

Mehr Qualität für NÜRNBERGER ServicePartner

Stand April 2008

Inhalt

Mehr Partnerschaft: Die Philosophie	1
Mehr Chancen für alle	1
Mehr Wahlfreiheit mit 4 Stufen	2
Stufe 1 – Mehr Reparaturgeschäft über www.nuernberger-servicepartner.de	2
Stufe 2 – Mehr Sicherheit mit NÜRNBERGER ServicePartner SchadenGarantie	2
Stufe 3 – Mehr Reparaturgeschäft aus dem Bestand	3
Stufe 4 – Mehr Versicherungs- und Reparaturgeschäft mit NÜRNBERGER AutoVersicherung WerkstattPlus	3
Auf einen Blick:	
Mehr Vorteile für NÜRNBERGER ServicePartner	4
Für die Werkstatt	4
Für den Betrieb	4
Für die Kunden	4

Mehr Partnerschaft: Die Philosophie

Als berufsständischer Versicherer des Deutschen Kraftfahrzeuggewerbes verbindet die NÜRNBERGER eine langjährige, enge Partnerschaft mit dem deutschen Automobilhandel und -handwerk, von der beide Seiten seit Jahren profitieren: Die NÜRNBERGER mit dem Vertrieb eigens auf den Absatzweg Autohaus zugeschnittener Versicherungen, die Kfz-Branche durch ein wettbewerbsstarkes Preis-Leistungsniveau der Angebote, vertriebliche Unterstützung beim Versicherungsverkauf, Zusatzeinnahmen durch Provisionen und vor allem durch Reparaturgeschäft – verbrieft durch die NÜRNBERGER Schaden-Garantie. Kasko-Unfallfahrzeuge werden in die Werkstatt des Partners zurückgeführt, wo das Fahrzeug auch versichert ist.

Die Marktentwicklung mit Werkstattbindungs-Angeboten und zunehmender Konzentration auf wenige Reparaturnetze, aber auch die Entwicklung auf dem Herstellersektor mit Mobilitätspaketen fordern eine gemeinsame, partnerschaftliche Reaktion.

ADAC Autoversicherung, Zusammenschluss von Innovation Group/Motorcare und Nobilas und das von der HUK-Coburg und den VHV-Versicherungen gemeinsam genutzte, überwiegend freie Werkstattnetz sind aktuelle Beispiele. Hierdurch generieren die Mitbewerber über die Wegsteuerung aus fabrikatsgebundenen Werkstätten und Zusteuerung in freie Werkstätten eine enorme Reduktion des Schadenaufwands, die im Kraftfahrtgeschäft deutlich abgesenkte Prämien ermöglichen.

Diese Entwicklung kann nicht ignoriert werden. Denn ebenso wie potenzielle Neu- und Gebrauchtfahrzeugkäufer fordern auch Käufer von Versicherungsprodukten marktadäquate Preise. Anderenfalls wirkt sich der Preisunterschied zum Nachteil aller Beteiligten aus: Bedingt durch die Nähe zum Kfz-Handel hat die NÜRNBERGER in Kasko sehr hohe Schadenbedarfswerte. Weil sie entgegen dem Markt keinerlei Entlastung im Schadenaufwand realisieren kann, unterliegt die NÜRNBERGER Autoversicherung gegenüber anderen Preisangeboten und lässt sich bei den gemeinsamen Kunden im Autohaus schwieriger absetzen. Das bedeutet weniger Versicherungsgeschäft, für die Autohaus-Partner fehlende Kundenbindung, verlorene Provisionserträge und entgangenes Werkstattgeschäft, da die Mitbewerber ihre Kunden nicht in die Vertragswerkstatt zurückführen, sondern von dort wegsteuern.

Von der Initiative NÜRNBERGER ServicePartner profitiert jeder teilnehmende Betrieb

Darum hat die NÜRNBERGER, aktiv unterstützt durch den ZDK, die „Initiative NÜRNBERGER ServicePartner“ gestartet, die – wie bisher – für partnerschaftlichen Erfolg steht. Sie ist gemeinsame Basis für mehr Versicherungs- und Reparaturgeschäft: Die einzige Alternative zu den marktüblichen Modellen geschlossener Werkstattnetze mit fixen Konditionen für Reparaturkosten und automobilen Dienstleistungen.

