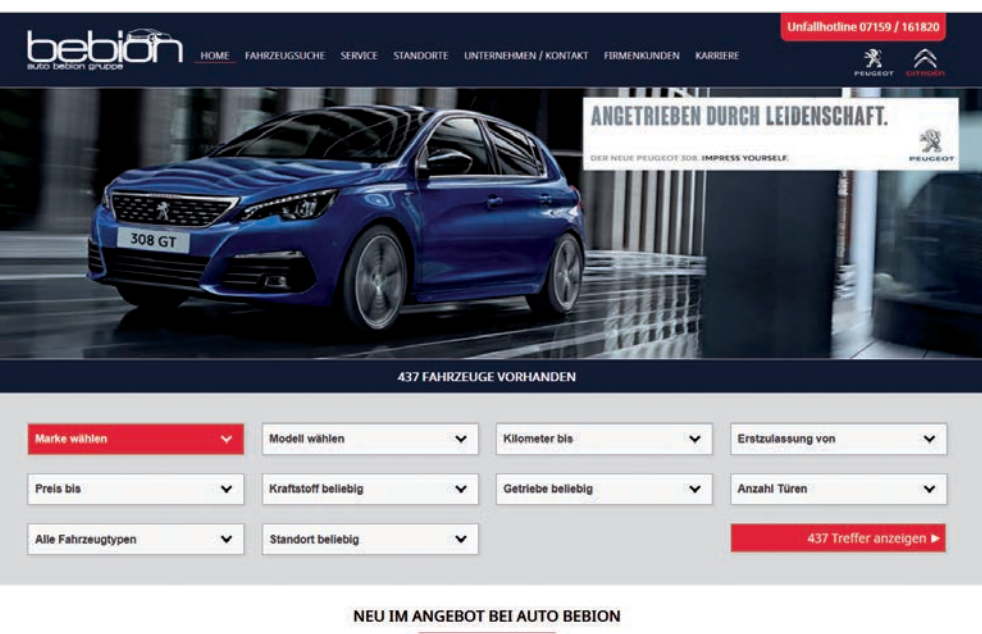


BEBION

Digitale Unfallschadenabwicklung

Die Bebion-Gruppe egalisiert im Dienstleistungsverbund mit Jurpex die allgemein rückläufige Unfallschadenauslastung. Eine wirkungsvolle Antwort auf überzogene und einseitige Schadensteuerung seitens der Versicherungswirtschaft und ihrer Dienstleister. Wie gelingt das?



Auf der Bebion-Website ist die Unfallhotline markant oben rechts zu finden

Die Auto-Bebion-Gruppe ist eines der größten privaten Peugeot-Handelsunternehmen in Deutschland und agiert in dritter Generation an sieben Standorten im Großraum Stuttgart, unter anderem in Reutlingen, Tübingen, Esslingen und Göppingen. Das Unfallschadenvolumen konnte seit Okto-

ber 2016, dem Beginn der standortübergreifenden Zusammenarbeit mit Jurpex, mehr als verdoppelt werden, Tendenz weiterhin steigend. Wie funktioniert das?

Nicht nur, dass auf der Website des Unternehmens auf der ersten Seite im oberen Drittel rechts die 24/7-Unfallhotline steht und dass die Hotline-Nummer sichtbar an der Sonnenblende im einzelnen Fahrzeug angebracht wird. Da steht ein komplettes Dienstleistungsbündel dahinter. Dessen Name: Jurpex (siehe auch AH 8/2016). Jurpex ist ein Unternehmen der CCUnirent, das für das Autohaus eine komplette Prozesssystematik für die digitale Unfallschadenabwicklung entwickelt hat – quasi als „ausgelagerte Schadenabteilung“ – und damit alle an der Schadenabwicklung Beteiligten vernetzt. Wichtig: Dem Kun-

den gegenüber tritt in erster Linie das Autohaus Bebion auf. Bebion hat die komplette Hoheit über den Kundenkontakt, sei es im Kasko- oder Haftpflichtfall, und nutzt seine lokale Markenpräsenz zur Positionierung als professioneller Schaden dienstleister.

Die Modalitäten

AUTOHAUS hat sich die praktische Umsetzung vor Ort im Autohaus Bebion in Göppingen angeschaut. Jürgen Schelle, der Gesamtserviceleiter: „Wir stellten aufgrund gezielter Schadensteuerung fortlaufend Rückgänge im Karosserie- und Lackumsatz fest. Auch die unzähligen telefonischen Warteschleifen bei den Versicherungen und insbesondere deren unsägliche Preisdrückerei waren in dieser Dimension nicht mehr hinnehmbar. Wir haben, um da gegenzusteuern, am Standort Reutlingen eine zweijährige Pilotphase mit Jurpex und einem anderen Wettbewerber gefahren und arbeiten nun seit Oktober 2016 exklusiv an allen sieben Standorten unserer Gruppe mit Jurpex zusammen.“

