



Interview

Qualifizierte Partner

Mit Ulrich Wohlgemuth, Coparts-Geschäftsführer, und Thomas Michalzik, Bereichsleiter der Werkstatt- und Handelskonzepte, sprachen wir über die aktuelle Situation im Servicemarkt, neue Geschäftsfelder für Systemwerkstätten und Herausforderungen für freie Werkstätten und Teilehandel.



Herr Wohlgemuth, Systemwerkstätten scheinen sich mit ihrem Angebotsspektrum zunehmend vertragsgebundenen Markenautohäusern anzunähern. Beispiel Flottengeschäft. Wie sind Ihre Erfahrungen in diesem Bereich?

Wohlgemuth: Das war für uns und unsere Betriebe eine neue Erfahrung. Wenn sie sich anschauen, wie hoch der Anteil der Flotten- und Leasinggesellschaften am Neuzulassungsmarkt mittlerweile ist, dann muss man sich auch als freier Markt dieser Kundengruppe annehmen. Aber natürlich kann man im Bereich Flotte viele Dinge auf Werkstattebene nur umsetzen, wenn die Zentrale sich engagiert und für die Systempartner die Rahmenbedingungen aushandelt.

Lohnt sich das Flottengeschäft unter dem Strich denn überhaupt oder verderben Zugeständnisse an Kunden die Margen?

Wohlgemuth: Keine Frage, die Anforderungen der Flottenkunden sind hoch, aber nicht unerfüllbar, wenn man sauber kalkuliert und seine Prozesse im Griff hat. Auch

dabei unterstützen wir unsere Partner über die Global Automotive Service GmbH und die Systemzentrale. Unstrittig ist, dass es im Flottengeschäft für das Reparaturgewerbe um einen riesigen Umsatz, in erster Linie mit klassischen Servicearbeiten, geht. Das ist auch für Systemwerkstätten ein interessanter Markt, aber das Geschäft funktioniert nur dann, wenn die Coparts-Zentrale gewisse Dinge für die Partner bezahlt, um das Netz ins Geschäft zu bringen. Oder wir zahlen dem Werkstattpartner seine Investitionen in das Geschäftsfeld Flotte zurück, wenn das Modul nach einem Zeitraum X nicht bestimmte Erfolge und Mehrumsatz gebracht hat. Diese grundsätzliche Haltung vertreten wir auch ganz klar und grenzen uns da sauber von manchem Wettbewerber ab.

Erfordern Ihre verstärkten Ambitionen im Bereich Flottengeschäft ein deutliches Systemwachstum? Wenn ja, in welcher Größenordnung?

Michalzik: Wachstum ja, aber in begrenztem Umfang. Coparts, und ich vermute alle anderen Werkstattsystemzentralen auch, ist nach wie vor dabei, das eigene Netz zu professionalisieren und den Qualitätslevel insgesamt zu steigern. Das führt zwangsläufig dazu, dass Partner, die die mit steigenden Qualitätsanforderungen verbundenen Investitionen und Veränderungen nicht mitgehen können oder wollen, aus dem Verbund Profiservice Werkstatt ausscheiden. Dafür kommen neue Betriebe hinzu. Bislang ist das Wachstum höher als die Zahl der Austritte. Derzeit gehören rund 1.200 Werkstattbetriebe zur Coparts. Davon 800 im System Profiservice Werkstatt und 400 Technik-Partner-Betriebe.

Wodurch unterscheiden sich die beiden Systemvarianten?

Michalzik: Technik-Partner ist sozusagen ein Basissystem. Der Partner bekommt hier alle erforderlichen technischen Infos, Hotlinesupport, Coparts Professionell

DVD oder Schulungsangebote zu einem günstigen Monatsbeitrag. Was sein optisches Erscheinungsbild, Außensignalisation etc. anbetrifft, unterliegt er keinen strengen Vorgaben. Beim System Profi-service Werkstatt sind die Anforderungen an technische und personelle Ausstattung, Erscheinungsbild oder Innovations- und Investitionsbereitschaft der Systempartner deutlich höher. Dafür können diese qualifizierten Partner auch deutlich mehr Unterstützungsleistungen der Zentrale in Anspruch nehmen.

