

6. AUTOHAUS-Schadenforum, Potsdam, 25./26.10.2010

Der Kfz-Betrieb im Spannungsfeld zwischen Schaden- steuerung, Industrialisierung und technologischem Fortschritt

Klaus-Jürgen Heitmann



Abteilung SD

Letzter Stand: 13.10.2010 / Seite: 1

Agenda

1. Die HUK-COBURG Versicherungsgruppe
2. Der Wettbewerb um den Kfz-Versicherungskunden
3. Herausforderungen im Markt für Unfallreparaturen
4. Lösungen der HUK-COBURG
5. Fazit und Ausblick

Letzter Stand: 13.10.2010 / Seite: 2

Aktuelle Pressestimmen zur HUK-COBURG

So sieht uns der Markt:

na.presseportal

HUK-COBURG baut Position in der Kfz-Versicherung weiter aus
Erstmals mehr als acht Millionen Fahrzeuge im Bestand - Gesamtumsatz bei über fünf Milliarden Euro - Gewinn vor Steuern bei 469 Millionen Euro

Admiral-Konzernchef
Henry Engelhardt:
"Die wirkliche Macht im Markt ist HUK-Coburg,
ein übereffizienter Versicherungsverein." (FTD, 04.10.2010)

AUTOHAUS

„HUK-COBURG ist Marktführer
beim Schadenmanagement“

Handelsblatt

„Schrittmacher der Branche“

VOLKSWAGEN VERSICHERUNGSDIENST

VVD-Geschäftsführer **Andreas Götz:**
„Die HUK-Coburg [ist für uns Benchmark] –
aber ausschließlich in Sachen Effizienz“



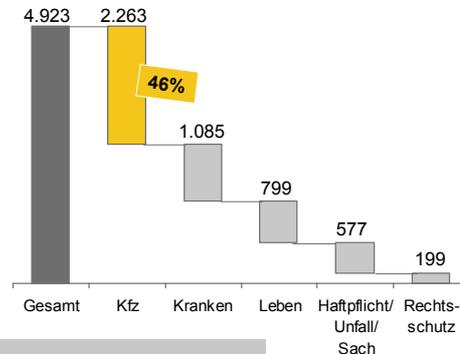
Die HUK-COBURG: Als „Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit“ (VVaG) sind wir nur den Kunden verpflichtet – unser Fokus liegt auf Kfz-Versicherungen

Gesellschaftsform des VVaG prägt Handeln der gesamten HUK-COBURG-Gruppe:



Prämieneinnahmen 2009 (in Mio. €)

- **„Von gleich zu gleich“**
⇒ Unsere Kunden und Geschäftspartner sind gut informierte, gleichberechtigte Partner.
- **„Bedarfsgerecht“**
⇒ Wir bieten genau die Dienstleistung, die unsere Kunden erwarten.
- **„HUKgünstig“**
⇒ Günstige Konditionen bei hoher Qualität – dafür sind wir bekannt.
- **„Verlässlich“**
⇒ Unsere Geschäftsbeziehungen sind auf Langfristigkeit ausgelegt.



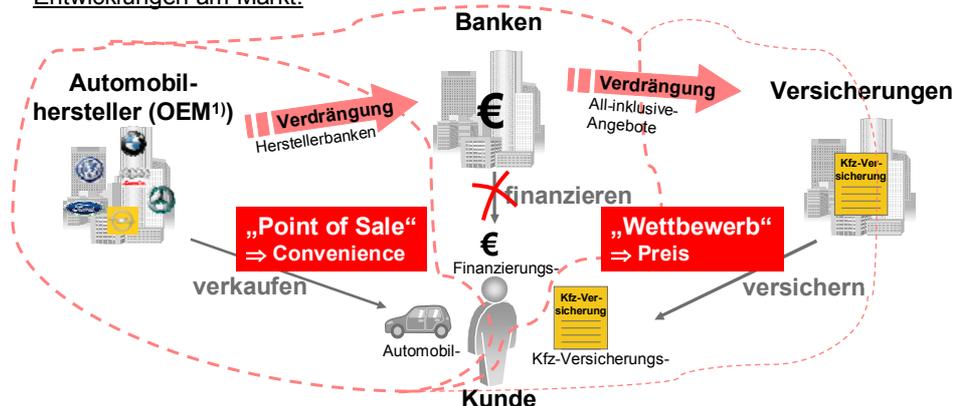
Preis-/Leistungsführerschaft als Strategie der HUK-COBURG

