Wer hat den Dreh raus?

Marktübersicht | Online-Termine und Routing sind längst Standards geworden. Auf dem gewünschten Weg zum papierlosen Werkstattbesuch gibt es aber noch einige Hürden. Wir zeigen das Portfolio einiger Anbieter.

„Der Reifenbereich liegt ungefähr auf Vorjahresniveau und bleibt damit stabil. Positive Entwicklungen verzeichnen wir vor allem im Dienstleistungsbereich." So wie man bei Fleet Partner die momentane Lage einschätzt, lässt sich der Gesamtmarkt der freien Werkstattketten umschreiben. Wie unser Praxisbeispiel des Fuhrparks Tungolay aus Monheim (siehe S. 28) zeigt, zählen die Pneus als saisonale Kontaktpunkte zwischen Dienstwagenfahrer und Servicepunkt zum Basisgeschäft.

FSK und UVV | Mehr Dynamik in puncto Neugeschäft versprühen Flottendienstleistungen wie die Führerscheinkontrolle (FSK) oder im zunehmenden Maße die jährliche Unterweisung in die Unfallverhütungsvorschriften (UVV). Dennoch sieht Fleet Partner noch in den Standarddienstleistungen wie Ölwechsel und Bremsenservice die gefragtesten Angebote. Wachstum gab es im Werkstattnetzwerk von Vergölst, Reiff und Pneuhage in allen Flottensegmenten. Gleichzeitig sehen die Profis, dass sich viele Flottenkunden ernsthafter für den digitalen Wandel rüsten. Zwei Punkte bremsen hier allerdings: Zum einen die zahlreichen offenen Fragen zum Datenschutz und zur Datennutzung. Zum anderen gibt es seitens der freien Werkstätten, die nach den Vorgaben der Hersteller den Service durchführen, um damit die Herstellergarantie für den Fuhrparkbetreiber zu erhalten, eine immer noch hohe Abhängigkeit von eben jenen Fahrzeugherstellern. Da es gleichzeitig keine standardisierten Systeme gibt, bremse dies die Entwicklung, moniert Fleet Partner.

Neben offenen Fragen zum Datenschutz hemmt die Abhängigkeit zum Hersteller.

In unserer Marktübersicht (ab S. 26) finden Sie das Leistungsangebot von acht bundesweiten Werkstattketten. Schwierig ist hier der Vergleich mit den Marken der Werkstatt-Konzeptanbieter wie Carat, Hans Hess Autoteile oder ATR. So erklärte beispielsweise Carat, das unter anderem mit den Marken Ad-Auto Dienst, Auto Mobil Meisterwerkstatt und Autoplus aktiv ist, auf unsere Anfrage, dass man durch die nicht ganz homogene Gruppe an Werkstätten kein zufriedenstellendes Ergebnis bei den Antworten geben könne. So finden sich vor allem klassische Ketten wieder, die allein oder als Netzwerk mit anderen Partnern in ganz Deutschland Flotten bedienen können.

Wartung von Stromern | Der Bosch Service zählt hier zu den Einzelkämpfern und Branchengrößen gleichermaßen. „Wir sehen den Trend, dass freie Werkstätten immer stärker als Anbieter für Reparatur- und Service-

