

Online-Inspektion

Heimservice

Mit einem neuen Serviceangebot möchte Teilegroßhändler Hess aus Köln Autofahrer ansprechen, für die Inspektionen bislang immer lästig und zeitraubend waren. Für Easy Auto Service sucht das Unternehmen bundesweit Partner – nicht nur aus dem Werkstattbereich.



Bilder: Easy Auto Service

Für jeden, der sich täglich mit Autos oder deren Ersatzteilen beschäftigt, ist nur schwer vorstellbar, dass es Menschen gibt, die sich für die Wartung und Instandhaltung ihres Fahrzeugs gar nicht interessieren. Für solche Leute ist der Besuch in einer Werkstatt ein notwendiges Übel. Dabei sind es nicht die Kosten, die solche Kunden zu seltenen Werkstattbesuchen machen. Viele verfügen über hochwertige Fahrzeuge und ein überdurchschnittlich gutes Einkommen. Doch der Besitz eines teuren Fahrzeugs bedeutet nicht, dass sie auch gern Zeit für dessen Pflege aufwenden. Für solche Tätigkeiten erwarten sie ein hohes Maß an Dienstleistung, um sich Mühe und vor allem Zeit sparen zu können. „Diese Menschen, die eine möglichst einfache und komfortable Durchführung der Inspektion wünschen, wollen wir mit unserem neuen System

ansprechen. Dabei haben wir uns von dem Gedanken leiten lassen, dass die Inspektion für ein Auto so einfach bestellbar sein muss wie ein Buch im Internet. Die ersten Erfahrungen haben gezeigt, dass wir mit dem Angebot ins Schwarze getroffen haben“, erzählt Philipp Hess, Geschäftsführer der Hans Hess Autoteile GmbH.

„Unter den ersten Kunden waren Rechtsanwälte, Architekten, Lehrer, Professoren, Ärzte etc., die alle gemeinsam den Wunsch hatten, möglichst wenig persönliche Zeit und Aufwand mit einem Routinecheck ihres Autos zu vergeuden.“ Easy Auto Service nimmt ihnen diese Aufgabe ab, denn das System ist sozusagen der Heimservice für große und kleine Fahrzeuginspektionen, und das durchgängig organisiert von einem zentralen Ansprechpartner. Der Ablauf ist dabei denkbar einfach. Der Kunde meldet telefonisch

oder übers Internet seinen Wunsch nach einer Inspektion für sein Fahrzeug an. In der Hotline, die vier Mitarbeiter des Hauses Hess bedienen, wird der Arbeitsumfang für die Inspektion vorab fahrzeugspezifisch ermittelt und in einem maßgeschneiderten Angebot zusammengefasst, das der Kunde vorab telefonisch und später auch per Email erhält.

Zentrale Auftragsvergabe

Um Easy Auto Service zu beauftragen, bestätigt der Kunde das Angebot seinerseits per Fax oder Mail. „Geht der Auftrag bei uns ein, beauftragen wir eine Partnerwerkstatt in der Nähe des Kunden, die den Auftrag zum Wunschtermin des Kunden erfüllt“, erklärt Hess. Dabei hat der Kunde die Garantie, dass sein Auto in einer Fachwerkstatt streng nach Herstellervorgabe gewartet wird, bei der Inspektion nur Ersatzteile in Erstausrüstungsqualität verwendet und nur die Arbeiten ausgeführt werden, die auch angeboten waren. „Sind Zusatzarbeiten und damit eine Auftragsenerweiterung erforderlich, stimmt das grundsätzlich die Easy Auto Service Zentrale mit dem Kunden ab und erst wenn der seine Zustimmung gegeben hat, darf die Werkstatt die Zusatzarbeiten ausführen“, so Hess. Sind alle Arbeiten laut Auftrag erledigt, bringt die Werkstatt das Fahrzeug zum vereinbarten Zeitpunkt wieder an die Arbeitsstelle oder nach Hause zum Kunden. Dabei werden die Fahrzeuge grundsätzlich von innen und außen gereinigt übergeben, was der Kunde allerdings mit einer Servicegebühr von 24 Euro bezahlen muss. „Die Auftragsabwicklung läuft komplett über die Easy Auto Service-Zentrale. Der Kunde macht mit uns den Vertrag, bekommt von uns die Garantie und wendet sich bei Reklamationen grundsätzlich auch zunächst an uns.“

Schnelle Zahlungseingänge

Wir klären das Thema dann mit der Werkstatt“, so Hess. Vorteil dieser Organisation: Der Aufwand für den Erhalt der Kundenmobilität entfällt, denn das Fahrzeug wird beim Kunden abgeholt und fertig gewartet wieder vor die Tür gestellt. Auch die komplette Zahlungsabwicklung läuft über die Zentrale. „Sobald der Auftrag erledigt ist, weisen wir umgehend das Geld an die Werkstätten an. Sie bekommen ihr Geld unabhängig davon, wann der Kunde die

Rechnung bei Easy Auto Service bezahlt“, erklärt Philipp Hess. Bezahlen kann der Kunde übrigens auch einfach und bequem per Lastschrift oder mit Kreditkarte.