Es gibt nun für das Gesamtunternehmen Bebion eine 24/7-Unfallhotline. Über eine mehrtägige Roadshow von Betrieb zu Betrieb wurde den Serviceberatern und -assistentinnen das neue System erläutert. Die gemeinsame Botschaft wie Zielsetzung lautet: Wie schaffen wir es, dass betroffene Kunden bei gegebenem Unfall als Erstes die 24/7-Unfallhotline von Bebion wählen und wir somit den ersten Kundenkontakt haben? Im Backoffice nimmt die Dienstleistungszentrale von Jurpex eingehende Anrufe rund um die Uhr im Namen von Bebion entgegen. Hinter diesem Service steht auch die Offerte aus der Mobilitätsgarantie der bei Bebion vertretenen Marken Peugeot und Citroen. Man arbeitet also auch mit der PSA Assistance zusammen. Die Unfallhotline beordert nun im Schadenfall nach Notwendigkeit bundesweit ein kooperierendes Abschleppnetzwerk, klärt die Mobilitätsfrage mit dem Kunden, den Bedarf einer Hotelübernachtung oder vieles mehr. Das verunfallte Fahrzeug – angenommen, es steht zum Beispiel in Hamburg – wird dort zum Peugeot-Händler überführt. Bebion klärt dann mit dem Händlerkollegen ab, wo der Schaden repariert wird, und sichert sich so potenziell lukrative Aufträge seiner eigenen Kunden, die dem Unternehmen sonst entgangen wären.

KURZFASSUNG

Nach einer zweijährigen Pilotphase, in der die Bebion-Gruppe Jurpex und einen anderen Wettbewerber getestet hat, arbeitet man nun exklusiv mit Jurpex zusammen. Der Dienstleister vernetzt alle an der Schadenabwicklung Beteiligten, wobei gegenüber dem Kunden immer das Autohaus auftritt. Details unter: www.jurpex.com



Die Macher: Jürgen Schelle, Gesamtserviceleiter Auto Bebion (r.), Torsten Kleemann, Geschäftsführer Jurpex, und Schadenmanager Sascha Flad

Das Jurpex-Modell

Eine weitere Besonderheit im Jurpex-Geschäftsmodell: Ab einer gewissen Betriebsgröße, sprich einer bestimmten Anzahl an Schäden, stellt Jurpex einen Mitarbeiter ab. Dieser organisiert, im Autohaus Bebion über alle sieben Standorte, die komplette Unfallschadenabwicklung (siehe Abb. oben rechts). Im Autohaus Bebion hat man sich nach einer Stellenausschreibung für Sascha Flad als Schadenmanager entschieden. Er absolvierte eine Ausbildung als Automobilkaufmann, war als Verkaufsassistent und als Serviceberater im praktischen Einsatz. Sascha Flad hat im Hause Bebion seinen Hauptarbeitsplatz in Reutlingen und ist dann am jeweiligen Standort der Brückenbauer zwischen Kunde, Serviceberater, Gutachter und Jurpex. Er legt die digitale Schadenakte an und ist auch für den betroffenen Kunden der emotionale Ansprechpartner. Er ist der aktive Kundenbetreuer vor Ort, der Profi! Er ist in alle Prozessabläufe von Jurpex involviert. Über den Verbund mit spezialisierten Rechtsanwaltskanzleien gelingt es heute beispielsweise, dass die Versicherungen in einem hohen Anteil der Fälle einen Vorschuss bezahlen.

Jürgen Schelle: „Inzwischen haben wir dieses komplexe Thema in unserem Hause auf Kurs. Klar, bei zwölf Serviceberatern gab es da anfänglich Vorbehalte. Jetzt sieht das jeder von ihnen aber als wirkungsvolle Erleichterung an. Wir erhalten wöchentlich von Jurpex die aktuellen Zahlen. Gelegentlich haben wir an einem Tag mehr als sechs Abwicklungen zu bewältigen. Das ist dann organisatorisch eine Frage der Absprache der betroffenen Mitarbeiter. Ich gehe noch weiter und bin

AUFGABEN DES SCHADENMANAGERS



So skizziert Jurpex die Aufgaben des Schadenmanagers

mir ganz sicher, dass wir im einen oder anderen Hause unserer Gruppe noch Potenzial haben. Auch diverse Dankeschreiben von Kunden zeigen uns, dass unser neuer Weg wirklich angenommen wird.“

Das Resümee

Torsten Kleemann, Geschäftsführer von Jurpex: „Wir sind mit unserem Produkt der digitalen Unfallschadenabwicklung sehr gut im Markt verankert, entwickeln uns vor allem in den letzten zwei Jahren extrem dynamisch und investieren stark in geeignetes Fachpersonal aus unterschiedlichen Bereichen sowie in unsere Infrastruktur. Unsere Stärken sind Innovation und effiziente Prozessorientierung – daran feilen wir jeden Tag. Wir analysieren intensiv den Unfallschadenmarkt, beobachten fortlaufend die Kürzungspraxis der Versicherungen und entwickeln



Der Aufkleber für die Sonnenblende

daraus Lösungen für unsere Kunden.“ Und was kostet das den jeweiligen Kfz-Betrieb? Kleemann: „Unsere Kunden bezahlen für das Kernmodul einmalige Implementierungskosten von 229 Euro und eine standortbezogene Lizenzgebühr von 69 Euro pro Monat. Soweit Interesse an weiteren Bausteinen wie der 24/7-Hotline oder dem Schadenmanager besteht, schnüren wir dort je nach Dienstleistungstiefe und Schadenvolumen individuelle, attraktive Gesamtpakete.“

Prof. Hannes Brachat ■

TECHAU

www.techau.de

**ABSCHLEPPWAGEN
AUTOTRANSPORTER**

Hermann **TECHAU** GmbH · Anhängertechnik und Fahrzeugbau · Bayernstr. 1
D-28219 Bremen · Tel. 0421 / 38612-0 · Fax 0421 / 391972 · E-Mail: info@techau.de