

HAGEL-DIENSTLEISTER

Gut aufgestellt

Trotz Corona-Pandemie, Preisdruck und volatilem Hagelgeschäft schaut einer der renommiertesten Dienstleister in Sachen Regulierung von Massenschadenerscheinungen, das Ulmer Hagelschaden-Zentrum, immer noch positiv in die Zukunft.

KURZFASSUNG

Im Interview mit AUTOHAUS Hagelbranche beziehen Daniela und Gerhard Schimanski Stellung zur Corona-Krise und zeigen auf, wie sich das Team des Hagelschaden-Zentrums für die Zukunft aufstellt.

Als wir uns mit Daniela und Gerhard Schimanski, sie Prokuristin und er Geschäftsführer des Hagelschaden-Zentrums, zum Interview verabredet hatten, sollten ursprünglich zum einen die Zukunftspläne und zum anderen das Coronakonzept des Hageldienstleisters die Themen des Gesprächs werden. Herausgekommen ist dabei weit mehr, unter anderem ein kritischer Blick auf die Situation der Branche – von einem Branchenpionier, der weiß, wovon er spricht, und konsequent seinen eigenen Weg in die Zukunft geht.

AH: Herr Schimanski, der Ausbruch der Covid-19 Pandemie und die damit einhergehenden Bestimmungen stellen Sie in Ihrem Kerngeschäft vor ganz neue Herausforderungen. Wie begegnen Sie dieser Situation?

G. Schimanski: Das hat uns natürlich auch recht unvermittelt in den Vorbereitungen zur Hagelsaison 2020 getroffen. Zuerst einmal hat uns der Lockdown vor allem im Karosseriebereich spürbare Umsatzeinbußen beschert. Die nächste Herausforderung waren dann die nachvollziehbaren Kontakteinschränkungen und Schutzmaßnahmen, die wir nach aktuellem Stand im Falle eines Hagelereignisses bei Sammelbesichtigungen umsetzen müssen. Wir haben recht schnell reagiert und ein entsprechendes Konzept ausgearbeitet. Das haben wir mit unseren Partnern abgestimmt und alle notwendi-

gen Schritte in die Wege geleitet. Sollte es also hageln, dann sind wir in der Lage, Sammelbesichtigungen mit maximalem Schutz vor Covid 19 für alle Beteiligten durchzuführen.

AH: Was sind die Unterschiede zu einer Sammelbesichtigung, wie wir sie bislang kannten?

D. Schimanski: Wie schon angedeutet, die Coronavirus-Pandemie und die damit verbundenen Sicherheitsmaßnahmen erfordern auch bei Hagelschaden-Großereignissen neue Verfahren und Abläufe. Unser oberstes Ziel ist es dabei wirklich, den größtmöglichen Schutz für Mitarbeiter, Kunden, Sachverständige und weitere Partner zu gewährleisten. Das beginnt bei der Terminierung und wird von uns konsequent im ganzen Begutachtungs- und ggf. Reparaturprozess durchgezogen. Wir arbeiten beinahe durchgehend kontaktlos und halten an den Besichtigungsplätzen und Besprechungstischen sehr hohe Sicherheitsstandards ein. Die Sammelbesichtigungen 2020 werden in mehreren

kleinen Hallen oder in sehr großen Hallen, die eine großzügige räumliche Entzerrung der Arbeitsplätze erlauben, stattfinden, das Ganze hat sozusagen einen Drive-in-Charakter. Unser Maßnahmenpaket greift also an allen Stellen des Prozesses.

AH: Nun haben wir aber zum einen bundesweit keine einheitliche Lage und auch die Infektionssituation kann sich nach aktuellem Wissensstand wieder ändern?

D. Schimanski: Wir nehmen das alles sehr ernst und sind gerade deshalb für alle Eventualitäten gerüstet. Wir aktualisieren unser Coronakonzept regelmäßig,

Fotos: HZ/Ulm



Sammelbesichtigung in der Vor-Corona-Zeit

um der Gefährdungslage und den unterschiedlichen rechtlichen Bestimmungen gerecht zu werden. Die Gesundheit steht nun einmal an erster Stelle, da führt kein Weg daran vorbei. Als Dienstleister ist das ja schon gesundes Eigeninteresse, denn sollte es zu Infektionen im Rahmen einer Sammelbesichtigung kommen, dann könnten wir wegen Quarantäne, flapsig gesagt, den Laden dicht machen, aber das gilt ja für alle Dienstleister in unserer Branche.