Die Leistungen der Easy Auto Service-Zentrale: Angebotskalkulation, Auftragsbestätigung, Mobilitätsgarantie, Rechnungsstellung, Vorkasse für Werkstätten, Support durch technische Hotline sowie den Unterhalt und Pflege der gesamten Onlineplattform und der Marke Easy Auto Service. Dafür berechnet Easy Auto Service an die Partnerwerkstatt eine Servicegebühr von pauschal 20 Prozent vom Netto-Rechnungsbetrag.

Service aus einer Hand

Werkstätten, die sich als Easy Auto Service-Partner betätigen wollen, müssen außerdem damit leben können, dass sie abgesehen von der Fahrzeugabholung und Rücküberbringung keinen persönlichen Kontakt zum Kunden haben und alle sonstigen Absprachen mit dem Kunden über die Service-Zentrale laufen. „Der Klientel von Autofahrern, die wir mit dem System ansprechen, ist der direkte Kontakt zur Werkstatt nicht wichtig. Sie möchten, dass ihr Auto ordentlich gewartet wird und der Dienstleister zu seinem Leistungsversprechen steht und das ganze schnell und unproblematisch aus einer Hand abwickelt“, so Philipp Hess. Darum treten Werkstätten grundsätzlich auch als Easy Auto Service-Partner beim Kunden auf und erhalten dafür ein Startpaket mit Jacke, Shirt und Kappe etc. im Easy Auto Service-Design. Mit dem holen sie das Fahrzeug direkt beim Kunden ab, erstellen im Beisein des Kunden ein Übernahmeprotokoll, in dem – ähnlich wie bei Mietwagenfirmen – alle Vorschäden dokumentiert werden und dokumentieren den Zustand bei Rückgabe an den Kunden erneut, das immer im Namen der Easy Auto Service GmbH. Zur einfachen Abwicklung gehört auch, dass man im System ausschließlich Inspektionsarbeiten anbietet und grundsätzlich mit Festpreisangeboten arbeitet. Um der regional unterschiedlich starken Kaufkraft in Deutschland Rechnung zu tragen, kalkuliert man mit vier verschiedenen Stundenverrechnungssät-

Philipp Hess sucht Werkstätten und Teilehändler als Partner für Easy Auto Service



www.autoservicepraxis.de

DIE ZUKUNFT



- Prüf- und Sicherheitstechnik
- Servicegeräte
- Hebeteknik
- Leistungs-/Funktionsprüfstände, Abgastester

Mechatronische Fahrzeugprüfung für Kraftfahrzeuge

Die Komplexität in der Fahrzeugtechnik nimmt stetig zu. Wachsende Ansprüche in Bezug auf Fahrzeugsicherheit und -komfort verändern die Ausstattung und Funktionalität der Fahrzeuge maßgebend. Bei der näheren Betrachtung der verbauten Systeme wird immer mehr das Zusammenspiel mechanischer und elektronischer Komponenten deutlich. Der Ausfall einzelner Funktionen würde die Funktionsweise des gesamten Systems beeinflussen.

Dieser Fahrzeugentwicklung zufolge resultiert auch eine erhöhte Anforderung an die Fahrzeugprüfung. Gesetzgeber fordern deshalb die Elektronikprüfung als Prüfungsbestandteil im Rahmen der periodischen Fahrzeuguntersuchung (PTI).