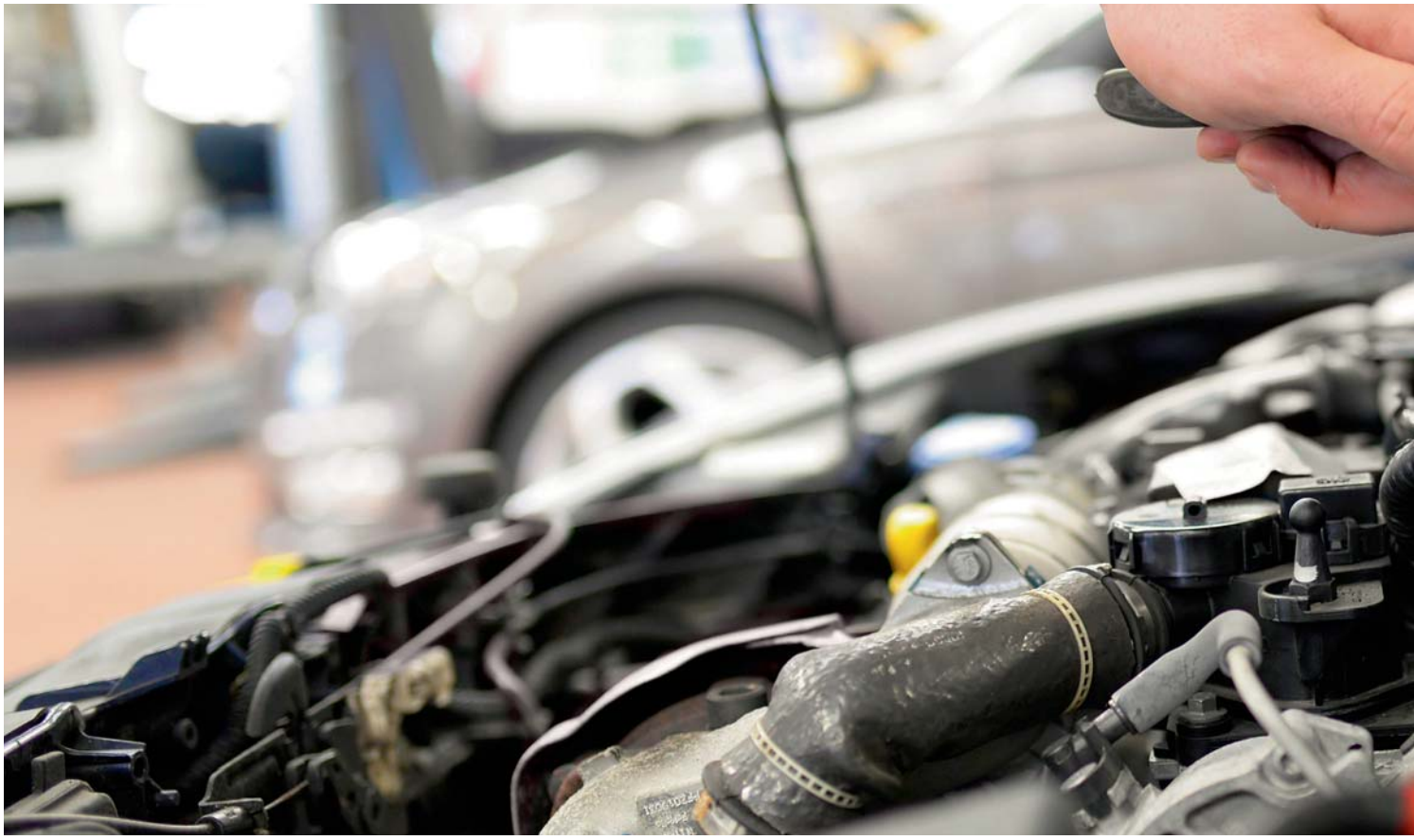


Foto: Industrieblick/Fotolia

Lösungen gefragt sind. Zudem sehen wir eine Intensivierung des Wettbewerbs im Flottenmarkt", beschreibt die Tochter des schwäbischen Traditionsunternehmens die Chancen für die freien. Im eigenen Netzwerk, dessen Fäden in Karlsruhe zusammenführen, das aber bundesweit an rund 1.000 Stützpunkten aktiv ist, sind in erster Linie kleine und mittelgroße Flotten die Wachstumstreiber beim Geschäft. Gerade die kleineren Fuhrparks setzten zunehmend auf eine digitale Prozessbegleitung, heißt es aus Karlsruhe. So wird man mittlerweile auch verstärkt als Ansprechpartner für Telematiklösungen gesehen und mit der wachsenden Stromerflotte zählt mittlerweile auch die Instandhaltung von Elektrofahrzeugen zum Repertoire.