Agenda

1. Die HUK-COBURG Versicherungsgruppe
2. Der Wettbewerb um den Kfz-Versicherungskunden
3. Herausforderungen im Markt für Unfallreparaturen
4. Lösungen der HUK-COBURG
5. Fazit und Ausblick

Wettbewerb zwischen Automobilherstellern und Versicherungen um den Kfz-Versicherungskunden ist in vollem Gange

Entwicklungen am Markt:

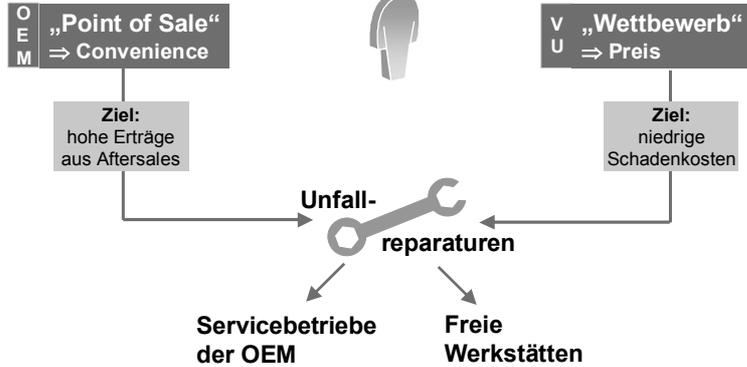


Nähe des OEM zum Kunden muss Versicherungsbranche durch günstige Konditionen und hohe Qualität ausgleichen

¹⁾ Original Equipment Manufacturer

Unfallreparaturen als bedeutendes Geschäftsfeld im Aftersales

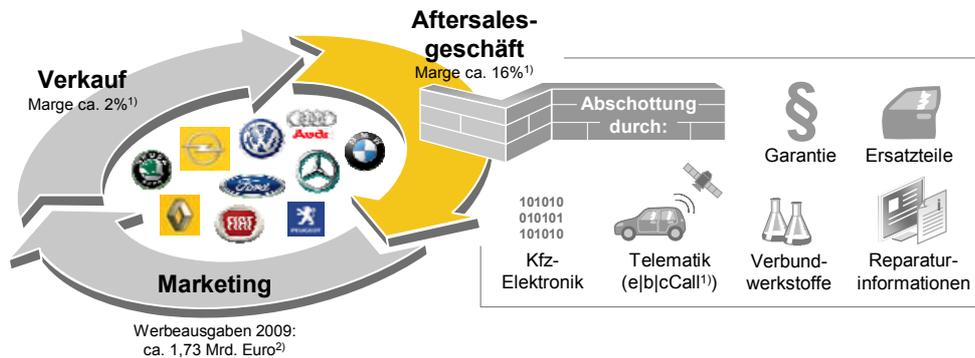
Der Kampf um den Kunden:



Zunehmender Druck auf die (bisher sehr) auskömmlichen Aftersales-Margen im Absatz-gesättigten deutschen Markt

Refinanzierung der Marketingausgaben und Rabatte beim Neuwagenverkauf durch Gewinne im Aftersalesbereich

Logik des automobilen Cash Flow-Lebenszyklus aus Sicht des OEM:



Was bedeutet dies für die Akteure im Aftersales-Markt?

¹⁾ Quelle: Arthur D. Little, 2007.

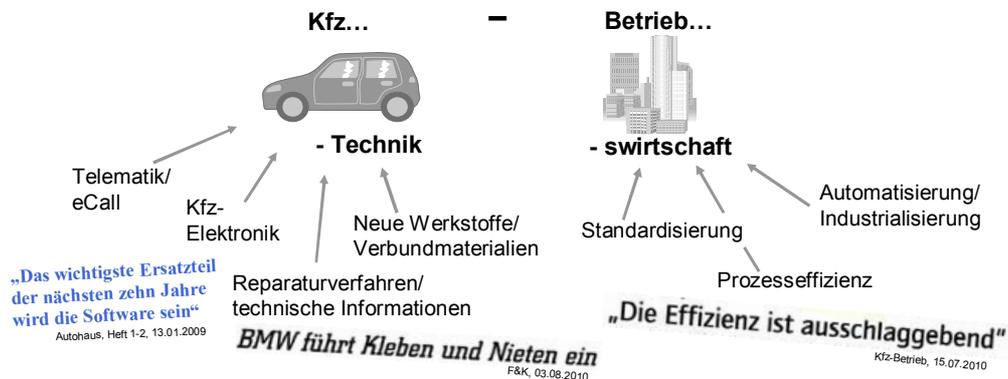
²⁾ Zahlen für Deutschland, Quelle: Nielsen Research für Automobilwoche.

