

# HEUTE DAS MORGEN DENKEN

Potenziale ausschöpfen, Prozesse optimieren.

Ein Gespräch mit Elvir Kolak, CEO BELFOR Deutschland GmbH.

**BELFOR ist die weltweit anerkannte Nummer 1 in der Schadensanierung. Diesen Vorsprung gilt es nicht nur zu halten, sondern auszubauen – indem wir unser Dienstleistungsangebot kontinuierlich verbessern und erweitern. Bei BELFOR Deutschland sind die Weichen auf Zukunft gestellt. Elvir Kolak verrät in Solutions, wohin die Reise geht.**

**Solutions: Herr Kolak, Sie sind seit dem 1. Dezember 2011 CEO der BELFOR Deutschland GmbH. Wie haben Sie Ihr erstes dreiviertel Jahr erlebt?**

Elvir Kolak: Ich hatte Gelegenheit, ausgiebig Gebrauch von meinen wichtigsten Werkzeugen zu machen: Augen und Ohren. Ich habe alle BELFOR-Niederlassungen in Deutschland besucht, mit vielen Mitarbeitern persönlich gesprochen und mir ihre Einschätzungen und Anregungen – aber auch Sorgen und Nöte – angehört. Das hat das gute Bild, das ich bereits von BELFOR hatte, eindrucksvoll bestätigt ... aber natürlich auch ein paar Optimierungspotenziale zu Tage gefördert.

**Welches Werkzeug setzen Sie zur Optimierung dieser Potenziale ein?**

Die Hände und den Mund! Jetzt krempeln wir die Ärmel hoch und setzen die Dinge, die anstehen, gemeinsam mit den Managementteams in die Tat um. Das Kick-off-Meeting dazu hat am 11./12. Juni mit allen BELFOR-Führungskräften stattgefunden.

**Was ist Ihr strategisches Hauptanliegen?**

Als Nummer 1 in der Schadensanierung möchten wir nicht nur im weltweiten Maßstab, sondern auch bei jedem einzelnen Schadenfall vor Ort „der Beste“ sein – das heißt die unangefochtene Nummer 1 in der Dienstleistungsqualität und Dienstleistungsbandbreite. Anstatt auf Markttrends zu reagieren, wollen wir den Markt mit innovativen Dienstleis-



**„Der größte Teil des Kuchens setzt sich aus vielen kleinen Stücken zusammen – und die muss man sich zu schnappen wissen!“**

## „Wir streben eine Win-win-win-Situation für alle an: Versicherungen, Versicherungsnehmer und BELFOR.“

tungen neu definieren – und den Rahmen des Möglichen kontinuierlich erweitern. Hierzu entwickeln wir gerade gemeinsam mit unseren Kunden neue Denk- und Lenkansätze.

### Welches Etappenziel steuern Sie konkret in Deutschland an?

Innerhalb der nächsten drei Jahre möchten wir unseren Marktführerstatus in der Brandschadensanierung auch auf die Wasserschadensanierung ausdehnen – dem Feuer gewissermaßen das Wasser reichen! Und das nicht nur deutschlandweit, sondern an jedem einzelnen Standort. Unsere starke Marke und unser guter Ruf sind wichtige Voraussetzungen dafür. Aber wie das mit einem vorausseilenden Ruf ist – man muss alles daransetzen, hinterherzukommen!

### Welche Zielgruppen haben Sie dabei besonders im Auge?

Vor allem wollen wir das Privatkundengeschäft weiter stärken. In diesem Bereich können wir uns übrigens – nach dem kontinuierlichen und erfolgreichen Ausbau der letzten Jahre – mit den Besten messen! Das Privatkundengeschäft macht heute gut 85 % des gesamten Sanierungsmarktes aus, während die großen Katastrophen, also das etablierte BELFOR-Kerngeschäft, nur noch etwa 15 % Marktanteil beanspruchen, Tendenz abnehmend. Das heißt, der größte Teil des Kuchens setzt sich aus vielen kleinen Stücken zusammen – und die muss man sich zu schnappen wissen!

### Welche Anforderungen stellt das an BELFOR?

Wir sind schon recht gut aufgestellt, darauf werden wir aufbauen. Bei einem strategischen Vorstoß wie diesem hilft uns zwar unser guter Name, dennoch müssen wir daran arbeiten, unsere Kraft und Größe noch besser auf kleine Schadenfälle zuzuschneiden. Im Privatkundenbereich ist weniger oft mehr, vor allem im effizienzgesteuerten Rahmenvertragsgeschäft.

### Was heißt das konkret?

Um nicht übers Ziel – das immer auch ein Kostenziel ist –

hinauszuschließen, müssen wir Prozesse optimieren, Mitarbeiter konzentrieren und Abstimmungswege reduzieren. Die schnellere Abwicklung kommt vor allem den Geschädigten zugute: Das eigentlich dramatische Ereignis wird durch den guten Service der Versicherung in ein positives Erlebnis für den Kunden verwandelt. Wir streben eine Win-Win-Win-Situation für alle an: Versicherungen, Versicherungsnehmer und BELFOR.

### Wie lassen sich Qualität und Profitabilität langfristig miteinander vereinbaren?

Viele kleine Baustellen zur gleichen Zeit erfordern eine besonders effiziente Abwicklung. Dafür stellen wir uns neu auf: die richtige Kopfstärke vor Ort und eine ausreichende Anzahl an Geräten – in die wir gerade investieren –, eine reibungslose Logistik und eine schlanke Projektleitung. Darüber hinaus muss jeder Einzelne sein Bestes geben, um die hohe Dienstleistungsqualität von BELFOR vor Ort sicherzustellen. Deshalb liegt unser Hauptaugenmerk auf konsequenter Mitarbeiterentwicklung und auf dem Ausbau unseres Dienstleistungsspektrums.