Nadelöhr Datenschutz | Weiterhin steigende Fuhrparkzahlen kann auch Dirk Depenbrock präsentieren. Wie uns der Leiter Vertrieb Geschäftskunden bei A.T.U bestätigt, legten dabei vor allem die Full-Service-Leasing-Angebote zu. „Die Wartungs- und Reifen- sowie Glasservices und UVV-Prüfungen werden besonders stark nachgefragt", konkretisiert der Manager. Und wie steht es mit den erwähnten digitalen Prozessen beim Großanbieter aus Weiden aus? „Hier sind wir in der Vorbereitung, teilweise auch schon in der Testphase. Die weiteren Digitalisierungsschritte befinden sich aber noch in der Theorie", sagt Depenbrock und begründet die Lauerhaltung wie folgt: „Wir möchten die für 2018 geplanten neuen Datenschutzverordnungen abwarten." Das Nadelöhr ist also momentan der Datenschutz.

Papierlose Werkstatt | „Die Digitalisierung hat und wird auch weiterhin die Prozesse verändern", ist auch Jochen Clahsen, Leiter 4Fleet Group Deutschland, Österreich und Schweiz, überzeugt. So sind Online-Terminvereinbarung und Routing heute selbstverständlich. „In Zukunft werden Themen wie die digitale Serviceannahme oder die papierlose Werkstatt bei unseren Partnern Einzug halten", ist Clahsen überzeugt. „Damit werden Wartezeiten weiter sinken und eine professionellere Dokumentation der Arbeiten und des Fahrzeugzustands werden die Sicherheitsstandards verbessern."

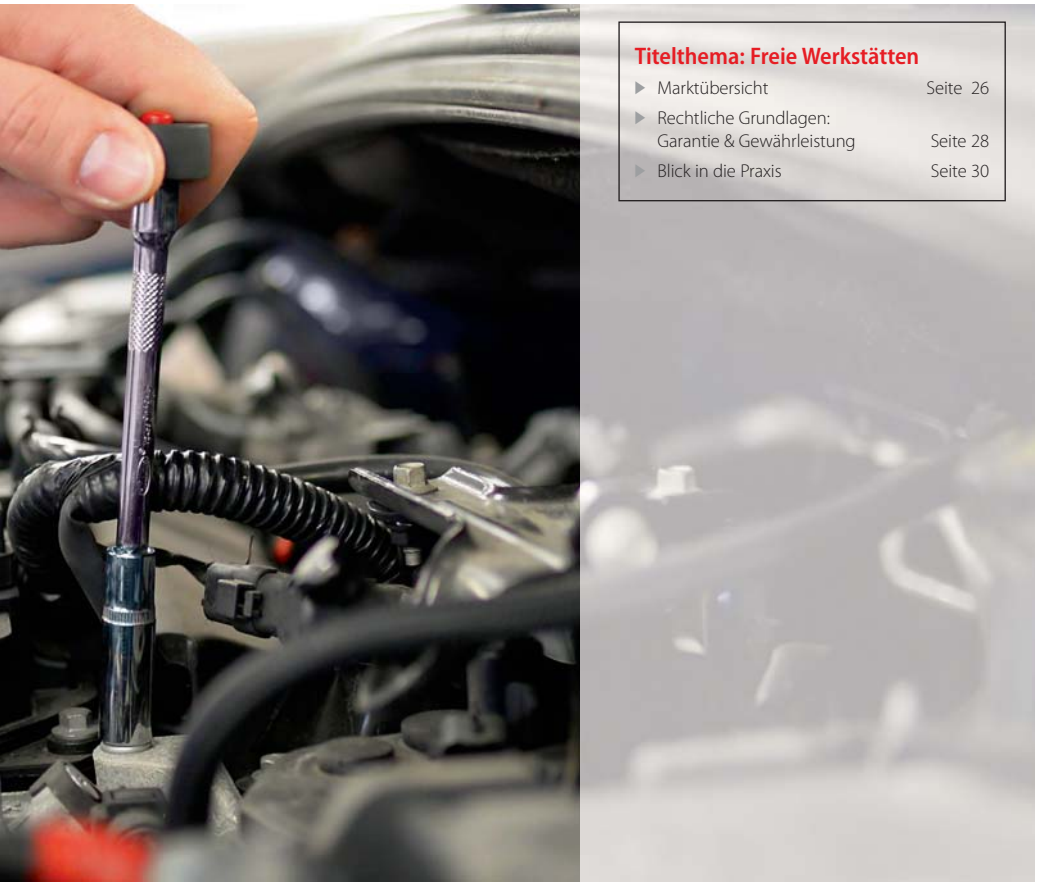
Aber der Mehrwert am Kunden muss für Fuhrparkbetreiber keine reine Zukunftsmusik bleiben, denn wie der Profi betont, ist heute schon nicht allein die Art der Dienstleistung das Kriterium bei der Werkstattwahl. „Vielmehr unterscheidet die Umsetzung die Anbieter: Termintreue, kurze Wartezeiten, zusätzliche Services wie Hol- und Bring-Service und Annehmlichkeiten während der Wartezeit wie WLAN, Ambiente oder Unterhaltung sind besonders gefragt." Das Auto ist König, aber der Fahrer ist es ebenso.