Wohlgemuth: Wir erhöhen den Jahresbeitrag bei den Werkstattssystem-Partnern zum 1. Januar 2008 von 525 auf 795 Euro im Monat. Das haben einige Betriebe zum Anlass genommen, zu prüfen, welche Leistungen der Systemzentrale sie eigentlich nutzen. 70 davon sind dabei zum Ergebnis gekommen, dass sie nur einen Bruchteil der Leistungen in Anspruch nehmen, weil das aktuelle Leistungsspektrum ihres Betriebs viel mehr gar nicht zulässt. Diese Betriebe sind bis auf einen jetzt Technik-Partner, weil ihnen die hier gebotenen Leistungen vollauf genügen.

Wie viel Potenzial sehen Sie denn noch für neue Partner bei den qualifizierten Full-Service-Werkstattssystemen?

Michalzik: Bei qualifizierten Partnern sehe ich nicht mehr viel Spielraum. Rein mathematisch betrachtet kommen wir mit 500 qualifizierten Partnern in ganz Deutschland aus, wenn wir beispielsweise auch Leasingkunden bundesweit bedienen wollen. Für die Absicherung der Betreuung in der Fläche reichen dann 200 bis 300 kleinere gut qualifizierte

Bundesweit 500 qualifizierte Partner sind für flächendeckenden Service ausreichend

Werkstattspartner aus. Die Zahl von 2.000 Partnern für ein Werkstattssystem, die von manchen Kollegen als Zielvorgabe proklamiert wird, ist in meinen Augen völlig unrealistisch. Die wird es nicht geben und die braucht auch keiner. Diese Partner muss ich ja als Zentrale auch alle betreuen. Das ist bei den üblichen Personalstärken in den Systemen gar nicht mehr zu leisten, schon gar nicht in einer Qualität, die dem Anspruch der Systemzentrale an die Partner annähernd gerecht wird.

Wohlgemuth: Das Wachstum bei den Werkstattpartnern in den Systemen ist



ARENA TL 710

Service, der Kunden begeistert!

Moderne Servicekonzepte binden den Kunden in den Diagnoseablauf ein und schaffen so Transparenz und Vertrauen. Mit der vollautomatischen Prüfstrasse **ARENA TL 710** legen Sie umfassend und schnell den Instandsetzungsaufwand am Kundenfahrzeug fest.

Die bedienerfreundliche und übersichtliche Software steigert den Anwendernutzen und macht das Arbeiten im Bereich der Annahme einfach und effizient.



meiner Meinung nach Fiktion. Von der Sache her ist es nicht erstrebenswert. Ich habe lieber 600 Super-Profiservice-Werkstattbetriebe, die auch einen Flottenkunden souverän bedienen können als dass ich befürchten muss, meine vielleicht nicht ganz so gut qualifizierten Partner machen das Geschäft wieder zunichte. Dieses Niveau, das hier auch von den Kunden erwartet wird, kann es in der großen Masse gar nicht geben. Kein Full-Service-System kann sich heute Werkstattpartner leisten, die nicht signalisieren, die nicht an Marketing-, Schulungs-, Werbe- oder sonstigen

Maßnahmen der Zentrale teilnehmen, die nicht im Bereich Technik investieren wollen oder können, die nicht an ihrem Erscheinungsbild

arbeiten. Für Werkstätten, die einen bestimmten Top-Level nicht schaffen, heißt das nicht, dass sie schlecht arbeiten. Die haben ihre Nische und ihren Kundenkreis gefunden und machen auch einen guten Job. Die wollen wir auch weiter entwickeln und mit ihnen zusammenarbeiten, und dafür haben wir den Technik-Partner entwickelt.

Unterhalb von Profiservice Werkstatt gibt es das System Technik-Partner. Ist ein Premiumsystem oberhalb von Profiservice Werkstatt vorstellbar?

Michalzik: Nein, das werden wir nicht tun, weil Markt und Verbraucher das nicht akzeptieren. Schon jetzt ist die Vielzahl der Systeme und Konzeptnamen für den Autofahrer schwer durchschaubar. Dennoch werden wir weiter an der Qualifizierung unserer Profiservice Werkstatt-Partner arbeiten.

Wie wird das aussehen und welche Rolle spielen dabei die viel diskutierten Werkstatttests?

