SCHADEN.NEWS








27.10.2021

„WIR WOLLEN SMART REPAIR UND UNFALLSCHADENREPARATUR AN ALLEN STANDORTEN ANBIETEN“

Seit 2014 hat die IRS Gruppe ihre Abteilung Kleinschadenreparatur stetig weiter ausgebaut. Was vor sechs Jahren mit der Übernahme der Dent Wizard GmbH und dem Hagelschaden-Centrum Douteil GmbH durch die IRS Gruppe begann, hat sich nach Firmenangaben zum größten Smart Repair Unternehmen in Europa entwickelt. Allein in Deutschland gibt es dem Unternehmen zufolge 24 Service Center und zusätzlich über 300 mobile Techniker – davon 200 Experten für Spot Repair und 100 Dellentechniker. Das Besondere der Routentechniker: Sie fahren zu den Kunden, wie etwa Autohäuser und Flottenbetreibern, wo sie vor Ort die Schäden reparieren. „Ein Service, der vor allem bei Großkunden für Leasingrücknahmen gut ankommt“, erläutert Christian Kahle, Director Operations & Hagel in der IRS Division Smart Repair.

WIE SICH SMART REPAIR UND K&L ERGÄNZEN

Von Beginn an habe man bei IRS erkannt, dass insbesondere bei Flottenkunden und Leasinggesellschaften mehr als das Reparieren von Kleinschäden gefragt ist. Und so bietet die Gruppe mit den Marken AutOptik und Clean Wizard zusätzlich die Fahrzeugaufbereitung an. Aber auch das kosmetische und industrielle Aufbereiten von Felgen gehört zum Serviceportfolio des

Unternehmens. Um auch größere Schäden an Fahrzeugen über das eigene Portfolio anbieten zu können, erweiterte die IRS Gruppe ihre Aktivitäten auf den K&L-Bereich. Mittlerweile sind über 30 Werkstätten dem Netzwerk angeschlossen. Ein Segment, das die IRS künftig weiter ausbauen und mehr Betriebe für das Unternehmen gewinnen will.

SMART REPAIR UND K&L UNTER EINEM DACH

„Wir möchten unsere Betriebe dahin entwickeln, dass sie künftig gemeinsam Aufträge bearbeiten. Das wollen wir über Standorte erreichen, die Smart-Repair und K&L-Kompetenzen unter einem Dach vereinen und sich so gegenseitig die Aufträge zuspielen können“, erklärt Christian Kahle das Konzept. Aktuell gibt es bereits drei solcher Standorte – in Kamp Lintfort, Bayreuth sowie in Hamburg.

ALLE DIENSTLEISTUNGEN AUS EINER HAND

Mit dieser Strategie will sich das Unternehmen auch bei den Geschäftskunden als Full-Service-Anbieter positionieren. „Flottenbetreiber, Vermieter und Leasinggesellschaften sollen wissen, dass sie uns lediglich ihr Problem nennen müssen und wir uns darum kümmern: ob von Hagel bis zur Fahrzeugaufbereitung oder von der Fahrzeugwäsche bis zum großen Karosserieschaden. Wir wollen der Problemlöser für unsere Kunden und Schadenmanager sein“, erklärt der Operations-Experte. Dabei geht es laut Kahle nicht darum, an jedem Standort alle Dienstleistungen anzubieten. So könne es beispielsweise auch Dent-Wizard-Center geben, die mit einer K&L-Annahme ausgestattet sind, aber die nachfolgende Reparatur in einer anderen Niederlassung durchgeführt wird.

