



05.06.2019

WOHIN STEUERN FLOTTEN DAS REPARATURGESCHÄFT?

Der deutsche Flottenmarkt wächst stetig. In den ersten vier Monaten dieses Jahres haben die gewerblichen Zulassungen laut DATAFORCE um 8,3 Prozent zugenommen. Das hat auch Auswirkungen auf das Reparaturgeschäft. Denn immer mehr Fuhrparkmanager suchen nach Werkstattnetzen und Schadensteuerern für die Unfallinstandsetzung ihrer Flotte. Doch wie stellen sich die Netzwerke genau auf? Und können freie K&L-Betriebe von der Entwicklung profitieren?

G.A.R. KOOPERIERT MIT ACOAT SELECTED BETRIEBEN

Bisher war Global Automotive Service (G.A.S.) als freies Werkstattnetz vor allem im Bereich Autoservice wie Wartung und Mechanik bei Leasinggesellschaften und Fuhrparks aktiv. Sie routen im Jahr derzeit rund 80.000 Fahrzeuge in die knapp 1.700 freien Mechanik-Betriebe. „Immer mehr Fuhrparkleiter setzen seit einigen Jahren vermehrt auf Service aus einer Hand, deshalb haben wir uns neu aufgestellt“, erklärt G.A.S.-Chef Andreas Brodhage. Ende vergangenen Jahres wurde deshalb die Global Automotive Repair (G.A.R.) gegründet, die in diesem Jahr mit der Schadensteuerung von Unfallreparaturen für Flotten startet. Kooperationspartner ist Acoat Selected, ein Netz von K&L-Betrieben des Lackherstellers Akzo Nobel. „Wir bieten K&L-Betrieben mit dieser Zusammenarbeit die Möglichkeit zum Einstieg und Ausbau einer an Bedeutung wachsenden Kundengruppe“, erklärt Kai Gräper, Manager Acoat Selected. Zielgruppe des neuen Schadensteuerers G.A.R. sind Großkunden

mit einem Fuhrpark ab 200 Fahrzeugen. Im Netzwerk Acoat Selected sind 284 Karosserie- und Lackierbetriebe zusammengeschlossen, rund ein Drittel sind als Intense-Betriebe zertifiziert. „Das Acoat Selected Intense Zertifikat zeichnet sich durch einen strengen Anforderungskatalog von einheitlichen Qualitäts- und Leistungsstandards aus, insbesondere hinsichtlich eines optimalen Bearbeitungsprozesses im Rahmen der Schadensteuerung“, unterstreicht Kai Gräper. „Jeder Betrieb entscheidet jedoch selbst, ob er sich an der Kooperation beteiligt.“ Wichtig sei, dass die Qualitäts- und Serviceleistungen erfüllt werden, das Intense-Siegel werde durch die DEKRA überprüft. Der Acoated Select-Chef betont: „Die Ausrichtung von Acoat Selected Intense ist, der Schadensteuerung einen einheitlichen Standard zu bieten. Das heißt: im Rahmen unserer Zusammenarbeit werden diese Partner entsprechend präferiert.“

Für die Betriebe bedeutet der Einstieg bei G.A.R. aber auch die Weiterentwicklung in Richtung Mechanik und Elektromobilität. „Wir bieten den Acoat Selected Betrieben die Qualifizierung in den Bereichen Mechanik sowie Service und Instandsetzung für E-Fahrzeuge“, hebt Andreas Brodhage hervor. Kai Gräper geht davon aus, dass „wir in den nächsten Jahren gerade in Ballungszentren mehr Elektromobilität erleben, auch der Trend zum Carsharing wird für weiter steigende gewerbliche Kfz-Zulassungen sorgen. Betriebe, die sich hier frühzeitig aufstellen, sichern sich einen Wettbewerbsvorteil.“

INNOVATION GROUP STÄRKT POSITION IM FLOTTENGESCHÄFT

Der größte unabhängige Schadensteuerer der Republik will seine Marktposition im Flottengeschäft weiter ausbauen. Bisher nutzen rund 180 Flotten mit jeweils mehr als 50 Fahrzeugen den Fuhrparkservice von Innovation Group im Schadenfall. „Mehr denn je ist heute spürbar, dass Flottenmanager gerade bei der Unfallschadenreparatur unseren Service aus einer Hand nachfragen“, erklärt Markus Stumpp, Geschäftsführer von Innovation Group Fleet & Mobility. Rund 40.000 Schadenfälle werden von den mehr als 1.000 Kooperationspartnern im Jahr instandgesetzt, inklusive Glasschäden. Dass es sich dabei um freie Karosserie- und Lackierbetriebe handelt, ist für Flottenmanager offenbar unproblematisch. „Viele Fuhrparkleiter sind sehr gut informiert und setzen auf die hohen Service- und Qualitätsstandards unseres Reparaturnetzwerkes“, lautet die Erfahrung von Markus Stumpp. Der Trend gehe eindeutig zum Outsourcing „des Teilgewerkes Unfallschadeninstandsetzung“, da gerade das Handling eines Unfallschadens für Flottenmanager sehr komplex sei. Innovation Group setzt im Schadenfall auf digitale Kommunikation mit dem Flottennutzer. „Die neue Plattform Global Gateway in Verbindung mit unserem gewohnten persönlichen Service wird den Fahrer nach einem Unfall künftig noch mehr unterstützen“, ist sich der Geschäftsführer sicher. Partnerwerkstatt, Qualität und Schadenregulierung werden über Global Gateway organisiert.

