkler

Das Schadenmanagement hat sich gewandelt: Komplexe Prozesse erfordern Spezialisten-Know-how

Top-Arbeitgeber TÜV SÜD



Foto: TÜV SÜD

Auszeichnung für TÜV SÜD: Patrick Fruth (l.), CEO Division Mobility TÜV SÜD, und Markus Schwarzenböck, Global Head of HR, freuen sich über den automotive TopCareer AWARD.

Auszeichnung | Bereits zum zweiten Mal gewinnt TÜV SÜD den „automotive TopCareer AWARD“ als attraktivster Arbeitgeber unter den Dienstleistern des Automobilhandels. Das ist das Votum von rund 1.600 Studierenden aus branchenspezifischen Studiengängen und von jungen Professionals in einer Online-Umfrage. Der Preis wird vom Institut der Automobilwirtschaft (IfA) der Hochschule für Wirtschaft und Umwelt Nürtingen-Geislingen und dem Magazin Automobilwoche vergeben.

„Zum zweiten Mal Spitzenplatz unter den Dienstleistern – das Ergebnis zeigt uns, dass wir auf dem richtigen Weg sind

und unser Engagement in Sachen Führungskultur und Mitarbeitermotivation auch nach außen widergespiegelt wird“, sagt Patrick Fruth, CEO der Division Mobility bei TÜV SÜD. Neben den ausgezeichneten Karrierechancen zählen zur Attraktivität von TÜV SÜD sicher auch die Internationalität und Unternehmenskultur. Weiteres Plus: Bei vielen Megatrends wie Elektromobilität, automatisiertes Fahren oder Innovationen für den Automobilhandel hat TÜV SÜD die Nase vorn. „Innovative Themenvielfalt, enorme Entwicklungsmöglichkeiten, Internationalität und nicht zuletzt Sicherheit – das sind wichtige Faktoren, die für einen Berufsstart bei TÜV SÜD sprechen“, betont Markus Schwarzenböck, Global Head HR.

Grundlage für die Prämierung ist die jährlich durchgeführte IfA-Studie „Top-Career“. Sie untersucht die Arbeitgeberattraktivität einzelner Unternehmen der Automobilbranche aus der Perspektive von Studierenden. Die insgesamt 60 teilnehmenden Firmen verteilen sich auf die sechs strategischen Gruppen Automobilhersteller, -zulieferer und -handelsgruppen sowie Captive-Finanzdienstleister, Beratungsunternehmen und Dienstleister des Automobilhandels. Bewertungskriterien sind neben Sicherheit des Arbeitsplatzes und Gehaltshöhe beispielsweise auch die Führungskultur, ethische Prinzipien oder das Image eines Unternehmens.

Nachhaltigkeit

TÜV SÜD lässt es summen

Pünktlich zum Frühlingsanfang lässt es TÜV SÜD Division Mobility in Deutschland summen und stellt an vielen Standorten bundesweit Wildbienenhotels auf. Dazu haben die Fahrzeugspezialisten 200 sogenannte BeeHomes bestellt. Die schuhkartongroßen Holzhäuschen enthalten jeweils 25 Bienenkokons als Startpopulationen für die wichtigen Bestäuber. „Mit den BeeHomes können wir schnell und effektiv etwas für die Umwelt tun“, sagt Kristin Heber, Projektmitglied SustainMobility TÜV SÜD. „Dafür nutzen wir einfach unsere bundesweite Infrastruktur und schenken Wildbienen an vielen Orten in Deutschland ein Zuhause.“ Das Projekt hat auch die Menschen im Blick. Bei der Herstellung der BeeHomes arbeitet die Firma Pollinature mit dem Zentrum für Psychiatrie Südwürttemberg (ZfP) zusammen. Mit der Bienen-Initiative leistet TÜV SÜD also zusätzlich einen Beitrag für mehr Inklusion von Menschen mit psychischen Erkrankungen. Alle Infos unter www.tuvsud.com/mobility-bienen.



Foto: Zoltán Fülöp/Fotobla

Erstmals Level 4 im ÖPNV

Automatisiertes Fahren | Mit dem Karlsruher Forschungsprojekt EVA-Shuttles geht erstmals ein ÖPNV-Konzept in den Testbetrieb, bei dem die Minibusse automatisiert im Straßenverkehr navigieren. Zudem können die elektrisch ange-

triebenen Minibusse per App On Demand bestellt werden. Gerade das automatisierte Navigieren hat besondere Anforderungen an das Sicherheitskonzept gestellt, das die Partner unter der TÜV SÜD-Leitung für die Zulassung von drei Shuttles für den

Karlsruher Stadtteil Weiherfeld-Dammerstock entwickelt haben. Dazu gehört neben umfangreichen Tests zur Fahrzeug- und funktionalen Sicherheit sowie zur Cybersecurity auch ein Schulungskonzept für die begleitenden Sicherheitsfahrer.

TÜV SÜD Auto Service

Philip Puls
Tel. 0 89/57 91-23 20, Fax -23 81
philip.puls@tuvsud.com

TÜV SÜD Auto Partner

Thomas Gensicke
Tel. 0 7 11/72 20-84 73, Fax -84 88
thomas.gensicke@tuvsud.com

Zentraler Vertrieb

Tel. 07 11/7 82 41-2 51
vertrieb-as@tuvsud.com