

Zusätzliche Auslastung sichern

Neue Wege

Trotz aktuell guter Auftragslage im Service ist der Aufwand für Reparatur- und Wartungsarbeiten mittelfristig rückläufig. Global Automotive Services will für freie Betriebe neue Zielgruppen erschließen und kooperiert dabei auch mit dem ADAC.

Fragt man aktuell Servicebetriebe nach ihrer Auftragslage, tut man sich schwer, einen Unternehmer zu finden, der klagt. Die Werkstätten sind voll, die Auslastung gut bis sehr gut. Manche Betriebe haben zwei bis drei Wochen Vorlauf für die Vergabe neuer Termine. Ob das so bleibt? Die Antwort liegt auf der Hand. Mittel- bis langfristig gesehen wird die Zahl der Werkstattaufträge insgesamt eher rückläufig sein. Nachzulesen ist das seit Jahren in diversen Studien oder dem alljährlich erscheinenden DAT-Report. Kaum Zuwachs

beim Fahrzeugbestand, immer bessere Teilehaltbarkeit, lange Inspektionsintervalle bei modernen Fahrzeugen und dazu tendenziell rückläufige Jahresfahrleistungen der Durchschnittsautofahrer sind nur ein paar Faktoren, die den Gesamtkuchen an Service- und Wartungsleistungen insgesamt kleiner werden lassen. Schrumpft das angestammte Geschäft, muss man sich neue Betätigungsbereiche suchen, um auf Dauer im Markt zu bestehen. Die Coparts Autoteile GmbH hat diesen Schritt im Jahr 2006 mit der Gründung des Tochterunternehmens

Global Automotive Services getan. Die Idee dabei: Global tritt bei bestimmten Geschäften und Kundengruppen im Markt als Dienstleister und Versorger der Coparts-Fachwerkstätten auf, ist zentraler Ansprechpartner für Kunden, verhandelt mit diesen zentral Konditionen, rechnet bei Bedarf zentral ab und sorgt damit in den Werkstätten des eigenen Netzes für mehr Auslastung. Das Modell hat sich vor allem im Geschäft mit Fuhrparkbetreibern und Flottenkunden bewährt. „Die wollen einen Ansprechpartner für ihre Themen, zentrale Fakturierung und einen



Bilder: Coparts, ADAC, fs

einheitlich hohen Leistungsstandard der angeschlossenen Werkstätten“, beschreibt Andreas Brodhage, Geschäftsführer der G.A.S., die Vorzüge. Die Firma wird mittlerweile von der Group Auto Union Deutschland getragen, die sich aus der Coparts Autoteile GmbH und der Select AG zusammensetzt. Das Spektrum der Werkstattpartner im G.A.S.-Netz reicht allerdings weiter. „Wir schließen keinen Betrieb aus. Erfüllt eine Werkstatt die technischen, organisatorischen und qualitativen Standards, die wir mit Kunden zentral aushandeln, können sie sich dem G.A.S.-Netz anschließen“, so Brodhage. Aktuell zählt das Netz bundesweit rund 800 Betriebe. Neben zahlreichen Profi Service-Werkstätten von Coparts gehören dazu Werkstattunternehmen aus verschiedenen anderen Werkstatssystemen.

Vorzugspartner und Dienstleister

Zu den G.A.S.-Kunden gehört neben Flottenbetreibern und Versicherern auch der ADAC. Schon seit einigen Jahren ist Coparts so genannter ADAC Vorteilspartner. Das heißt, ADAC-Mitglieder, die ihre Fahrzeuge in einem der rund 900 Profi Service Werkstatt-Betriebe warten oder reparieren lassen, erhalten einen Nachlass von acht Prozent auf den Rechnungspreis (ausgenommen Reifen und reduzierte Angebote).