AH: Sie haben ja schon die finanziellen Folgen der Krise angesprochen, sehen Sie Ihr Geschäftsmodell gefährdet?

G. Schimanski: Das ist sicherlich keine einfache Situation, ich denke aber, dass wir in der Gesamtheit als Firmengruppe so gut aufgestellt sind, um die Krise gut durchzustehen. Wir haben nämlich einen Masterplan, wie wir uns kontinuierlich weiterentwickeln, und wir haben ein tragfähiges Konzept, wie wir trotz der aktuellen Situation die anstehende Hagelsaison meistern werden. Ich schaue also trotz aller Stolpersteine im Markt, da ist ja nicht nur Corona, positiv in die Zukunft.

AH: Wie schaut denn Ihr Masterplan aus?
G. Schimanski: Die Erwartungshaltung unserer Marktpartner wird ja zusehends anspruchsvoller, wir sind ja praktisch schon heute für alles rund um den Schaden zuständig und gehen da oft auch ziemlich in Vorleistung. Gleichzeitig werden die Schäden immer schwerer und unser Aufwand bei der komplexen Reparatur steigt enorm an. Wir antworten auf diese Entwicklung allerdings nicht damit, dass wir bedingungslos Potenziale für Kosteneinsparungen ausmachen. Wir gehen vielmehr konsequent den Weg, unsere Qualität und Qualifikation nachhaltig zu optimieren.

Das heißt wir tun alles, um für die Zukunft bestens gerüstet und ein starker Partner unserer Auftraggeber zu sein. Auch wenn es mancher nicht gleich er-

kennt, letztendlich profitieren alle davon, wenn wir Qualität abliefern. Wir setzen da auf faire Zusammenarbeit und gegenseitiges Auskommen. Immer nur billig führt uns alle in einen gefährlichen Kreislauf, denken Sie nur einmal an die Qualitätsprobleme von VW in den 90ern, als man den Gewinn im Einkauf suchte.

AH: Welche Schwerpunkte setzen Sie bei Qualität und Qualifizierung?

G. Schimanski: Wir setzen auf Digitalisierung, auf Kooperationen, auf Weiterbildung und auf ein motiviertes Team.

In Sachen Digitalisierung unserer Prozesse, auch zu den Partnern hin, sind wir sehr weit. Wir arbeiten fast in allen Bereichen voll digital, also papierlos, ohne Medienbrüche und die damit verbundenen Fehlerquellen. Daraus resultiert tatsächlich ein spürbarer Effizienzgewinn, von dem auch alle unsere Partner profitieren. Wir haben zum Beispiel seit letztem Herbst unser Team, dort wo sinnvoll, mit dem MobileWorker ausgestattet. Das Tool erlaubt es, direkt vor Ort, aber technisch immer mit unserem Netzwerk verbunden, am Fahrzeug alle relevanten Jobs von der Schadenerfassung über die Kalkulation bis hin zur Reparaturterminierung auf Tablet oder Smartphone zu erledigen.

Diese durchgehende Digitalisierung bewährt sich deutlich im Zusammenspiel mit den Versicherern, deren EDV-Systeme wir meist reibungslos bedienen können. Trotzdem sehe ich an dieser Stelle noch Luft nach oben, denn uns begegnen bei Partnern immer wieder sogenannte proprietäre Lösungen, die nicht, wie es bei einer sinnvollen Digitalisierung sein sollte, alles einfacher machen, sondern, die Mehraufwand und Mehrkosten verursachen. Wenn wir hier zu Standards kämen, hätten wir eine echte Win-win-Situation.

Das zweite Standbein unserer Digitalstrategie ist der Hagelscanner Videmus. Die aktuelle Version geht gerade in die Testphase und wird 2021 Marktreife erlangen. Ich sehe den Vorteil von Videmus wirklich darin, dass es sich dabei um ein Messgerät mit vielen Funktionen handelt und wir nicht wie der restliche Markt auf fotografische Verfahren zurückgreifen.



Ein zweiter Fachbetrieb zur Reparatur von Hagel- und Karosserieschäden ist in Planung.



