



09.06.2021

## „UNSER FOKUS LIEGT AUF GANZHEITLICHEN PROZESSEN“

Seit Eintritt des Franchise-Systems Fix Auto in den deutschen Reparaturmarkt besteht auch die Kooperation zum Ausrüster 3M. schaden.news hat mit Fix Auto Deutschland-Chef Roy de Lange sowie mit Jens Schwach, 3M-Chef für den Bereich Automotive Aftermarket, über die Bestandteile der Zusammenarbeit und gemeinsame Ziele gesprochen. Erfahren Sie hier, was die Kooperation den Fix Auto Betrieben konkret bringt.

\_\_ Was sind für Fix Auto Argumente, seine Werkstätten mit 3M-Produkten auszustatten? \_\_ Roy de Lange: \_\_Für unsere Franchise-Betriebe wollten wir sicherstellen, dass auf der ganzen Welt vergleichbare Standards in der Unfallschadenreparatur herrschen, um überall die gleiche Reparaturqualität sicherstellen zu können. Zudem ist natürlich ganz klar die Prozesseffizienz für unsere Werkstätten ein wichtiges Argument. Dieses ergibt sich beinahe automatisch als Folge der standardisierten Abläufe. Diese Effizienzsteigerung ist natürlich für unsere Partnerbetriebe ein großer Mehrwert. Zudem ist auch die Prozesssicherheit ein Synergieeffekt, den Betriebe aus der Zusammenarbeit schöpfen können. Schließlich ist 3M gerade für dieses Thema Experte, durch seine stark prozessgetriebene Organisationsstruktur.

## **Fix Auto setzt also auf Effizienz und optimierte Prozesse. Wie kann 3M auf diese**

**Anforderungen eingehen?** \_\_Jens Schwach: \_\_Mit unserem Werkstattoptimierungskonzept (WOK) sind wir auf die Prozesssicherheit und Prozesseffizienz in den K&L-Betrieben aufgestellt. Dabei verfolgen wir einen ganzheitlichen Ansatz. Der Kompletprozess beinhaltet ein immer gleiches Vorgehen bei der Reparatur. Das bedeutet: Jedes Fahrzeug wird identisch im Reparaturprozess bearbeitet. Unsere SOP (Standard Operation Prozess) soll Betriebe dabei unterstützen, genau diesen standardisierten Weg einzuhalten. Weil Fix Auto diesen Weg ebenfalls unterstützt und von den Betrieben fordert und fördert, ist die Kombination so wertvoll.

## **Wie kann der Service rund um die 3M Produkte in Fix Auto Betrieben sichergestellt werden?**

\_\_**Jens Schwach:** Wir legen tatsächlich Wert auf ein umfangreiches Service-Angebot für den Anwender. Denn es geht um mehr als nur um unsere Produkte. Wir möchten den Betrieben einen Mehrwert bieten. Diesen Servicegedanken verfolgen sowohl 3M als auch Fix Auto – und er ist die Basis für eine offene, ehrliche Kommunikation mit den Werkstätten. Ein Baustein ist unser Außendienst, der schnell beim Kunden ist, um im Zweifelsfall nachjustieren. Der enge Kontakt zwischen 3M und Fix Auto ist daher sehr hilfreich. Zudem ist es 3M wichtig, auf Augenhöhe mit den Anwendern zu kommunizieren. Das erreichen wir dadurch, dass unsere Außendienstmitarbeiter fachlich als Fahrzeuglackierermeister oder Karosseriebaumeister ausgebildet sind.

**Roy de Lange:** Das Zusammenspiel zwischen Fix Auto und 3M funktioniert vor allem deshalb so gut, weil wir viele Angelegenheiten auch auf dem kurzen Weg klären können – beispielsweise durch den direkten Draht unseres Betriebsberaters Christoph Rosemeier zum jeweiligen 3M Gebietsleiter.

\_\_Für welche 3M-Produkte gilt die Kooperationsvereinbarung konkret? \_\_**Roy de Lange:** \_\_Wir lassen unseren Betrieben hinsichtlich der Produkte freie Hand, da gibt es keine Einschränkungen.

\_\_**Jens Schwach:**\_\_ An dieser Stelle ist unser umfangreiches Produktportfolio entscheidend. Die Palette ist groß und reicht von Schleif- und Poliermaterial über Ausrüstung zur Kunststoff- und Karosseriereparatur sowie zum Lackieren bis hin zur Schutzausrüstung. Daher gibt es kaum einen Fix Auto Betrieb, der 3M nicht nutzt.

**Wie nehmen die Fix Auto Betriebe die 3M-Produkte an?** **Roy de Lange:** Unsere Partnerbetriebe zielen auf eine langfristige, nachhaltige Aufstellung im Markt ab. Was wir bishher feststellen konnten, ist, dass der Gedanke „Was steht am Ende“ wichtiger ist als der Blick auf den Preis.

\_\_**Jens Schwach:** \_\_Diese Aussage kann ich nur unterstreichen: Die Betriebe, die unsere Produkte nutzen, haben genau wie wir den ganzen Prozess und dessen Optimierungsmöglichkeiten im Blick, nicht nur einzelne Produkte.

\_\_Wie genau läuft denn eine Umstellung auf 3M im Fix Auto Betrieb ab? \_\_**Jens Schwach:** \_\_Wir vereinbaren einen Termin mit der Werkstatt. Unser Außendienstmitarbeiter geht dann gemeinsam mit dem Inhaber durch den Betrieb und gemeinsam analysieren wir die Optimierungsmöglichkeiten. Wir setzen an dieser Stelle auf Ganzheitlichkeit und auf volle Flexibilität – auch, was die Entscheidungsmöglichkeit angeht. Wir stellen uns an dieser Stelle auch unserem Wettbewerb.

\_\_**Roy de Lange:** \_\_Letztendlich entscheidet einzig und allein der Betrieb, welches Material er zukünftig nutzen möchte.

\_\_Was ist für die Kooperation in Zukunft geplant? \_\_**Jens Schwach:** \_\_Wir denken, dass diese Zusammenarbeit mit Fix Auto ein wertvolles und wichtiges Invest ist. Gerade auf dem deutschen Markt haben wir noch unheimlich viele Möglichkeiten und bereits jetzt Ideen, was man alles gemeinsam auf die Beine stellen kann. Beispielsweise kann ich mir vorstellen, zusammen ein Trainingsforum zu bieten oder das Thema Nachhaltigkeit gemeinschaftlich auszurollen.

\_\_Roy de Lange: \_\_An erster Stelle steht, die Beziehung zwischen Fix Auto und 3M noch weiter auszubauen und weiterzuentwickeln. Sowohl Fix Auto als auch 3M haben die langfristige Planung im Blick. Davon profitieren auch die Betriebe. Denn unsere Unternehmer erwarten von uns, dass sie in fünf Jahren noch besser aufgestellt sind. Sie dabei bestmöglich zu unterstützen, ist das gemeinsame Ziel von Fix Auto und 3M.

\_\_Vielen Dank für das Interview! \_\_

Ina Otto