MAHA Maschinenbau Haldenwang GmbH & Co. KG
Hoyen 20 • 87490 Haldenwang
www.maha.de

Premium Workshop
Equipment

PRÜF- UND SICHERHEITSTECHNIK



Alle Aufträge werden über die Zentrale erstellt, verteilt und administrativ abgewickelt



Repariert werden die Fahrzeuge in den angeschlossenen Partnerwerkstätten

zen, je nach Postleitzahl des Kunden. Die Inspektion in München ist also teurer als in Chemnitz. „Selbstverständlich muss der Partner ein Kfz-Meisterbetrieb sein, er sollte über HU- und AU-Berechtigung verfügen, und neben der fachlichen Qualifikation auch das technische Equipment für Inspektions- und Reparaturarbeiten in seinem Betrieb vorhalten. Zumindest in der Nähe sollte eine Waschanlage mit Einrichtungen zur Fahrzeuginnenreinigung vorhanden sein und der Betrieb muss organisatorisch in der Lage sein, den Hol- und Bringservice des Fahrzeugs sicherzustellen“, erklärt Philipp Hess. Im Prinzip könne sich jeder Betrieb, der sich

zusätzliche Auslastung und Erträge sichern möchte, an dem System beteiligen. Und das geschieht nach den bisherigen Erfahrungen auch. „Wir haben großen Zuspruch von Markenbetrieben. Damit hatten wir so gar nicht gerechnet, aber die Autohäuser sagen uns, dass die relative Anonymität ihnen die Chance bietet, einerseits ihre Auslastung im Betrieb auf einfache Weise zu steigern und andererseits potenzielle Wechselkäufer für die eigene Fahrzeugmarke kennenzulernen, ohne den eigenen Markenauftritt zu verwässern“, so Hess. Bislang konnte Philipp Hess rund 250 Werkstätten aus seinem Kundenstamm als Partner für das

System gewinnen. Mittelfristig soll die Zahl der Easy Auto Service-Betriebe bundesweit auf rund 1.500 anwachsen. „Dafür suchen wir qualifizierte freie Werkstätten, aber auch markengebundene Betriebe“, so Philipp Hess. Und nicht nur das: „Wir laden auch andere Teilehändler ein, sich an unserem System zu beteiligen, denn als Hans Hess Autoteile GmbH sind wir in unserer Reichweite regional begrenzt.“

10.000 Aufträge pro Jahr

Und weil die schnelle Teileversorgung inklusive aller technischen Informationen und Wartungsvorgaben nach Herstellervorschrift durch einen zuverlässigen Lieferantenpartner wesentlicher Bestandteil des Easy Auto Service-Konzepts ist, hofft Philipp Hess auf Interesse seiner Teilehandelskollegen.

Wachstumspotenzial, davon ist der Teilehändler überzeugt, bietet das Thema auf jeden Fall. „Wir haben bislang so gut wie keine Werbung gemacht und sind nur im Internet präsent. Dennoch erhalten wir pro Tag mehr als ein Dutzend Kundenanfragen und jeder vierte Kunde beauftragt uns mit einer Inspektion für sein Fahrzeug mit einem durchschnittlichen Auftragswert von ca. 350 Euro.“ Auf ein Jahr gerechnet wären das rund 1.000 Aufträge. Das mittelfristige Ziel von 10.000 Aufträgen pro Jahr für Easy Auto Service scheint also durchaus erreichbar zu sein, zumal der standardisierte Heimservice für Inspektionen zum Festpreis mit zentraler Abwicklung auch für Groß- und Flottenkunden von Interesse sein dürfte.

Frank Schlieben

Was Werkstätten wissen müssen

Standards

- ✓ Betriebe handeln im Namen und Auftrag der Easy Auto Service GmbH
- ✓ der Kundenkontakt, auch für Auftragsweiterungen oder das Reklamationsmanagement, läuft grundsätzlich über die Systemzentrale
- ✓ der Auftragsumfang wird von der Systemzentrale definiert
- ✓ alle erforderlichen Ersatzteile inklusive Wartungsplan und technischen Informationen nach Herstellervorgabe erhalten die Betriebe vorkonfiguriert von der Systemzentrale
- ✓ es dürfen nur Ersatzteile in Erstausrüstungsqualität verwendet werden
- ✓ zu jeder Inspektion gehört eine Mobilitätsgarantie
- ✓ die Fahrzeugaußen- und Innenreinigung ist obligatorisch und wird dem Kunden mit 24 Euro berechnet
- ✓ die Werkstatt erhält ihr Geld sofort nach ordnungsgemäßer Fertigstellung des Auftrags von der Systemzentrale
- ✓ für Kalkulation, Information, Organisation, Verwaltung, Inkasso etc. berechnet die Systemzentrale den Werkstattpartnern pauschal 20 Prozent Servicegebühr vom Nettouftragsumsatz
- ✓ die Systemzentrale kalkuliert grundsätzlich Festpreisangebote mit regional angepassten Stundenverrechnungssätzen

Weitere Infos: www.easyautoservice.de