„BETRIEBE MÜSSEN OFFEN FÜR NEUES SEIN“

Um dieses Serviceangebot ebenfalls flächendeckend anbieten zu können, will das Unternehmen auch sein Netz an Standorten vergrößern. Dafür sucht IRS nach wie vor Betriebe, die sich dem Werkstattnetz anschließen wollen. In Frage kommen Christian Kahle zufolge vor allem starke lokal agierende Werkstätten, die sich durch hohe Qualität, eine gute Reputation im Markt und vorausschauende Betriebsführung auszeichnen. „Idealerweise sind es Unternehmen, von denen auch wir dazulernen können“, ergänzt der Manager. Dabei komme es weniger auf die Größe des Betriebes an und ob er bereits sowohl K&L als auch Smart Repair anbietet. „Stimmen die Voraussetzungen, kann sich ein Betrieb in der IRS weiterentwickeln.“

QUALITÄTSREZEPT FÜR DIE KLEINSCHADENREPARATUR

Qualität und Kundenzufriedenheit seien für das Unternehmen die wichtigsten Faktoren, die den Erfolg des IRS-Konzepts ausmachen. Was dieser Ansatz in der Kleinschadenreparatur bedeutet, erklärt der Smart-Repair-Experte so: „Da die bei uns zu bearbeitenden Flächen in der Regel nicht größer als ein DIN-A4-Blatt sind, arbeiten wir gegenüber herkömmlichen Methoden mit speziell aufeinander abgestimmten Reparaturprozessen. Unser Ziel ist größtmögliche Qualität bei geringem Materialeinsatz zu erreichen. Deshalb ist unsere Dienstleistung auch aus ökologischer Sicht wertvoll“, so Christian Kahle.

WAS SMART-REPAIR FACHKRÄFTE AUSMACHT

Ein Ansatz, der sich laut Christian Kahle nicht nur bei den Kunden bemerkbar macht. Auch bei Betrieben und Fachkräften komme das IRS-Konzept an. Als einen Grund hierfür sieht Christian Kahle, dass das Unternehmen ein besonderes Augenmerk auf die Qualifikation der Fachkräfte legt: „Wir beschäftigen nur ausgebildete Lackierer und hier bevorzugt Fahrzeuglackierer. Die Herausforderung für die Mitarbeiter ist, dass sie für das Reparieren von Kleinschäden eher 'klein und wenig' anstatt 'groß und viel' beherrschen müssen“, erklärt Christian Kahle. Damit die Techniker stets auf dem neuesten Stand sind, setzt IRS zudem auf einen sehr engen Kontakt zwischen ihnen und den Gebietsleitern. „Das ist insbesondere aufgrund unserer dezentralen Organisation mit zahlreichen Routentechnikern wichtig“, berichtet der Manager des Werkstattnetzes.

AKTUELLE HAGELEREIGNISSE ERFORDERN K&L-KOMPETENZ

Vergleichbar mit dem Smart-Repair-Geschäft hat IRS auch eigene interne Strukturen für die Hagelreparatur geschaffen. Ein spezielles Team an Projektleitern widmet sich ausschließlich dem Hagelgeschäft. Die Experten koordinieren nach einem Hagelereignis die Hallensuche für Sammelbesichtigungen, betreuen die Begutachtungen und führen Kundengespräche. Eine Aufgabe, die auch für die IRS-Profis in diesem Jahr herausfordernd war. Allein die Hagelunwetter, die im Juni den Süden Deutschlands heimsuchten, führten dazu, dass das Unternehmen 23 solcher temporärer Hagelzentren aufbaute „Wir haben uns darauf fokussiert, das enorme Schadenvolumen für unsere Kunden abzuarbeiten. Um für die nächsten Jahre weiterhin stark aufgestellt zu sein und unseren Bestandskunden auch bei starker Hagelbelastung den gewohnt guten Service bieten zu können, arbeiten wir derzeit an der Optimierung unserer internen Prozesse." Dazu zähle auch die verstärkte Zusammenarbeit mit den K&L-Betrieben: „Gerade in dieser Hagelsaison gab es sehr viele Schäden, die lackiert werden mussten. Diese können wir in unsere K&L-Betriebe einsteuern und dort auch Hagelschäden reparieren", fasst Christian Kahle abschließend zusammen.

Ina Otto