Michalzik: Wir werden für die Partner, die im Bereich Flotte mitarbeiten, mit dem TÜV NORD eine Zusatzqualifizierung anbieten. Innerhalb des Systems Profiservice Werkstatt schaffen wir so ein Premiumsegment von Partnerbetrieben, ohne dafür ein neues Premiumsystem zu schaffen. Das Thema Werkstatttest werden wir grundsätzlich neu überdenken. Wir

müssen hinterfragen, was getestet wird, und ob das wirklich Sinn macht. Für mich sind die aktuellen Werkstatttests nicht mehr als eine Bestandsaufnahme der Tagesform eines Betriebs. Ob diese Einzeltests tatsächlich brauchbare Ergebnisse für die Weiterentwicklung des einzelnen Partners oder des Systems als Ganzes liefern, wage ich zu bezweifeln. Keine Frage, wir brauchen ein Instrument zur Überprüfung und Weiterentwicklung der Servicequalität im System, doch Werkstatttests sind für uns nicht der Weisheit letzter Schluss.

Wie viele Coparts-Werkstattpartner in Deutschland haben mittlerweile auf Profiservice Werkstatt umsignalisiert und wann wird sich die Europäisierung des Systems in konkreten Leistungen bemerkbar machen?

Michalzik: 75 Prozent aller Betriebe sind gerade in der Phase der Umsignalisierung. Die Systemzentrale unterstützt sie dabei mit der Kostenübernahme der Blenden für die Außensignalisierung, Fahnen und Aufhängern für die Arbeitskleidung.

Wohlgemuth: Was die Europäisierung von Systemleistungen anbelangt, sind wir noch am Anfang. Aber wir haben innerhalb der Group Auto Union International (GAUI), deren Aufsichtsrat ich angehöre, die Entscheidung getroffen, einen eigenen Marketingmanager einzustellen. Die Group Auto Union International schafft leistungsstarke Netzwerke. Ziel ist die Veränderung zu einem echten europäischen Verbund mit gemeinsamen Dienstleistungen, gemeinsamen Angeboten. Wir



Thomas Michalzik, Systemleiter bei der Coparts

müssen europaweit einheitliche Inhalte haben, die sich wie ein roter Faden auch durch die Angebotsstruktur der Profiservice-Werkstatt-Betriebe ziehen.

Michalzik: Den ersten Testfall gibt es mit Österreich, wo Profiservice Werkstatt neu eingeführt wurde und wir bestimmte Bausteine wie die Mobilitätsgarantie mit übernommen haben. Das funktioniert sehr gut und an der Stelle müssen wir weitermachen.

Welche Neuheiten sind von der Coparts 2008 noch zu erwarten?

Wohlgemuth: Jede Menge. Für die Werkstattpartner haben wir beispielsweise eine Vereinbarung mit der Firma Delphi unterzeichnet. Stichwort „Diesel Point“. Ziel dieser strategischen Zusammenarbeit ist der Ausbau der Dieselkompetenz unserer Systempartner. Wir wollen ein qualifiziertes Netzwerk von Diesel-Spezialisten im Coparts-Werkstattsystem schaffen. Das Thema Diesel bleibt angesichts des aktuellen Fahrzeugbestands und des nach wie vor hohen Dieselanteils bei den Neuzulassungen auch in Zukunft sehr interessant. Beim Thema Unfallschadenmanagement über die Global Automotive Service arbeiten wir an weiteren Kooperationen mit Großkunden. Schon jetzt steuern wir pro Monat ca. 700 Schäden in unser Partnernetzwerk. Diese Zahl könnte sich durch neue Kooperationen schon in wenigen Monaten verdoppeln. Wir werden außerdem nach zwölf Jahren das Coparts Plus System-Fachmarkt-konzept deutlich überarbeiten und dabei auch eine neue Form der Zusammenarbeit mit den Industriepartnern definieren. Und natürlich wollen wir die Erfolgsgeschichte unseres Nkw-Werkstattsystems TopTruck Service mit jetzt knapp 100 Partnern 2008 fortschreiben.

Wann und wo werden Werkstätten und Fachhändler sich über diese Neuheiten informieren können?

Wohlgemuth: Die Neuerungen werden wir nach und nach im Lauf des Jahres vorstellen. Gebündelt können sich Werkstätten und Fachhändler in aller Ruhe auf unseren zweiten Coparts-Profi-Service-Tagen am 29. und 30. November in Göttingen informieren. Dort werden wir das gesamte Leistungsspektrum der

Markt und Verbraucher akzeptieren keine zusätzlichen Werkstattssysteme

Coparts ausführlich vorstellen.

Sie bleiben Ihrer Linie also treu und gehen nicht zur Automechanik nach Frankfurt?