Agenda

1. Die HUK-COBURG Versicherungsgruppe
2. Der Wettbewerb um den Kfz-Versicherungskunden
3. Herausforderungen im Markt für Unfallreparaturen
4. Lösungen der HUK-COBURG
5. Fazit und Ausblick

Technologiefortschritt und zunehmende Industrialisierung stellen Werkstattmarkt vor große Herausforderungen

Der Kfz-Betrieb im Spannungsfeld:



Werkstätten müssen sich sowohl technischen als auch betriebswirtschaftlichen Anforderungen stellen

Agenda

1. Die HUK-COBURG Versicherungsgruppe
2. Der Wettbewerb um den Kfz-Versicherungskunden
3. Herausforderungen im Markt für Unfallreparaturen
4. Lösungen der HUK-COBURG
5. Fazit und Ausblick

Anspruchsvollen Anforderungen der HUK-COBURG stehen umfassende Leistungen gegenüber

Was wir erwarten:



Was wir bieten:



Selbstverpflichtung der HUK-COBURG:
Bedarfsgerechte Unterstützung der Partnerwerkstatt

Auslastungssicherheit der Partnerbetriebe im Fokus der HUK-COBURG

Verlässliche und hohe Volumenzusteuering:



- ✓ Umsatzvereinbarungen und schnelle Zahlungen sorgen für stabile Liquidität
- ✓ Partnerwerkstätten profitieren von einem Potential von 15 Mio. Fahrzeugen
- ✓ Schadenabwicklung im direkten Kontakt zwischen Werkstatt und Versicherer
- ✓ Aktive Auftragsanforderung (zur Vermeidung von Leerzeiten) in Planung



HUK-COBURG und angeschlossene Kooperationspartner als Volumengarant

Letzter Stand: 13.10.2010 / Seite: 13

Aufbau eines attraktiven Geschäftsfeldes für HUK-COBURG Partnerwerkstätten

Autoglas im Komplettpaket:



Aktive Vermittlung von Glasschäden

Befähigung der Partnerwerkstätten

- Schulungsangebot „Glasschadenreparatur“
- Günstige Bezugsmöglichkeiten für Glas-Werkzeuge
- Einkauf von Scheiben zu attraktiven Konditionen
- Elektronische Abwicklung des Glasschadens

Daten und Fakten

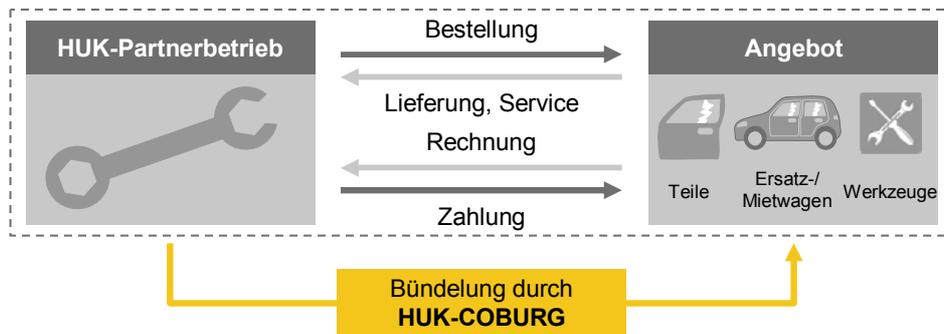
- Bundesweit größtes Glasernetz mit 500 Glaspartner
- Abwicklung von rund 50.000 Glasschäden in 2010
- TOP-Werkstatt mit über 500 Glas-Vermittlungen in 2010

Eröffnung zusätzliches Geschäftsfeld und somit weitere Steigerung der Umsätze in den Partnerbetrieben

Letzter Stand: 13.10.2010 / Seite: 14

Ausweitung des Prinzips der Einkaufslösung für Kfz-Originalersatzteile auf weitere relevante Bereiche

Volumenbündelung der Einkaufsgemeinschaft:



Kostenreduktion und Vereinfachung des Beschaffungsprozesses als klare Vorteile für die Partnerwerkstätten

Betriebswirtschaftliche Orientierung der Werkstätten gewinnt zunehmend an Bedeutung

Prozesseffizienz und Automatisierung als bedeutende Handlungsfelder:



Klare Prozessstandards schaffen Handlungssicherheit für Partnerwerkstätten und tragen zur Effizienzsteigerung bei

Initiativen der HUK-COBURG zur Unterstützung der Partnerwerkstätten sind auch auf die langfristige Absicherung der Wettbewerbsbedingungen ausgerichtet

