

HCG Schadenmanagement

## Reparaturweg vor Stundensatz

Als einer der wenigen unabhängigen Schadenmanager in der Schweiz reguliert das HCG Schadenmanagement jegliche Art von Schadenfällen bei Fahrzeugen. Eine zentrale Rolle spielt dabei die Reparaturkalkulationsbeurteilung.

2007 wurde HCG als Netzwerk Schweizer Carrosseriebetriebe gegründet, um Hagelschäden effizient an Reparaturbetriebe zu verteilen (siehe Kasten). Der Markt veränderte sich und damit auch das Angebot von HCG. Heute ist das HCG Schadenmanagement in drei Geschäftsfeldern aktiv:

- das klassische Schadenmanagement für Fahrzeugflotten und Versicherungen
- die reine Beurteilung von Reparaturkalkulationen und
- der «First Level/Admin Support» für Versicherungen.

### Kalkulationsanalyse als Hebel

Kern aller drei Geschäftsfelder ist die Beurteilung von Reparaturkalkulationen. «Unsere Carrosserie-Experten sind alles gelernte Spengler oder Lackierer, die wir intern in einer speziellen Schulung noch zusätzlich ausbilden», erklärt Tony Tulliani, seit über zwei Jahren Geschäftsführer und als gelernter Lackierer seit vielen Jahren in der Branche unterwegs. «Unsere Experten analysieren jede einzelne Kalkulation und schauen sich den Reparaturweg an. Stellen sie Möglichkeiten für alternative Reparaturmethoden nach dem Motto «Reparieren statt Ersetzen» fest, die noch nicht oder zu wenig berücksichtigt wurden, dann wird mit dem Carrossier telefonisch oder via Videokonferenz versucht, den geeignetsten Reparaturweg zu wählen.» Das Bestreben, weniger Ersatzteile zu verwenden und dafür mehr Arbeitsstunden für die Reparatur, führe laut Tulliani zu einer Wertschöpfung sowohl für den Carrossier, wie auch demjenigen, der die Reparatur bezahlt.

«Versicherungen arbeiten oft mit vereinbarten Stundenansätzen mit ihren Netz-Partnern», so Tulliani. «Das kann man machen und hat auch einen Sinn. Unsere Philosophie ist eine andere. Unsere Netzpartner entscheiden grundsätzlich selbst über ihre Ansätze, solange sie im Rahmen liegen.



**Tony Tulliani:** «Wir wollen die Brücke bauen zwischen dem Carrossier, dem Fahrzeughalter und der Versicherung.»

**Tony Tulliani:** «Nous voulons construire le pont entre le carrossier, le propriétaire du véhicule et la compagnie d'assurance.»

Gestion des sinistres HCG

## Le processus de réparation prime sur le taux horaire

Un des rares gestionnaires de sinistres indépendants en Suisse, HCG réglemente tous les types de dommages aux véhicules. L'évaluation du calcul de réparation joue ici un rôle central.

HCG a été fondé en 2007 en tant que réseau de carrossiers suisses pour répartir efficacement les dégâts de grêle dans les ateliers de réparation (voir encadré). Le marché a changé et avec lui l'offre de HCG. Aujourd'hui, HCG Schadenmanagement est actif dans trois domaines d'activité:

- la gestion classique des avaries pour les flottes de véhicules et les compagnies d'assurance
- l'évaluation pure des calculs de réparation et
- le «First Level/Admin Support» pour les assurances.