Mehr Chancen für alle

Die Initiative NÜRNBERGER ServicePartner richtet sich an alle NÜRNBERGER Agenturpartner Autohaus, die auch NÜRNBERGER AutoVersicherungen vertreiben.

Mehr Wahlfreiheit mit 4 Stufen

NÜRNBERGER ServicePartner bestimmen selbst – abhängig von ihren betriebswirtschaftlichen Zielen, welche Stufen sie vereinbaren wollen – für alle Standorte und geführten Marken oder pro Marke und/oder Standort. Zusätzlich genießen sie im Vergleich maximale Wahlfreiheit bei der Ausgestaltung der für sie passenden Stufen. In jedem Fall aber gilt: Eine Stufe baut auf die nächste auf!

Stufe 1 – Mehr Reparaturgeschäft über

www.nuernberger-servicepartner.de

Dank neuer Technik ist jetzt eine noch schnellere und gezieltere Rückführung aller Kasko-Unfallschäden in die Betriebe, wo das Fahrzeug versichert wurde, möglich. Die bisherigen Rückführungsquoten von ca. 50 % können deutlich gesteigert werden. Neu ist auch: Jede Rückführung wird protokolliert.

Dafür müssen nur zwei Grundvoraussetzungen erfüllt werden: Der NÜRNBERGER ServicePartner registriert sich für die neue Online-Plattform www.nuernberger-servicepartner.de, hinterlegt dort seine Standort und Werkstatt Daten und kümmert sich auch um deren Pflege. Der Versicherungskunde oder sein Vermittler im Autohaus meldet den Kasko-Schaden direkt bei der NÜRNBERGER – per Hotline oder Internet.

NÜRNBERGER Schadenmanager können mit diesen Daten auf einer elektronischen Landkarte (Geocodierung) den Fahrzeugstandort und die im Umkreis liegenden Werkstätten orten – priorisiert wird der Betrieb, in dem das Fahrzeug versichert ist – wie bisher. Dann können Kasko-Unfallschäden gezielt und kontrollierbar in die Werkstätten der Autohaus-Partner geroutet werden.

Zusätzlich sind über die Online-Plattform für die registrierten Teilnehmer weitere wichtige Servicekomponenten abrufbar: Zum Beispiel die neue elektronische Versicherungsbestätigung, Online-Schadenmeldung oder das Versicherungsangebots-Programm.

Das Prinzip ist einfach: Ohne die vom NÜRNBERGER ServicePartner zu hinterlegenden Standort- und Servicedaten ist keine Rückführung möglich.

Stufe 2 – Mehr Sicherheit mit NÜRNBERGER ServicePartner SchadenGarantie

Das Modell der NÜRNBERGER Schaden-Garantie wurde optimiert, verbessert und erweitert. Natürlich behalten bestehende Schaden-Garantien ihren Wert, aber besser und vor allem schneller geht es mit der neuen NÜRNBERGER ServicePartner SchadenGarantie, die für jeden Betriebsstandort vereinbart werden kann. Sie verpflichtet die teilnehmenden Betriebe zu elektronischen Kostenvoranschlägen inklusive Bildern, die über die Internetlösung des GDV-Schadennetzes verschickt werden müssen. Praktisch alle Werkstattssysteme sind dafür ausgerüstet.

Die NÜRNBERGER ServicePartner erhalten im Gegenzug noch schnellere Reparaturkostenübernahmeerklärungen und Freigabe von Kostenangeboten. Sie profitieren damit von schnelleren Werkstattdurchläufen und gewinnen Liquiditäts- und Effizienzvorteile.

Stufe 3 – Mehr Reparaturgeschäft aus dem Bestand

Versicherungsbestandskunden haben bei einem Unfall freie Werkstattwahl. Besondere Kundenleistungen, die ebenfalls pro Standort und/oder Marke vereinbart werden können, steigern die Kundenattraktivität und senken die Fremdentscheidungsquote bzw. Anzahl fiktiver Abrechnungen. Damit kann auch eine höhere Auslastung bestimmter Betriebsstätten forciert werden. Die Services können wahlweise abhängig von der voraussichtlichen Reparaturhöhe oder der Entfernung der Werkstatt vom Unfallort vereinbart werden. Hol- und/oder Bringservice und die Fahrzeugreinigung sind obligatorisch.