KANZLEI VOIGT BIETET AUTOHÄUSERN NEUE FLOTTENLÖSUNG

Auf eine ganz andere Zielgruppe konzentriert sich die neue Web-Plattform [Flottenprofi.com](https://www.flottenprofi.com) der Kanzlei Voigt. „Im Mittelpunkt steht das Schaden-Controlling vor allem für Autohäuser mit mehreren Standorten“, betont Geschäftsführer Henning Hamann. Der Fuhrpark-Service beinhaltet neben einer schnellen Unfall-Hilfe auch Werkstattsteuerung, Schadenbearbeitung, Ersatzmobilität sowie Reporting und rechtliche Unterstützung bei der Schadenregulierung. Wie das Schadenrouting bei einem Unfall eines Flottenfahrzeuges abläuft, erklärt Roger Kaldeuer, Senior Account Manager in der Kanzlei Voigt: „Verunfallt ein Fahrer mit seinem Flottenfahrzeug, das ein großes Autohaus mit mehreren Niederlassungen betreut, wird der Schadenfall über unseren Kooperationspartner in eines der Autohaus-Standorte in der Nähe gesteuert. Dort erfolgt die Instandsetzung des Fahrzeuges und es wird Ersatzmobilität bereitgestellt.“ Die rechtliche Schadenabwicklung übernimmt dann die Kanzlei Voigt. Interessant dabei: Kaum ein Autohaus wird über ein flächendeckendes deutschlandweites Netz an Standorten verfügen, um eine schnelle lokale Unfallschadenreparatur zu gewährleisten. Deshalb kooperiert Flottenprofi.com mit den Reparaturbetrieben eines Werkstattverbundes aus dem freien K&L-Markt. Genaue Angaben dazu veröffentlicht die Kanzlei allerdings nicht. Roger Kaldeuer erklärt jedoch das Prinzip: „Ist keine Niederlassung des Autohauses in der Nähe des Unfallortes, wird der Unfallschaden zur Instandsetzung in ein freies K&L-Reparaturnetzwerk

geroutet.“ Mit der Kanzlei Voigt greift somit erstmals ein Quereinsteiger in das Flottengeschäft ein. Das Ziel der Dortmunder sind Flotten von Autohäusern in der Größenordnung von 50 bis 200 Fahrzeugen.

IDENTICA: ONLINE-PLATTFORM REPScore.NET BRINGT WERKSTÄTTEN UND FLOTTEN ZUEINANDER

Auch das Axalta Werkstattssystem IDENTICA mischt im Flottengeschäft kräftig mit. Dabei setzen die Kölner vor allem auf individuelle Vereinbarungen zwischen Flottenmanagern und Systempartnern. „Mit der Managementplattform RepScore.net unterstützen wir unsere rund 160 Partnerbetriebe dabei, ihr Großkundengeschäft weiter auszubauen“, erläutert Stephan Ortmann, FLI-Manager bei Axalta Coating Systems. Seiner Aussage nach eignet sich das Portal vor allem dazu, dass Werkstätten ihre Aufträge im Flottensektor generieren und verwalten können. Fuhrparkmanager wiederum können sich ihr Werkstattnetz aus den in RepScore.net gelisteten IDENTICA Werkstätten zusammenstellen. „Die Plattform bringt Werkstätten und Fuhrparks dadurch zusammen“, betont der FLI-Manager. Vor allem kleine und mittlere Fuhrparks konzentrieren sich laut Stephan Ortmann bei der Auswahl einer geeigneten Werkstatt vor allem auf markenunabhängige Betriebe, die fachgerechte, herstellunabhängige Reparaturleistungen aus einer Hand und nach OEM-Vorgaben bieten. Zudem seien Hol- und Bringdienst, die Bereitstellung eines Werkstattersatzwagens, Inspektion und Reifenservice sowie die kostengünstige Kleinschadenreparatur entscheidende Kriterien bei der Auswahl einer geeigneten Werkstatt. Auf diesen Erkenntnissen basiert RepScore.net: Nach Anmeldung kann der Betrieb sein Leistungsportfolio und seine Kernkompetenzen als Profil anlegen. Sucht ein Fuhrpark in der Region nach den aufgeführten Leistungen, erhält er die Kontaktdaten der passenden IDENTICA-Werkstatt in seiner Nähe. „Somit können Angebot und Nachfrage an Reparatur- und Serviceleistungen für Flotten und andere Großkunden effizient aufeinander abgestimmt werden“, führt Stephan Ortmann aus. Zudem ließen sich beispielsweise Verträge und Reparaturaufträge mit Großkunden auf der Plattform digital verwalten. Funktionen zur Kundenzufriedenheitsabfrage sowie eine Trainingsübersicht, beispielsweise für Mitarbeiterschulungen, sind ebenfalls in RepScore.net enthalten. „Wir entwickeln das System ständig weiter“, erklärt Stephan Ortmann abschließend.

Christian Simmert