Zurück zum Grundthema Reifen kommt Driver Fleet Solution. Das in Breuberg ansässige Handelsnetz sieht den umfänglichen Reifenservice als eine der wichtigsten Dienstleistungen. Das beginnt bei der Lieferung der Kompletträder, geht über Einlagerung in Verbindung mit Hol- und Bring-Diensten und endet bei Mobile Fitting. Neben den Pneus besteht im Moment eine deutliche Nachfrage nach Führerscheinkontrollen und UVV-Prüfungen. Das alles mündet auch in diesem Jahr in einem moderat dynamisch wachsenden Flottenmarkt, glauben die Hessen, die mit Zuwachsraten rechnen.

SUV und Transporter | Doch woher stammt das allerorts prognostizierte Mehrgeschäft? Für Arnd Metzler ist klar: „Die Fahrzeugbereiche der SUV und Transporter haben sich am stärksten entwickelt", resümiert der Ansprechpartner für Flotten bei First Stop Reifen Auto Service aus Bad Homburg. Weitere Schlagwörter sind auch hier UVV und Autoservice. Den Weg ins Digitale sieht Metzler noch am Anfang, aber es gebe immer mehr Flotten, die sich danach erkundigen und entsprechende Anforderungen an ihren Werkstattpartner stellten.

Zwiegespalten, was den Grad an Digitalisierung unter den Flottenkunden betrifft, ist auch Wolfgang Weigand. Der Bereichsleiter Vertrieb bei Servicequadrat bestätigt, dass man mit einzelnen Fuhrparks, bei denen solche Aktivitäten im Fokus stehen, im Gespräch sei. Wer heute mit Klassikern wie der Reifeneinlagerung punkten wolle, müsse eine flächendeckend gleiche Qualität anbieten, ist Weigand sicher. Große Freude bereiten dem Markenverbund im Moment die SUVs und Nutzfahrzeuge.

Andreas Berents, Geschäftsführer Euromaster Deutschland und Österreich, freut sich derweil über Zuwächse im Flottensegment zwischen 50 und 250 Einheiten. Diese werden in Teilbereichen wie Glas bereits komplett digital betreut. Das treffe auch auf die UVV-Prüfung und die Führerscheinkontrolle zu. Weitere Produkte wie der kostenlose 15-Punkte-Mastercheck sollen dem Beispiel folgen. Denn die Differenzierung zwischen den freien Werkstätten findet immer mehr jenseits des klassischen Reifenwechsels oder Servicetermins statt. | *rs*