### Analyse de calcul comme effet de levier

L'évaluation des calculs de réparation est au cœur des 3 domaines d'activité. «Nos experts en carrosserie sont tous tôliers ou peintres de formation, que nous formons spécifiquement en interne», explique Tony Tulliani, directeur depuis plus de 2 ans

et carrossier-peintre de formation dans le métier depuis bon nombre d'années. «Nos experts analysent chaque calcul individuel et examinent le processus de réparation. S'ils identifient des possibilités de réparation alternatives selon la devise «Réparer au lieu de remplacer» qui n'ont pas encore été prises en compte, voire négligées, alors une tentative est faite avec le carrossier par téléphone ou par vidéoconférence pour choisir la méthode de réparation la plus adaptée.» Selon T. Tulliani, la tentative d'utiliser moins de pièces de rechange et donc plus d'heures de travail pour la réparation entraîne une valeur ajoutée tant pour le carrossier que pour la personne qui paie la réparation. «Les compagnies d'assurance travaillent souvent avec leurs partenaires de réseau à des taux horaires convenus. On peut le faire et ça a aussi du sens. Notre philosophie est différente. Nos partenaires de réseau décident essentiellement eux-mêmes de leurs approches, tant qu'elles respectent les limites. D'autre part,

Hingegen sehen wir im Reparaturweg die wesentlichere und sinnvollere Optimierung.»

#### Von Fachmann zu Fachmann

«Wir wollen nicht einfach die Kosten drücken, sondern versuchen, das Gespräch von Fachmann zu Fachmann zu führen, um für den Fahrzeugbesitzer die optimale Reparatur zu definieren», führt Tulliani weiter aus. «In der Regel werden dabei automatisch auch die Kosten gesenkt. Natürlich haben nicht alle immer Freude daran, in 95 Prozent der Fälle werden wir uns jedoch einig. Wir berücksichtigen immer den aktuellen Stand der Technik und nur wenn wir sicher sind, dass alternative Reparaturmethoden in diesem Fall möglich sind. Wir kommunizieren auf Augenhöhe und sind immer offen für die Argumente des Reparateurs.»

#### Anforderungen an Carrosseriepartner

«Wir sind einer der einzigen unabhängigen Schadenmanager mit dem einzigen unabhängigen Carrosserienetz. Weil wir «Unabhängigkeit» so hoch bewerten, gehen wir keine Verpflichtungen mit anderen Netzbetreibern ein. So können unsere Carrosserie-Partner darauf fokussieren, unseren gemeinsamen Kunden gegenüber eine super Dienstleistung und eine Top-Carrosseriereparatur zu bieten, ohne dass wir als HCG Interessen einer weiteren Partei berücksichtigen müssen. Das einzig Wichtige ist, der Schaden kompetent, kundenorientiert und mit hohem Qualitätsstandard repariert wird.»

Um ins Netzwerk aufgenommen zu werden, braucht es allerdings Geduld: «Wir wechseln unsere Carrosseriepartner nicht leichtfertig aus. Wir haben ein engmaschiges, jedoch kein zu grosses Netz, denn wir wollen unsere bestehenden Partner gut bedienen. Erst wenn wir das Gefühl haben, es ist zu viel für einen, nehmen wir aus der Region einen weiteren auf.» Tulliani abschliessend: «Wir lassen die Bedürfnisse aller beteiligten Interessengruppen im Schadenfall einfließen. Wir alle haben schliesslich das gleiche Ziel, nämlich dem Fahrzeugbenutzer die bestmögliche Dienstleistung in der Schadensbehebung zu gewährleisten.» ●

Text: Henrik Petro Bilder: HCG

nous voyons l'optimisation la plus essentielle et la plus sensée dans le processus de réparation.»

#### D'un expert pour d'autres experts

«Nous ne voulons pas seulement réduire les coûts, nous essayons de mener des discussions entre experts afin de définir la réparation optimale pour le propriétaire du véhicule», poursuit T. Tulliani. «En règle générale, les coûts sont également automatiquement réduits. Bien sûr, tout le monde n'apprécie pas toujours, mais dans 95% des cas, nous sommes d'accord. Nous considérons toujours l'état actuel de la technique et uniquement lorsque nous sommes sûrs que des méthodes de réparation alternatives sont possibles dans ce cas. Nous communiquons d'égal à égal et sommes toujours ouverts aux arguments du réparateur.»

