



## ZKF und BVdP: Gemeinsame Position zur geplanten Werkstatt-Terminierung durch Versicherer

Die Pläne der HUK-Coburg, dem Versicherungsnehmer eine digitale Lösung zur Terminierung seines Werkstatttermins zu bieten, entspricht dem Zeitgeist und unterstützt die Kundenfreundlichkeit in einer immer mehr digitalisierten Welt. Mit einem webbasierten Onlinetool soll die Möglichkeit geschaffen werden, einen Besichtigungstermin direkt bei der Werkstatt zu buchen. Wir möchten hierbei noch mal betonen, dass es sich um keinen Reparaturtermin, sondern nur um einen reinen Besichtigungstermin zur Schadenaufnahme handelt. Diese Termine sollen von der Werkstatt pauschal definiert und als freie Slots dem webbasierten Portal zu Verfügung gestellt werden. Die HUK-Coburg erhält ausschließlich den Zugang zu den von der Werkstatt definierten Slots und keinerlei weiteren Einblick oder Zugang zu der weiteren Werkstattplanung.

***Genau hier ist eine Linie, die nicht überschritten werden darf.***

Die Werkstatt muss das Heft des Handelns in der eigenen Hand haben. Sie muss unternehmerisch eigenständig definieren können, welche Termine für die Onlinebuchung freigegeben werden. Des Weiteren muss sichergestellt sein, dass die HUK-Coburg keinen Einblick in die weitere Werkstattplanung erhält und auch keine Systemdaten im Hintergrund abgerufen werden können. Wenn diese Punkte eingehalten werden, bestehen keine Bedenken gegen diese Art der Terminbuchung zum Besichtigungstermin.

Wir weisen jedoch darauf hin, dass mit nur wenigen weiteren Daten aus dem Werkstattdatenbanksystem wie zum Beispiel Anzahl der Mitarbeiter oder Mietwagen, Arbeitsplätze, Durchläufe, Vorlaufzeiten schon fast die betriebswirtschaftlichen Auswertungen durch einen guten EDV Algorithmus erstellt werden können. Dies darf nicht geschehen. Darüber hinaus ist auch zu erwähnen, dass durch unterschiedliche Lösungen und Anbieter wiederum zusätzliche Prozesse notwendig werden. Hier wäre es wünschenswert, wenn die Schnittstellen zu anderen Portalen von vornherein zur Verfügung gestellt werden und damit das Bedienen mehrerer Versicherer oder Schadensteuerer nicht weiter verkompliziert wird.

Auch das Thema „Tracking“ wurde bei den Gesprächen erörtert. Hier wird lediglich der Status: Termin vereinbart, Fahrzeug in Arbeit und Fahrzeug abholbereit angedacht. Diese Art der Information ist noch vertretbar, solange der Betrieb diese aktiv steuert. Ein Zergliedern in einzelne Reparaturschritte darf es auch hier nicht geben. Ebenso darf der Werkstattbetrieb nicht durch weitere administrative Arbeiten weiter belastet werden, etwa durch manuelle Eingaben der Stati.

Der ZKF und BVdP plädieren an ihre Mitglieder, sich diese Schritte schriftlich zusichern zu lassen sowie eine genaue Aufstellung, an welche Voraussetzungen und mit welchen Kosten die Nutzung verbunden ist. Beide Verbände erwarten, dass ein solches Onlinetool den Betrieben kostenfrei zur Verfügung gestellt wird.

Mit beiderseitig kollegialen Grüßen

Peter Börner, ZKF-Präsident

Reinhard Beyer, BVdP-Vorstandsvorsitzender