### Wo stehen denn die Mitarbeiter von BELFOR heute?

Bei meinen Streifzügen durch die Niederlassungen ist mir aufgefallen, was für ein großer Erfahrungsschatz sich bei BELFOR gesammelt hat. Diesen Schatz gilt es, zu heben! Ich möchte die Kultur der Einbindung weiter stärken, das heißt: verborgene Potenziale nach vorne holen, entlegene Kompetenzen ins Zentrum rücken, das Beste aus jedem Einzelnen rauskitzeln!

### Wie wollen Sie das erreichen?

Durch intensive Trainings, die wir sowohl intern als auch mit externer Unterstützung durchführen. Dabei liegt der Schwerpunkt auf dem Ausbau von Management- und Teamkompetenzen. Soft Skills statt „hard drill“! Mit dem Fokus auf der Mitarbeiterförderung wollen wir nicht nur nach



*Elvir Kolak, CEO BELFOR Deutschland GmbH, ist seit 17 Jahren in führender Position im internationalen Sanierungsgeschäft tätig. Dabei liegt seine Kernkompetenz in der Führungs- und Organisationsentwicklung. Nach Stationen in Europa, Asien, Nordamerika und Australien hat er am 1. Dezember 2011 das Ruder von BELFOR Deutschland übernommen.*

innen Signale setzen, sondern auch zum attraktiven Magneten für neue Mitarbeiter werden. Letztendlich erbringen nur gut ausgebildete und motivierte Teamplayer perfekte Leistungen für den Kunden. Das wiederum macht die Versicherung für Neukunden interessant, die solch einen erstklassigen Service erwarten – während bestehende Kunden aufgrund des positiven Erlebnisses im Schadenfall ihrer Versicherung treu bleiben.

#### **Gibt es sonst noch etwas Neues bei BELFOR Deutschland?**

Mit der strategischen Neuausrichtung haben wir auch unsere Unternehmensstruktur weiter vereinfacht. BELFOR-Relectronic wurde zur BELFOR Deutschland GmbH, während die ehemalige BELFOR Brandschutz zu „BELFOR Prevention“ wird. Damit bieten wir unseren Kunden und Mitarbeitern künftig eine noch klarere Orientierung und erweitern unser Dienstleistungsspektrum – für alle gut sichtbar – durch intelligente Rekombination unseres Know-hows. Unsere Erfahrungen im Brandschutzbereich fließen jetzt nahtlos in die Verhinderung künftiger Schäden ein. Hier kommt auch unser RED ALERT®-Produkt ins Spiel: ein internationaler Vorzugsservice von BELFOR für den Notfall, entstanden aus unseren langjährigen Erfahrungen in der Schadensanierung und Minimierung von Betriebsunterbrechungen.

## **„Ich möchte das Beste aus jedem Einzelnen rauskitzeln!“**

#### **Was bedeutet RED ALERT® konkret?**

Für RED ALERT®-Kunden gibt es ein speziell auf ihr Unternehmen abgestimmtes Programm für den Fall der Fälle. Das heißt: BELFOR kennt das Unternehmen bereits und leitet im Ernstfall alle notwendigen Erstmaßnahmen zur Schadenbegrenzung ein – ohne Zeitverzug, nach individuell vereinbarten Prioritäten. Auch die Mitarbeiter des Unternehmens werden schon im Vorfeld auf potenzielle Schadenfälle vorbereitet. Ziel des Programms ist es, die Sanierung professi-

onell zu koordinieren und Betriebsunterbrechungen sowie die damit verbundenen finanziellen Auswirkungen durch schnellstmögliche Reaktion zu minimieren.

#### **Welche Impulse gehen von BELFOR Deutschland für BELFOR weltweit aus?**

Deutschland ist einer der größten Sanierungsmärkte in Europa. Folglich laufen hier jede Menge Erfahrungen und Kompetenzen zusammen, die weltweit abgerufen werden können. In Deutschland haben auch viele technische Errungenschaften ihren Ursprung, z.B. die langjährige Maschinen-sanierungskompetenz von BELFOR DeHaDe, die jederzeit international genutzt werden kann. BELFOR macht eben nicht an Landesgrenzen halt – sondern erst, wenn jeder Schaden zur vollen Zufriedenheit aller Beteiligten und Betroffenen behoben ist!

## **Vom Dienstleister zum Partner**

### **Das Erfolgsmodell von BELFOR**

Als zuverlässiger Dienstleister freuen wir uns, wenn wir zu einem Schaden gerufen werden. Noch mehr können wir allerdings für unsere Kunden tun, wenn sie uns als „Partner auf Augenhöhe“ betrachten und schon vor einem potenziellen Schadenfall an ihren Tisch holen. Das intensive Brainstorming über effiziente Kooperationsmodelle steht ganz oben auf der Agenda von Elvir Kolak. Darüber hinaus arbeitet BELFOR mit dem Schweizer Institut für Versicherungswirtschaft der Universität St. Gallen (I.V.W.-HSG) zusammen. Als internationaler „Knowledge-Broker“ für das Risiko- und Versicherungsmanagement erarbeitet das Institut praxiserichte Lösungen auf Basis wissenschaftlicher Grundlagenforschung. BELFOR unterstützt die Studiengänge durch regelmäßige Seminare und Gastvorträge. So verbinden sich Analyse und Expertise zu einer schlagkräftigen Synthese!

Mehr unter [www.iww.unisg.ch](http://www.iww.unisg.ch)