„Die Coparts-Werkstatt profitiert dabei von der enormen Bekanntheit des ADAC. Bei knapp 18 Mio. Mitgliedern macht sich auch ein kleiner Werbehinweis auf die Partnerschaft in der Werkstattauslastung unserer Partner bemerkbar“, beschreibt Andreas Brodhage. Aufgrund der guten Erfahrungen und der bestehenden Partnerschaft hat der ADAC die Zusammenarbeit in einem Pilotprojekt auf das Unfallreparaturgeschäft ausgeweitet. Partner der ADAC Service GmbH ist dabei die Global Automotive Service, die als Dienstleister die Teileversorgung für ADAC Schadensservicepartner anbietet. „Bundesweite Abdeckung, hohe Flexibilität bei der Ersatzteilversorgung und transparente, zentral gesteuerte Prozesse waren elementare Anforderungen des ADAC bei der Suche nach einem Partner für den Schadensservice“, so Karl-Heinz Kroha, Geschäftsführer der ADAC Service GmbH. „Nach unserer Einschätzung gibt es in Deutschland maximal zwei Unternehmen im freien Teilemarkt, die das von uns



Wie schnell ein Unfallschaden behoben werden kann, hängt von vielen Faktoren ab

geforderte Leistungsspektrum abdecken. Die G.A.S. ist eines davon, und darum haben wir uns im Schadensservice für sie entschieden.“ Optimale Kundenorientierung ist im Schadensservice oberste Maxime. Dabei arbeitet die Service GmbH als Dienstleister für die Kunden der ADAC Versicherung und weitere Versicherer. „Meldet ein Kunde dort einen Unfallschaden, erhält er ein Angebot mit einem Servicepaket, das eine Komplettabwicklung seines Schadens beinhaltet. Wir empfehlen ihm beispielsweise einen unserer Reparaturpartner, organisieren Transport, Begutachtung etc. des Unfallfahrzeugs. Wir besorgen ein Ersatzfahrzeug für die Dauer der Reparatur, geben auf die Reparatur eine erweiterte Garantie, sorgen für den Rücktransport des innen und außen gereinigten Fahrzeugs etc. Der Kunde muss sich im Prinzip um nichts mehr kümmern“, schildert Karl-Heinz Kroha. „Der Versicherungsnehmer hat jedoch jederzeit die freie Wahl, ob er den Service in Anspruch nehmen will oder

nicht.“ Teil des Komplettservice ist auch ein Monitoringverfahren für Partnerwerkstätten. Davon profitieren die Unfallreparaturkunden auch, bekommen aber nichts davon mit. „Wir begleiten die Betriebe durch den Prozess der Schadenabwicklung und wollen so Effizienz und Qualität steigern“. Dazu gehört laut Kroha die Betrachtung des gesamten Prozesses: Wann wurde ein Gutachter beauftragt, wann mit der Arbeit begonnen, wie lange hat die Teilebestellung gedauert und wann waren alle Teile in der Werkstatt verfügbar? „Zudem haben wir mit den Werkstätten Prozesse zur Qualitätssicherung implementiert und prüfen in Stichproben regelmäßig das Arbeitsergebnis“, so Kroha. Nach seinen Angaben beschert das dem ADAC Schadensservice eine Kundenzufriedenheitsquote von 97 Prozent.

Zu den Prozessen, die im Rahmen des Schadensservice effizienter gestaltet werden können, gehört aus Sicht des ADAC auch die Ersatzteilbeschaffung. Statt Ersatzteile für einen konkreten Schaden von unterschiedlichen Lieferanten zu beziehen, fahren Betriebe nach Überzeugung von Kroha besser, wenn sie alles aus einer Hand erhalten und über einen Ansprechpartner abrechnen. Aus diesem Grund hat man im Frühjahr 2011 in einer Kooperation mit der G.A.S. einen Pilotversuch gestartet. Ziel ist die Teileversorgung der ADAC-Reparaturpartner aus einer Hand.

Auf Wunsch alle Teile aus einer Hand

Die werden über die G.A.S. zentral und auftragsbezogen mit Originalersatzteilen und bei Bedarf auch mit OEM-Ersatzteilen der Automobilhersteller versorgt. Grundsätzlich ist die Teilebeschaffung allerdings Sache des jeweiligen Werkstattunternehmers. „Als ADAC diktieren wir unseren Partnern keine Bezugsquellen. Wir sind aber davon überzeugt, dass der zentrale Bezug auf Dauer die Prozesse in den

Direktannahmen und Werkstatthallen ab 30 m²



- + Geringe Plankosten dank Typenstatik
- + variabel durch Modulbauweise
- + Kurze Lieferzeiten + Kauf/Leasing

Da können Sie nur Plus machen...