Aufrechterhalten von Wettbewerb im Reparaturmarkt:

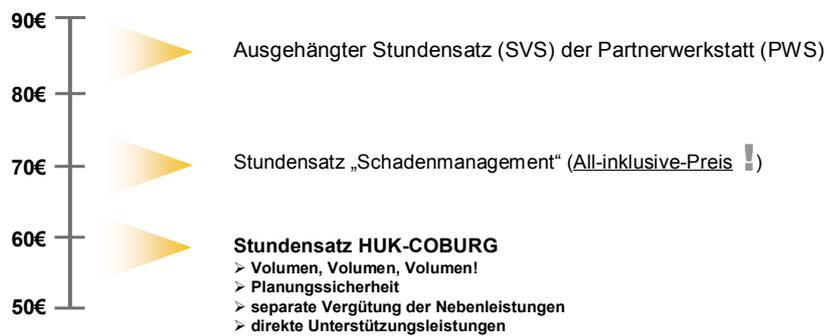
- Novellierung der Kfz-GVO
⇒ Gleiche Wettbewerbsbedingungen für Marktteilnehmer zur Aufrechterhaltung des Wettbewerbs im Reparaturmarkt
- Veränderungen durch technologische Meilensteine
⇒ Beispiel: Auswirkungen von eCall auf den Unfallreparaturmarkt



Notwendige Rahmenbedingungen mit hoher Bedeutung für die Zukunftsfähigkeit der Partnerwerkstätten

Der Stundensatz – viel diskutiert...
Aber auf welcher Basis?

Stundenverrechnungssätze in Abhängigkeit vom Auftraggeber (illustrativ):



Berücksichtigung der Vorteile einer Partnerschaft mit der HUK-COBURG bei der Kalkulation des Stundenverrechnungssatzes

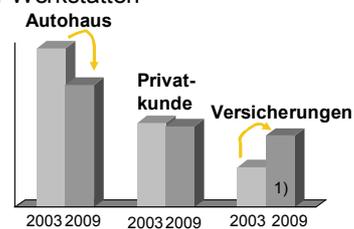
Agenda

1. Die HUK-COBURG Versicherungsgruppe
2. Der Wettbewerb um den Kfz-Versicherungskunden
3. Herausforderungen im Markt für Unfallreparaturen
4. Lösungen der HUK-COBURG
5. Fazit und Ausblick

Kfz-Gewerbe steht vor weitreichenden Veränderungen

Aktuelle Entwicklungen im Aftersales:

- Marktwachstum nicht zu erwarten
⇒ längere Wartungsintervalle, rückläufige Anzahl an Schadenfällen
- Steigender Investitionsdruck zur Professionalisierung der Werkstätten
⇒ neue Verbundstoffe, Reparaturverfahren
- Kundenstruktur wandelt sich
⇒ zunehmender Anteil gesteuerte Schäden
- Steigender Preisdruck auch im Servicebereich
⇒ Serviceflattrates der Automobilhersteller
- Mobilitätskonzepte gewinnen zunehmend an Bedeutung
⇒ Mobilitätsgarantien als Kundenbindungsinstrument



Hohe Marktdynamik und zunehmender Marktdruck mit weitreichenden Auswirkungen auf die Servicebetriebe

¹⁾ Quelle: Profi-Club Betriebsvergleich 2010

Vision der HUK-COBURG:
Leistungsstarke und zukunftsfähige Partnerbetriebe

Werkstattseitige Voraussetzungen:

- Effiziente Betriebsgröße
- Hohe Auslastung
- Gute Kapitalausstattung



Selbstverpflichtung der HUK-COBURG

Anforderungen des Marktes an Werkstätten:

- Effizienzoptimierung
- Investitionen in Werkstattausstattung
- Qualifizierte Mitarbeiter
- Hohe Reparaturqualität
- Weitreichende Serviceorientierung

**Der Wettbewerb bestimmt den Markt:
Gemeinsam stellen wir uns den Herausforderungen**

Vision der HUK-COBURG:
Leistungsstarke und zukunftsfähige Partnerbetriebe

Starke Partnerschaft nach dem Prinzip der Gegenseitigkeit:



Anforderungen des Marktes an Werkstätten:

- Effizienzoptimierung
- Investitionen in Werkstattausstattung
- Qualifizierte Mitarbeiter
- Hohe Reparaturqualität
- Weitreichende Serviceorientierung

**Der Wettbewerb bestimmt den Markt:
Gemeinsam stellen wir uns den Herausforderungen**