#### Exigences face aux partenaires de carrosserie

«Nous sommes l'un des seuls gestionnaires de sinistres indépendants avec le seul réseau de carrosseries indépendant. Vu que nous attachons une grande importance à l'«indépendance», nous ne prenons aucun engagement avec d'autres opérateurs de réseau. Ainsi, nos partenaires de carrosserie peuvent se concentrer sur l'offre à nos clients communs d'un super service et de réparations de qualité supérieure, sans que nous, en tant que HCG, n'ayons à prendre en compte les intérêts d'une autre partie. La seule chose importante est que les dommages soient réparés de manière compétente, orientée client et avec un standard de qualité élevé.»

Cependant, il faut être patient pour s'intégrer au réseau: «Nous n'échangeons pas nos partenaires carrossiers à la légère. Nous avons un réseau dense, mais pas trop étendu, car nous voulons bien servir nos partenaires existants. Ce n'est que lorsqu'on a le sentiment que c'est trop pour l'un qu'on en prend un autre de la région.» T. Tulliani conclut: «En cas de sinistre, nous intégrons les besoins de toutes les parties prenantes concernées. Après tout, nous avons tous le même objectif, à savoir garantir à l'utilisateur du véhicule le meilleur service possible dans la réparation des dommages.» ●

Texte: Henrik Petro Images: HCG.

#### Hagel, Carrosserie und Glas

##### Die HCG-Geschichte

Geografisch konzentrierte Hagelereignisse bringen lokale Carrosserieunternehmen ans Limit, während das umliegende Gewerbe freie Kapazitäten hätte. Das brachte den Carrosserieunternehmer und damaligen Präsidenten der Zürcher VSCI-Sektion, Hans Aeschlimann vor über 15 Jahren auf die Idee, unter Mitwirkung der anderen Sektionspräsidenten ein eigenes, schweizweites Netzwerk aufzubauen, um im Auftrag von Versicherungen Hagelschäden an die Netzwerkpartner zu steuern. Dazu wurde 2007 die HCG Zentrum GmbH gegründet. Bald konnten auch Glas- und Carrosserieschäden ins Netzwerk gesteuert werden. Das Akronym HCG steht für Hagel, Carrosserie und Glas.

Weil die Versicherungen vermehrt eigene Lösungen entwickelten (wie Drive-Ins mit Hageldrückern vor Ort) und weitere Netzwerke in den Markt eintraten, wandelte sich HCG zum Schadenmanager für Fahrzeugflotten, Versicherungen und Leasinggesellschaften. Heute bietet das HCG Schadenmanagement seine Dienstleistungen unter dem Firmendach der Car-Logistics AG an und steuert die Aufträge in 63 unabhängige Mitgliederbetriebe.

carlogistics.ch

#### Grêle, carrosserie et vitres

##### L'histoire de HCG

Des événements de grêle concentrés géographiquement poussent les ateliers de carrosserie locaux à leurs limites, tandis que les entreprises environnantes auraient une capacité de réserve. C'est ainsi que Hans Aeschlimann, carrossier et à l'époque Président de la section USIC de Zurich, a eu l'idée il y a plus de 15 ans de créer son propre réseau à l'échelle de la Suisse avec la participation des autres présidents de section afin de contrôler les dégâts de grêle sur les partenaires du réseau pour le compte des compagnies d'assurance. A cette fin, HCG Zentrum Sàrl a été fondée en 2007. Les dommages aux vitres et à la carrosserie ont bientôt également pu être acheminés vers le réseau. L'acronyme HCG signifie Hagel (grêle), Carrosserie et Glas (vitre).

Parce que les compagnies d'assurance développaient de plus en plus leurs propres solutions (comme les drive-in avec des déboscseurs de grêle sur place) et que d'autres réseaux arrivaient sur le marché, HCG s'est transformé en gestionnaire de sinistres pour les flottes de véhicules, les compagnies d'assurance et les sociétés de leasing. Aujourd'hui, HCG Schadenmanagement propose ses services sous l'égide de Car-Logistics SA et dirige les commandes vers 63 sociétés affiliées indépendantes. carlogistics.ch