



16.05.2018

WOHIN STEUERT IHR NETZ, HERR ARTZ?

Wie hat sich das Schadengeschäft des SPN im vergangenen Jahr entwickelt?

Stefan Artz: Sehr positiv. Wir haben mit unserem Schadenvolumen und der Anzahl der Reparaturaufträge, die wir in das Service Partner Netzwerk steuern, gemessen am Vorjahr 2016 das erreicht, was wir erreichen wollten.

Wo lag das gesteuerte Schadenvolumen genau?

Stefan Artz: Dazu veröffentlichen wir keine konkreteren Angaben.

Vielleicht geben Sie uns eine Richtung?

Stefan Artz: Ich denke, wir sind im deutschen Kfz-Schaden-Markt unter den Top Five der Schadensteuerer.

Wo sehen Sie denn für das Service Partner Netzwerk und die Betriebe die größten Herausforderungen?

Stefan Artz: Die größten Herausforderungen sehen wir einerseits in der stetig wachsenden Service-Erwartung auf Seiten der Versicherer und Endkunden, insbesondere in puncto Transparenz und Geschwindigkeit. In der Reparaturtechnik werden die Anforderungen durch den kontinuierlich wachsenden Anteil an Fahrzeugen mit Assistenzsystemen unterschiedlichster Art, sowie die Besonderheiten der Elektromobilität steigen. Wir fühlen uns durch die sorgfältige Auswahl unserer Partnerbetriebe für diese Herausforderungen gut gerüstet. Die zu erwartenden Veränderungen wollen und werden wir im Dialog mit den Betrieben angehen, weil wir überzeugt sind, nur dadurch die optimalen Lösungen für unsere Kunden erreichen zu können.

Wie stellen Sie sich als SPN darauf ein?

Stefan Artz: Wir haben uns im vergangenen und in diesem Jahr intensiv mit der Digitalisierung von Prozessen innerhalb unseres Netzwerkes beschäftigt und werden gerade die Reparaturbeauftragung jetzt stärker in diese Richtung weiterentwickeln.

... was heißt das konkret?

Stefan Artz: Aktuell müssen die Betriebe verschiedene Prozesse für unsere Kunden beherrschen und bedienen. Durch die Entwicklung und Einführung einer SPN-IT-Lösung in diesem Jahr werden wir die Prozesse in der Interaktion zwischen der SPN, den Netzkunden und den Betrieben harmonisieren und gegenüber den bestehenden Abläufen vereinfachen. Wir gehen von einer höheren Transparenz und schnelleren Abwicklung aus, von der auch die Betriebe profitieren werden.

Im vergangenen Sommer sind Sie mit Ihrem Pilotprojekt Autoservice gestartet. Hier wurden Autofahrer über die Allianz Versicherung angesprochen, um Inspektion und Wartung über das G.A.S.-Werkstattnetz durchführen zu lassen. Wie ist der aktuelle Stand? Stefan Artz: Das Pilotprojekt wurde Anfang April abgeschlossen. Wir werten jetzt die Ergebnisse aus. Unser Ziel war, dass wir unter realistischen Bedingungen Erfahrungen mit Service und Wartung sammeln, um dann zu entscheiden, ob wir als SPN insgesamt in diesen Bereich einsteigen.

Werden Sie Ihr Werkstattnetz in Zukunft stärker auf den Autoservice ausrichten?

Stefan Artz: Wie gesagt, diese Entscheidung treffen wir, wenn wir das Pilotprojekt ausgewertet haben. Grundsätzlich können wir jedoch schon jetzt einige Ergebnisse festhalten: In den zwei Regionen, in denen wir Service, Wartung und Reifenwechsel angeboten haben, war keine Umstellung von K&L-Betrieben auf Mechanik notwendig, da wir direkt mit Autoservice-Betrieben zusammengearbeitet haben. Das war eine wichtige Erkenntnis und ist von Vorteil. Zudem ist klar geworden, dass wir den Privatkunden andere Serviceleistungen bieten müssen als Flottenbetreiber.

Wie geht es jetzt mit dem Thema Autoservice jetzt weiter?

Stefan Artz: Wenn die Ergebnisse auf dem Tisch liegen, entscheiden wir in welcher Form wir weiter fortfahren. Es kann durchaus sein, dass wir dann ein weiteres Pilotprojekt unter anderen Rahmenbedingungen aufsetzen.

Auch das Thema Ersatzteile nimmt immer mehr Fahrt auf. Nicht zuletzt durch die GDV-Studie, die deutlich zeigt hat, wie rasant die Ersatzteilpreise in den vergangenen Jahren gestiegen sind. Stefan Artz: Ganz sicher entwickelt sich dieses Thema zu einem Dauerbrenner. Denn laut GDV sind einzelne OE-Teile in den vergangenen Jahren um bis zu 40 Prozent teurer geworden. Gleichzeitig ist längst klar, dass die Qualität der OE-Teile im Vergleich zu den Originalmarkenersatzteilen identisch ist. Wir stellen insoweit auch für uns überraschend unterschiedliche Preissteigerungen für OE-Teile und Originalmarkenersatzteile fest. Aus unserer Sicht lassen sich Originalmarkenersatzteile außerhalb des Designschutzes als Alternative zu den OE-Teilen viel stärker auch bei der Unfallschadenreparatur nutzen – gerade bei Fahrzeugen die älter sind als vier Jahre.

Was planen Sie?

Stefan Artz: Wir diskutieren zurzeit, wie wir mit dem Thema Ersatzteile umgehen. Sicher werden wir als Service Partner Netzwerk nicht selbst zum Teilehändler, aber die entsprechenden Lieferstrukturen sind mit etablierten Teilegroßhändlern relativ schnell aufgebaut.

Vielen Dank für unser persönliches Gespräch.

Christian Simmert