Titelthema: Freie Werkstätten

- Marktübersicht Seite 26
- Rechtliche Grundlagen: Garantie & Gewährleistung Seite 28
- Blick in die Praxis Seite 30

Foto: Bosch

Weiter Weg | Das Ziel ist es, dass möglichst alle Schritte in der Werkstatt digital gestartet, verfolgt und abgerechnet sowie auch dokumentiert werden

Übersicht | Werkstattketten

	Firma	A.T.U Auto-Teile-Unger	Bosch Service	Driver Handelssysteme GmbH – Geschäftsbereich Fleet Solution
Kontakt	Ansprechpartner	Dirk Depenbrock	Sven Kopplin	Matthias Schuldes
Kontakt	Anschrift	Dr.-Kilian-Straße 11 92637 Weiden	Auf der Breit 4 76227 Karlsruhe	Höchster Straße 48-60 64747 Breuberg
Kontakt	Telefon	0180/6272728981	0721/942-1814	06163/71-2100
Kontakt	E-Mail	flotte@de.atu.eu	sven.kopplin@de.bosch.com	matthias.schuldes@ driver-fleet-solution.de
Kontakt	Internet	www.atu.de/flotte	www.bosch-service.de	www.driver-fleet-solution.de
Netzwerk	Aktuelle Stützpunkte in D	577	ca. 1.000	500
Netzwerk	Neue Stützpunkte bis 2018	noch nicht bekannt	k.A.	100
Netzwerk	Einheitliches Erscheinungsbild aller Standorte	✔	✔	✘
Netzwerk	Einheitliche Stundenverrechnungssätze	✔	✔	✔
Flotten	Bundesweit einheitliche Garantiezusagen/bei jedem Betrieb einlösbar	✔	✔	✔
Flotten	Zahl der betreuten Fuhrparks	50.000	kleine und mittlere Flotten regional, große Flotten überregional	k. A.
Flotten	Transporter bis 3,5 Tonnen	20.000	✔ (zentrale Vereinbarungen möglich)	k. A.
Flotten	Anteil: Kauf- zu Leasingflotten	80/20	40/60	k. A.
Flotten	Auf welcher Flottengröße liegt der Fokus?	alle Größen	alle Größen	ab 50 Fahrzeuge
Dienstleistungen für Flotten	Leasinggesellschaften (LG), mit denen sie zusammenarbeiten	Akf, Alphabet, Arval, Athlon, Atlas Auto-Leasing, Mobility Concept, Sixt Leasing	k. A.	alle namhaften LG
Dienstleistungen für Flotten	Flottendienstleistungen (DL)	breites Spektrum an DL (u. a. UVV-Prüfung, Führerscheinkontrolle)	Inspektion, Reparatur, Reifen, Glasservice, E-Fahrzeuge, Hol- und Bring-Service	u. a. UVV-Prüfung, Führerschein-kontrolle
Dienstleistungen für Flotten	Neue Dienstleistungen	Anschlussgarantie, Fahrzeugbeklebung (samt Entfernung), zentrale Auftragseröffnung	Telematiklösungen, Instandhaltung von E-Fahrzeugen	k.A.
Dienstleistungen für Flotten	Online-Terminvereinbarung	✔ proaktiv	✔	✔
Dienstleistungen für Flotten	Bundesweit einheitliche Öffnungszeiten	Mo. bis Fr. 7.30 – 20 Uhr Sa. 8.00 – 16 Uhr	abhängig vom Standort	Mo. bis Fr. 8 – 18 Uhr, Sa. 8 – 12 Uhr, erweiterte Zeiten in der Umrüstzeit
Dienstleistungen für Flotten	Werkstattersatzwagen	✔	✔	✔ bei teilnehmenden Händlern
Dienstleistungen für Flotten	IT-Lösung	Reporting (Standard oder individuell) Rechnungen (Einzel- oder Sammelrechnung)	nach Kundenwunsch	z. B. Online-Freigabe, Reporting, elektronische Fakturierung