Außerdem muss ein Ersatzfahrzeug für die Dauer der Reparatur bereitgestellt werden – zu von dem NÜRNBERGER ServicePartner festgelegten Konditionen. Der Händler legt selbst fest, zu welchem Preis er einen Ersatzwagen anbieten möchte. Diese Dienstleistungen, für viele Autohäuser längst obligatorisch, wirken sich positiv auf die Rückführungsquote aus. Der verunfallte Kunde entscheidet, ob er die angebotenen Services akzeptiert und sich von den NÜRNBERGER Schadenmanagern in das vermittelte Autohaus zurückführen lässt. Zusätzlich profitieren die teilnehmenden Betriebe von der deutlich höheren Kundenzufriedenheit – die sich wiederum auf die Margen auswirkt.

Stufe 4 – Mehr Versicherungs- und Reparaturgeschäft mit NÜRNBERGER AutoVersicherung WerkstattPlus

Garantierte Werkstattbindung und ein rund 18 Prozent günstigerer Kasko-Beitrag lässt sich versicherungstechnisch nicht einseitig darstellen.

Das neue Versicherungsangebot für PKW mit vertraglich vereinbarter Werkstattbindung sowie seine noch günstigere Basisvariante können darum nur von NÜRNBERGER ServicePartnern verkauft werden, die eine entsprechende ReparaturService-Vereinbarung abschließen – ebenfalls nach Wahl: Für alle Standorte und Marken oder nur für bestimmte Standorte und Marken. Außerdem kann der NÜRNBERGER ServicePartner bestimmen, ob die Vereinbarung nur für Versicherungs-Neukunden und/oder auch Bestands- und Fremdkunden gelten soll.

NÜRNBERGER AutoVersicherung WerkstattPlus kann dann an allen Standorten und für die Marken verkauft werden, für die ReparaturService-Vereinbarungen vorliegen – zusätzlich oder alternativ zur NÜRNBERGER AutoVersicherung: Optimale Voraussetzungen für deutlich höhere Abschlusschancen und mehr Reparaturgeschäft durch Werkstattbindung.

Die NÜRNBERGER AutoVersicherung WerkstattPlus kann nur so günstig kalkuliert werden, wenn für Reparaturen aus diesem Produkt die ortsüblichen, durchschnittlichen DEKRA-Stundenverrechnungssätze abgerechnet werden und der NÜRNBERGER ServicePartner auf UPE-Zuschläge und Verbringungskosten verzichtet.

Auf einen Blick: Mehr Vorteile für NÜRNBERGER ServicePartner

- Gebührenfreie Teilnahme auf der Online-Plattform www.nuernberger-servicepartner.de
- Keine Vermittlungsgebühren für Reparaturgeschäft

Für die Werkstatt

- Unterstützung gegen wachsende Konkurrenz im Service durch Wegsteuerung zu freien Werkstätten und in Werkstattnetze
- NÜRNBERGER ServicePartner SchadenGarantie: Verbriefte Rückführung aller Unfall-Fahrzeuge aus dem Versicherungsbestand zum vermittelnden Autohaus mit Geocodierung und damit 100%iger Treffergenauigkeit (vorausgesetzt Firmen-, Standort- und Werkstatt Daten werden vom NÜRNBERGER ServicePartner gepflegt)
- Kein Wegsteuern zu anderen Anbietern, z. B. Glasschäden zu Reparaturketten
- Schnellere, einfachere und transparentere Schadenregulierung – mehrmarkenfähig
- Reporting über rückgeführtes Reparaturgeschäft

Für den Betrieb

- Volle Flexibilität bei den Vereinbarungen: Wahlmöglichkeiten statt Zwang
- Zeitgewinn durch vernetzte elektronische Kommunikation und schnelle Reparaturfreigabe
- Schnellere Werkstattdurchlaufzeit: Niedrigere Standkosten, höhere Auslastung
- Schnelle Zahlung nach Rechnungsstellung: Liquiditätsgewinn
- Höhere Kundenzufriedenheit: Bessere Händlermargen
- Mehr Absatz von NÜRNBERGER AutoVersicherungen durch neuen Preisvorteil – auch wahlweise für einzelne Marken und/oder Standorte
- Faire Konditionen

Für die Kunden

- Günstige NÜRNBERGER AutoVersicherung WerkstattPlus
- Top-Dienstleistung mit NÜRNBERGER WerkstattService (Schnellere, unbürokratische und bargeldlose UnfallSchadenregulierung) und besonderen KundenServices
- Reparatur in einem Marken- oder Meisterbetrieb des Deutschen Kraftfahrzeug-Gewerbes