HaCoBau

HALLEN + CONTAINERSYSTEME GmbH

Hacobau GmbH · 31785 Hameln · Tel. 0 51 51 - 80 98 76 · info@hacobau.de · www.hacobau.de

Pilotversuch im Ruhrgebiet

Ersatzteile für „gelbe Engel“

Rund 1.700 „gelbe Engel“ sind auf Deutschlands Straßen unterwegs, um Autofahrern in Pannensituationen zu helfen. An Bord ihrer Fahrzeuge führen die ADAC Pannenhelfer auch notwendige Klein- und Verschleißteile mit, um Pannen möglichst oft vor Ort zu beheben und dem Mitglied eine sofortige Weiterfahrt mit dem eigenen Fahrzeug zu ermöglichen. „Oft sind es nur Kleinigkeiten, die unsere Pannenhelfer vor Ort mit wenigen Handgriffen selbst erledigen und die Panne beseitigen könnten, beispielsweise bei einer defekten Zündspule“, erklärt Ludger Kersting, verantwortlich für den Bereich Businesskunden im ADAC. Zwar ist es utopisch, alle möglichen Kleinteile in die Straßenwachtfahrzeuge zu packen. Mit einer verbesserten Erfassung und kontinuierlichen Auswertung der benötigten Ersatzteile soll das On-Board-Sortiment allerdings optimiert und die Quote der Soforthilfen gesteigert werden. Zu diesem Zweck hat der ADAC Anfang September einen Pilotversuch im Ruhrgebiet mit 30 Pannenhelfern gestartet. Partner sind die G.A.S., deren Gesellschafter und die dem G.A.S.-Netz angeschlossenen Werkstätten. Dort können ADAC Pannenhelfer das vordefinierte Grundsortiment an Ersatzteilen wieder auffüllen und sich zusätzlich mit Kleinersatzteilen versorgen, die speziell in ihrer Region häufig benötigt werden. Jede Entnahme und jeder Artikel wird elektronisch zentral erfasst, wodurch sich künftig auf Knopfdruck nachvollziehen lässt, welche Ersatzteile häufig und welche weniger häufig benötigt werden. „Die ADAC Pannenhelfer können dabei nicht nur auf das Netz unserer Gesellschafter zurückgreifen, auch unsere Werkstattpartner helfen bei Bedarf mit dem richtigen Teil aus ihrem Lager aus“, ergänzt Andreas Brodhage. Abgerechnet werden die entnommenen Ersatzteile direkt zwischen der G.A.S. und der ADAC-Zentrale. Verläuft der Pilotversuch erfolgreich, soll das Projekt bundesweit ausgedehnt werden.



Kooperieren im Schadenservice: Ludger Kersting, Andreas Brodhage und Karl-Heinz Kroha (v.l.n.r.)

Betrieben vereinfacht und beschleunigt und damit unter dem Strich auch finanzielle Vorteile bietet.“ Andreas Brodhage verdeutlicht das: „Wir sind Komplettlieferant und bieten den Partnern alle Ersatzteile aus einer Hand, egal ob Markenersatzteile des freien Ersatzteilmarkts oder OEM-Teile. Das heißt, wir ersparen ihnen erhebliche Recherchezeiten bei der Teileversorgung. Eine Stunde im Internet zu surfen und dann eine weitere für die Abholung fehlender Teile zu verplempern, ist nicht nur ineffektiv, es kostet den Betrieb auch bares Geld, denn in dieser Zeit ist der Mitarbeiter unproduktiv und erwirtschaftet keinen abrechenbaren Umsatz für das Unternehmen“, so Brodhage.

Aufwand runter, Ertrag rauf

Die Teileversorgung der Partnerwerkstätten im ADAC Schadenservice übernehmen dabei die Gesellschafter der Coparts und der Select AG. „Wir liefern den Betrieben über bundesweit 188 Verkaufsfilialen der G.A.S.-Gesellschafter alle Ersatzteile auftragsbezogen aus einer Hand. Das heißt, hat der Partner einen Unfallschaden kalkuliert und die Reparaturfreigabe erhalten, kann er über die G.A.S. direkt seine Bestellung absetzen und bekommt alle benötigten Ersatzteile vom nächstgelegenen Gesellschafter geliefert.“

Laut Brodhage führe der Service bei der Schadenabwicklung in der Werkstatt zu deutlicher Zeitersparnis, weil Fehl- oder Nachbestellungen von vornherein vermieden würden. Zentrale Rechnungsstellung und zentraler Ansprechpartner bei Reklamationen verringern zudem den organisatorischen Aufwand in den Betrieben. fs