Der Hagelscanner Videmus wird 2021 Marktreife erlangen.

AH: Und was meinen Sie mit Kooperationen?

D. Schimanski: Wir verstärken unsere Leistungsfähigkeit mit geeigneten Partnern. Ein gutes Beispiel ist unsere Beteiligung an der HPI. Beide Firmen agieren zwar eigenständig im Markt, durch die Kooperation sind wir aber noch besser in der Lage, in Deutschland flächendeckend und flexibel bei Massenschadenereignissen zu reagieren. Kooperation heißt darüber hinaus auch, dass wir, ich habe es schon gesagt, unseren Auftraggebern immer maximale Qualität zu fairen Preisen, die für beide Seiten Sinn machen, abliefern werden. Nur so können wir ein verlässlicher und starker Partner sein.

AH: Sie wollen maximale Qualität bieten, was ist da wichtig?

G. Schimanski: Unser Team. Wir setzen auf Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die über das aktuelle Know-how in ihren Fachgebieten verfügen, die alle notwendigen Qualifikationen mitbringen, die motiviert sind und die deshalb auch angemessen bezahlt werden. Wir haben uns in den letzten Jahren kontinuierlich personell verstärkt und viel für die Qualifizierung des Teams getan. Da schließt sich auch der Kreis zur Qualität, die alle wollen, der Autofahrer, der Versicherer und natürlich wir. Dazu kommt, dass wir auch an den Reparaturkapazitäten arbeiten. Wir werden ein zweites Schadenreparaturzentrum für Hagel und Karosserie aufbauen, die Planung steht und ich gehe davon aus, dass bald der erste Spatenstich folgt.

AH: Sie sprachen vorhin auch von Stolpersteinen, was meinen Sie damit?

G. Schimanski: Die wesentlichen Stolpersteine, mit denen wir in der Hagelwelt kämpfen, gab es ja schon vor Corona, die Krise hat das aber zugespitzt bzw. auch strukturelle Probleme beschleunigt. Wir hatten das Thema ja schon, wir sollen immer mehr leisten, übernehmen viele Risiken und Kosten, können aber nicht immer sicher sein, dafür adäquat bezahlt zu werden. Und wenn wir sechs Jahre Gewährleistung auf unsere Arbeit bieten sollen, dann müssen auch alle für eine fachkundig durchgeführte Reparatur notwendigen Schritte angemessen entlohnt werden.



Daniela und Gerhard Schimanski

In diesem Zusammenhang spielt auch das Thema Pauschalisierungen eine Rolle. Ich bin mir sicher, dass diese Art der Abrechnung die Zukunft darstellt. Ich wünschte mir aber, dass wir in einer Situation, in der die Hagelwelt sowieso auf dem Zahnfleisch geht, etwas die Dynamik aus dieser Entwicklung nehmen könnten und insgesamt einen konstruktiven Dialog dazu führen würden.

Die Krise hat mir persönlich auch die Augen dahingehend geöffnet, dass nicht jede Partnerschaft den Stresstest Corona überstehen wird, denn mir ist die Überlebensfähigkeit unserer Firmengruppe selbstverständlich wichtiger als ein mehr oder weniger langsames Ausbluten durch wenig sinnvolle Preisdiskussionen. Das gilt in erster Linie für die Karosseriereparatur. Meine Konsequenz daraus ist es, den Masterplan für unsere Zu-

kunft auf eine noch breitere Basis zu stellen, sprich intensiv über neue Leistungen, neue Partner und neue Betätigungsfelder nachzudenken.

AH: Herr Schimanski, Sie gelten als ein Urgestein der deutschen Hagelszene und machen das Geschäft nun schon 30 Jahre und haben trotzdem noch Zukunftspläne?

G. Schimanski: Ich schaue grundsätzlich nach vorne, weil mir mein Job wichtig ist und ich die Verantwortung für mein Team sehr wichtig nehme. Nach vorne schauen heißt für mich aber auch, sich Gedanken über den nächsten, den dritten Lebensabschnitt zu machen. Bis das aber soweit ist und solange ich noch Spaß an meinem Job habe, muss man mit mir rechnen.

AH: Vielen Dank für das Gespräch.

Das Interview führte Stefan Endres ■



Die Reparatur von Hagelschäden wird zusehends komplexer und aufwändiger.