

MASSGESCHNEIDERT UND UNAUFFÄLLIG

Der Prozess der Versicherungsvermittlung ist für den Anbieter komplex und von Regulatorien bestimmt. Für das Autohaus und dessen Kunden muss die Abwicklung einfach und unbürokratisch laufen. Dominic Krb und Michael Schlögl erklären, wie CARPLUS diese Schere schafft.

CARPLUS

WIENER STÄDTISCHE VERSICHERUNGSGRUPPE

versicherung
im Autohaus

obil. Flexibel

bstbeha

enhilfe

EUR

ih

tlk



„Wir bieten maßgeschneiderte Lösungen statt Standardprozessen, um Komplexität zu reduzieren und Rechtssicherheit zu erhöhen.“

Dominic Krb, Geschäftsführer CARPLUS

Unsere Prozesse sind dann gut, wenn sie für Autohaus und Kunden problemlos, unauffällig und leicht verständlich und möglichst unbürokratisch laufen“, sind sich Dominic Krb und Michael Schlögl, Geschäftsführer bei Carplus, im Klaren. Für die Realisierung gibt es viele Aspekte, von denen der Kfz-Betrieb möglichst nichts bemerken soll.

„Wie bieten maßgeschneiderte Lösungen statt Standardprozessen, um Komplexität zu reduzieren und Rechtssicherheit zu erhöhen“, bringt es Krb auf den Punkt und verweist auf die Governance-Rolle des Mutter-Konzerns, die Wiener Städtische Versicherung. „Hier geht es um Planbarkeit, Ausfall- und Prozesssicherheit.“ Eventuelle Problemfelder der Zukunft muss man schon jetzt, „im ruhigen Umfeld“, erkennen und Antworten darauf finden: „Unsere Software muss für hunderte Autohäuser immer funktionieren“, so Krb. Zudem muss die Abwicklung den aktuellsten Gesetzen und Regelungen entsprechen. „Der Vermittler darf sich zu Recht darauf verlassen, dass alles der aktuellen Regulatorik und Gesetzgebung entspricht.“ Beides ist speziell im Bereich Versicherung und Finanz bekanntlich sehr umfangreich. Hier profitiert Carplus ebenso vom Konzern wie bei der Nutzung des umfangreichen Außendienstes, der die Händler und den Endkunden in der Versicherungsabwicklung unterstützt.

20 Jahre laufender Veränderung

Dabei hat sich in den 20 Jahren seit der Gründung von Carplus viel geändert. „Wenn man die vergangenen zwei Jahrzehnte betrachtet, sind Dinge eingetreten, die man sich nicht hätte vorstellen können“, nennt Schlögl etwa Corona oder hybrides Arbeiten. Durch technische Hilfsmittel hat sich die Geschwindigkeit stark verändert. „Rasches und präzises Arbeiten ist heute eine Grundvoraussetzung“, so Schlögl, der gleichzeitig auf die Emotionalität beim Auto verweist, die auch bleiben wird. „Auto ist Emotion“, ist Schlögl überzeugt. Gleichzeitig ist der Autokauf für viele Menschen die zweit teuerste Investition im Leben. „Dabei hat

sich der Kernprozess weniger stark verändert als das, was rundherum passiert“, weiß Schlögl: „Früher ist der Ablauf weniger strukturiert und weniger standardisiert gewesen.“ Heute gibt es eine stärkere Regulierung und bürokratischere Rahmenbedingungen. Trotzdem darf das Kundenerlebnis nicht leiden. „IDD (Versicherungsvertriebsrichtlinie) ist ein Muss, aber wir schauen, dass das Kernerlebnis Autokauf im Fokus bleibt“, so Schlögl. Notwendige Prozesse sollen möglichst reibungslos im Hintergrund laufen, weder für das Autohaus noch für den Kunden spürbar sein.

Maßgeschneiderte Lösungen

Einen sehr hohen Stellenwert hat bei Carplus die individuelle Anpassung der Prozesse an das jeweilige Autohaus. Dafür gibt es unterschiedliche Anforderungen und unterschiedliche Lösungen. „In einem Fall reicht unser Versicherungs-Rechner aus, in einem anderen braucht es eine Integration in ein IT-System oder eine Premium-Beratung durch unsere Experten vor Ort“, beschreibt Krb. Ziel



„Der Kernprozess hat sich weniger stark verändert als das, was rundherum passiert.“

Michael Schlögl, Geschäftsführer CARPLUS

ist es, gemeinsam mit dem großen Außendienst der Wiener Städtischen Versicherung, sowohl kleine Autohäuser wie auch große Gruppen optimal bedienen zu können. Als besondere Stärke von Carplus nennt Schlögl die Nähe zum Markt. „Wir erkennen durch unsere Kollegen vor Ort die Wünsche und Sorgen und können diese gut in Lösungen übersetzen.“ Dazu kommen kurze Entscheidungswege und der Einsatz des Teams. Denn: „Prozesse allein helfen nicht“, so Schlögl. System und Prozesse sind das eine, Einstellung und gesunder Menschenverstand das andere. „Man muss auch damit umgehen können, dass Prozesse nicht immer so laufen wie geplant. Solche Situationen machen einen großen Teil der Wahrnehmung aus“, erklärt Schlögl abschließend. •



Die beiden CARPLUS-Geschäftsführer Dominic Krb (links) und Michael Schlögl (rechts)

Text: Gerald Weiss
Fotos: Manfred Seidl