Foto: Karin & Uwe Annas/AdobeStock

Mehr als nur Service | Dass die Werkstatt sich um das Auto kümmert, ist klar. Aber auch an den Fahrer sollte man denken, wenn dieser wiederkommen soll

	Euromaster	First Stop Reifen Auto Service	Fleet Partner	4 Fleet Group	Servicequadrat
	Carsten Fischer	Arnd Metzler	Thorsten Schuckenböhmer	Jochen Clahsen	Wolfgang Weigand
	Theodor-Heuss-Anlage 12 68165 Mannheim	Justus-von-Liebig-Straße 1 61352 Bad Homburg	Büttnerstraße 25 30165 Hannover	Xantener Straße 105 50733 Köln	Lagerstraße 13 64807 Dieburg
	0171/7575067	06172/408119	0511/93820-555	0221/97666-508	06071/6041-209
	carsten.fischer@ euromaster.com	arnd.metzler@ bridgestone.eu	grossverbraucher@vergoelst.de	jochen.clahsen@4fleetgroup.com	wolfgang.weigand@servicequadrat.de
	www.euromaster.de	www.firststop.de	www.vergoelst.de	www.4fleet.de	www.servicequadrat.de
	700 (inkl. EFR und MLX Partner)	205	> 1.000	1.000	ca. 1.100
	k. A.	10	ca. 100	20	ca. 10
	✔	✔	✘	✘	✘
	✔	✔	✔	✘	✔
	✔	✔	✔	✘	✔
	>40.000	k. A.	k. A.	>100	mehrere hundert
	k. A.	k. A.	k. A.	✔	mehrere hundert
	k. A.	k. A.	k. A.	Mehrheit Leasing	50/50
	ab 10 Fahrzeuge	alle Größen	alle Größen	ab 150 Fahrzeuge	ab 70 bis 100 Fahrzeuge
	alle namhaften LG	alle namhaften LG	u. a. ALD, Alphabet, Athlon, Arval, Deutsche Leasing, Sixt Leasing	alle namhaften LG	alle namhaften LG
	Inspektion, Glas, UVV, Führerschein-kontrolle, Reifen & Service	Reifen- und Autoservice, Einlage-rung, UVV-Kontrolle, Autoglas, Inspektion, zentrale Abrechnung	u. a. Reifen- und Reifenservices, Autoserviceleistungen, Scheiben-service	Reifendienstleistungen, Führer-scheinkontrolle, UVV-Prüfung, Autoservice nach Herstellervor-gaben (Premio)	kundenindividuell
	Schadenmanagement	Ausbau des Dienstleistungsan-gebots, Verbesserung der Abrech-nungsprozesse	k. A.	keine	k. A.
	✔	✔	✔	✔	✔
	tägl. 8 – 17 Uhr (Minimum), sonst 8 – 18 Uhr (in der Saison und bei Bedarf länger)	Mo bis Fr. 8 – 18 Uhr, Sa. 8 – 12 Uhr	Mo. bis Fr. 8 – 17 Uhr, Sa. 9 – 12 Uhr	tägl. 8 – 17 Uhr, erweiterte Zeiten in der Umrüstzeit	Mo. bis Fr. 8 – 17 Uhr, Sa. 8 – 12 Uhr, erweiterte Zeiten in der Umrüstzeit
	✔	✔ nach Absprache	✔	✔	✔
	u. a. Autorisierung möglich, Repor-tings auf Kundenwunsch, Rechnung per PDF oder EDI möglich	elektronische Rechnungsstellung, Online-Freigabetool, Reporting nach Kundenwunsch	Reportings, Controlling, individuelles Regelwerk, Online-Autorisierung, zentrale Dokumentation und Fakturierung	Zentrale Rechnungsstellung, individuelle Reportings	Freigabetool, elektronische Rechnungs-stellung, individuelle Reportings

Quelle: Autoflotte, Umfrage Juni 2017