



28.06.2023

„WIR MANAGEN DIE TEILELIEFERUNG DER BETRIEBE PROAKTIV“

Beim Schadensteuerer Riparo wächst nicht nur das gelenkte Reparaturvolumen, auch im Ersatzteilgeschäft verstärken die Holzgerlinger ihre Aktivitäten. Nachdem die Testphase mit AXA angelaufen ist und weitere Kfz-Versicherer an einer Zusammenarbeit mit riparo interessiert sind, rechnet man bei den Schwaben in diesem Jahr mit über 90.000 Reparaturvermittlungen. Analog dazu baut die Tochtergesellschaft ri Werkstattservice nun auch sein Ersatzteilgeschäft weiter aus. Geschäftsführer Marco Weitner: „Wir bieten unseren Werkstattpartnern nicht nur Top-Konditionen, sondern vor allem einen besonders effizienten Bestellprozess, indem wir die Betriebe auch bei der Ersatzteilbeschaffung stark unterstützen.“

PROAKTIVES MANAGEMENT DES TEILEGESCHÄFTES

Grundsätzlich hat sich nach Angaben des Geschäftsführers die Liefersituation und Verfügbarkeit von Ersatzteilen im Unfallreparaturgeschäft stellenweise wieder verbessert. Die Lage bleibt aber weiter angespannt, deshalb arbeitet das Team von ri Werkstattservice in der Zentrale in Holzgerlingen Tag für Tag daran, die Liefersituation stabil zu halten. Wie sieht die Unterstützung konkret aus? „Wir

haken bereits drei Stunden nach Bestellung beim Lieferanten nach und klären mögliche Rückfragen an die Werkstatt, bevor es zu einem Lieferverzug kommt“, nennt der Geschäftsführer ein Beispiel für das proaktive Management des Teilegeschäftes und fügt hinzu: „Sind Bestellungen bei einem Lieferanten länger im Rückstand, läuft eine automatisierte Anfrage bei anderen Disponenten.“ Bei beschädigten Ersatzteilen klärt der ri Werkstattdienst zudem, ob eine Reparatur durch die Partnerwerkstatt möglich ist und vom Lieferanten bezahlt wird. Marco Weitner: „Grundsätzlich gehen wir sehr kulant im Sinne unserer Kunden mit der Klärung von Lieferschwierigkeiten oder Reklamationen um und übernehmen bei der Reparatur beschädigter Ersatzteile, wenn möglich auch einen Teil der Kosten.“ Das Ziel des Schadensteuerers ist klar: Durch reibungslose Bestell- und Lieferprozesse sollen Reparaturzeiten verkürzt und somit Schadenkosten für den Kfz-Versicherer reduziert werden.

WERKSTATTEAM MIT THOMAS WATOR VERSTÄRKT

Ein Prinzip, das aber auch der Partnerwerkstatt nutzt. Denn am Ende bedeuten reibungslose Bestellprozesse von Ersatzteilen, weniger administrativen Aufwand im Betrieb, geringere Standzeiten und eine bessere Verfügbarkeit von Werkstattdienstleistungen. Wie gravierend die Störungen von Lieferketten bei der Ersatzteilversorgung sein können, haben viele Betriebe in den vergangenen Monaten erlebt. Damit ist ri Werkstattdienst auch personell stärker aufgestellt ist, wurde das Team um Marco Weitner jetzt erweitert. Seit Mai dieses Jahres ist Thomas Wator im Außendienst als Vertriebsmitarbeiter tätig. Der erfahrene Werkstattdienstbetreuer spricht direkt mit den Betrieben über Ersatzteildienstleistungen, Leasingangebote und Werkstattdienstleistungen. So will man in Holzgerlingen die persönliche Kommunikation mit den Partnerwerkstätten verbessern.

WETTBEWERB IM TEILEGESCHÄFT NIMMT ZU

Dennoch ist auch Riparo klar, dass der Wettbewerb unter den Teileplattformen der Schadensteuerer stetig zunimmt. Noch nie hat es so viele Kanäle für die Bestellung von Ersatzteilen im Unfallreparaturmarkt gegeben wie heute. Für Geschäftsführer Marco Weitner ist wichtig, dass bei vermittelten Reparaturaufträgen von Riparo auch die Ersatzteile über ri Werkstattdienst bestellt werden. „Natürlich setzen wir bei der Bestellung von Ersatzteilen nach wie vor auf Freiwilligkeit“, hebt er im Gespräch mit schaden.news hervor. „Gerade beim Bezug über Autohäuser vor Ort, für die auch Karosserie- und Lackierarbeiten durchgeführt werden ist das lokale Teilegeschäft wichtig.“ Allerdings stecke man sehr viel Zeit und Energie in das proaktive Teile-Management, dass so wie die Konditionen auch „deutlich besser ist als marktüblich“. „Daher sollte ein Werkstattdienstpartner bei von uns vermittelten Reparaturaufträgen auch unsere Ersatzteil-Plattform nutzen“, heißt es bei riparo. Marco Weitner stellt klar: „Wie bereits erwähnt, ist die Teilebestellung bei Riparo freiwillig und wirkt sich nicht auf das Vermittlungsvolumen aus. Gerade weil wir Verständnis dafür haben, dass Werkstattdienstpartner vor Ort Beziehungen pflegen müssen. Unter partnerschaftlicher Kooperation oder die vom BVdP oft zitierte Zusammenarbeit auf Augenhöhe verstehen wir aber nicht, wenn zu unseren Reparaturaufträgen die Ersatzteile bei unseren Mitbewerbern bestellt werden.“

„INSTANDSETZEN VOR ERNEuern STEHT IM VORDERGRUND“

Trotz des Ersatzteilgeschäftes von ri Werkstattdienst betont Marco Weitner, dass beim Schadensteuerer Riparo nach wie vor die Instandsetzung der Karosserieaußenhaut im Vordergrund stehe. „Unseren Versicherungskunden ist die nachhaltige Unfallschadenreparatur sehr wichtig. Bei den von uns vermittelten Reparaturaufträgen wird deshalb zunächst immer geprüft, ob Instandsetzen vor Erneuern möglich ist.“ Vor dem Hintergrund der stetig steigenden Ersatzteilpreise und der Nachhaltigkeitsstrategien von Kfz-Versicherern werde dieses Thema nach Einschätzung von Marco Weitner in Zukunft eher noch mehr an Bedeutung gewinnen.