Wohlgemuth: Zumindest nicht mit einem Systemstand. Nach unserer Überzeugung erreichen wir die Werkstattunternehmer auf der Automechanik damit nicht, denn deren Interesse gilt vor allem den Ausstellern aus dem Bereich Werkstattausrüstung. Wir sind aber als Coparts Autoteile GmbH mit den Kollegen der Group Auto Union in Halle 2 auf einem Gemeinschaftsstand mit der DVSE und der ATR vertreten und für interessierte Werkstattunternehmer jederzeit ansprechbar.

Wie bewerten Sie abschließend die Chance zu mehr Kooperationen der Werkstattssysteme untereinander?

Wohlgemuth: Sie wissen, ich bin ein Verfechter der Idee einer Art „Systemzentrale für alle Systeme“. Davon sind wir noch Lichtjahre entfernt. Also bin ich bescheiden geworden und wünsche mir die punktuelle Zusammenarbeit aller Systeme zum Wohl des freien Markts. Ich halte nach wie vor nichts davon, dass jedes System seinen Partnern eine eigene Mobilitätsgarantie, Technikhotline, Weiterbildungsangebote, technische Daten etc. zur Verfügung stellt. Da lässt sich vieles prima bündeln.

Haben Sie dafür ein konkretes Beispiel?

Wohlgemuth: Nehmen sie den aktuellen Elektronik-Hype. Da wird aktuell viel mit Angstszensarien gearbeitet und jeder bietet seinen eigenen Kongress, seine Software, Schulung etc. an, um die Betriebe angeblich „fit für die Zukunft“ zu machen. Da ist meiner Meinung nach viel Aktionismus



Coparts-Geschäftsführer Ulrich Wohlgemuth

im Spiel. Wir haben in den letzten Jahren im freien Markt immer wieder festgestellt, dass die Technik nachwächst. Das Auto, das den Betrieben vor vier, fünf Jahren den Schweiß auf die Stirn getrieben hat, ist heute Tagesgeschäft. Diese Probleme lösen sich. Doch beim Thema Elektronik wird aktuell auch ein großer Marketingballon aufgeblasen. Das löst aber nicht die Probleme der Werkstätten.

Warum nicht?

Wohlgemuth: Der Bereich Elektronik ist für mich eines der klassischen Themenfelder, bei denen sich die Frage stellt, muss das Thema jedes System für sich allein lösen oder macht es nicht Sinn, hier über Wettbewerbsgrenzen hinweg gemeinsame Lösungen anzustreben? Ich glaube nämlich nicht, dass der einzelne Systemanbieter des freien Markts aus dem Thema für sich einen Wettbewerbsvorteil ziehen kann – nach dem Motto: wenn meine Systempartner beim Thema Elektronik fit

sind, dann kommen die Autofahrer alle in unsere Betriebe. Das würde dann funktionieren, wenn der Autofahrer von diesem Kompetenzvorsprung wüsste. Aber der weiß das in der Regel nicht. Darum bringt es dem einzelnen System, der einzelnen Kooperation und damit den Werkstätten in diesen Systemen auch keinen Vorteil. Das sehen Kollegen anderer Systemzentralen leider oft anders. Jeder macht klein, seine eigene Hotline, Schulungsprogramm etc., statt das alle oder zumindest einige Anbieter im Markt ihr Know-how bündeln und für alle Betriebe gemeinsam Programme anbieten. Aktivitäten wie Exponentia weisen in die richtige Richtung, können sich bislang aber leider noch nicht auf breiter Front durchsetzen.

Was muss Ihrer Meinung nach passieren, damit die Kooperationsbereitschaft wächst?

Wohlgemuth: Wahrscheinlich muss der Leidensdruck noch weiter steigen. Ich bleibe aber dabei: Den Wettbewerb über Basiswissen entscheiden zu wollen, das jeder Systemanbieter früher oder später zur Verfügung stellen muss, ist wenig sinnvoll. Statt hier von jeder Kooperation/jedem System das Geld einzeln verbrennen zu lassen, sollten sich alle zusammen tun. Ich bin sicher, das hilft dem freien Markt insgesamt deutlich mehr, auch was Akzeptanz und Unterstützung durch die Partner der Industrie anbelangt.

Der Wettbewerb im freien Markt entscheidet sich nicht über Basiswissen

Herr Wohlgemuth, Herr Michalzik, vielen Dank für das Gespräch. fs



GL WERKSTATT TECHNIK
www.gl-gmbh.de info@gl-gmbh.de

Vorsprung durch Innovation!