



18.10.2023

„EFFIZIENTES SMART- REPAIR IST OHNE DIGITALE TOOLS GAR NICHT MEHR MÖGLICH“

Die Reparatur von Kleinschäden gehört in der Strategie der IRS-Gruppe seit jeher zu einem festen Standbein. Rainer Ohlenhard, operativer Geschäftsführer bei IRS, sieht das Geschäftsfeld Smart-Repair innerhalb der Gruppe gut aufgestellt. „Nach wie vor ist die Qualität unsere oberste Prämisse und die Nachfrage wächst“, berichtet er im Gespräch mit schaden.news. 30 spezialisierte Dent Wizard Center decken das Geschäftsfeld deutschlandweit ab. Hinzu kommen sogenannte Routentechniker, die mobil je nach Einsatzort Kleinschäden reparieren. Insgesamt setzen rund 450 Mitarbeiter die Kleinschäden instand. In der Summe bearbeitet das Team zwischen 160.000 und 180.000 Aufträge pro Jahr – dabei handelt es sich beispielsweise um Parkdellen oder Kratzer im Lack, aber auch um kleinere Risse im Polster oder Brandlöcher im Innenraumbereich. Hagelschäden zählen jedoch in die IRS-Statistik zur Kleinschadenreparatur nicht dazu, denn das Thema Hagel grenzt die IRS-Gruppe strukturell noch einmal deutlich vom Smart Repair Geschäft ab.

TECHNOLOGIE SCHREITET VORAN – DIE PREISE AUCH

Mathias Kaiser, Dent Wizard Gebietsleiter Sachsen-Nord und ab 1. Januar 2024 Regionalleiter Ost/Mitte, berichtet, dass sich der Smart Repair-Markt in den vergangenen Jahren stark gewandelt hat. Wie im übrigen Schadenmarkt machen sich die steigenden Kosten der vergangenen Jahre im Bereich Material und Lohn immer mehr bemerkbar. „Früher sprachen wir bei der Reparatur von

Kleinschäden von Preissegmenten zwischen 60 und 70 Euro. Inzwischen beläuft sich der durchschnittliche Smart Repair-Schaden auf ab 120 Euro netto für Gewerbekunden.“ Im Verhältnis zu den noch stärker steigenden Kosten der herkömmlichen Reparaturmethoden ist der Vorteil aber spürbarer denn je. Das liege vor allem auch am technologischen Fortschritt bei der sanften Instandsetzung. Denn mit den Jahren ist auch die Kompetenz der Techniker deutlich gestiegen. So sei es heute möglich, auch an liegenden Flächen, beispielsweise einer Motorhaube, Smart Repair-Arbeiten durchzuführen. So konnte das Spektrum der möglichen Reparaturen deutlich erweitert werden.

BREITER KUNDENSTAMM SICHERT AUFTRAGSPOTENZIAL

Zum Kundenstamm der Dent Wizard Center zählen derzeit vor allem Autohäuser und Flottenkunden, beispielsweise bei der Aufbereitung von Leasingfahrzeugen. Aber auch Versicherer gehören – beispielsweise durch Parkschadenschutz-Policen – zu den Auftraggebern. „Auch das Privatkundengeschäft haben wir hinsichtlich des Bekanntheitsgrades in den vergangenen Jahren weiter ausbauen können und ein beständiges Smart Repair Konzept für private Fahrzeughalter etabliert“, erklärt Mathias Kaiser.

DIGITALE LÖSUNGEN ALS SCHLÜSSEL ZU MEHR EFFIZIENZ

Durch die sich verändernden Besitzverhältnisse der Fahrzeuge von privaten Fahrzeugeigentümern hin zu mehr Leasing- und Flottenfahrzeugen verändern sich auch Entscheidungswege im Reparaturprozess und erhöhen den administrativen Aufwand für die Werkstatt. Von diesem Fakt nimmt sich auch die IRS-Gruppe mit ihren Smart Repair-Centern nicht aus. „Daher ist die konkrete Struktur das Wichtigste an dem Prozess: Der Kunde muss an jeder Stelle, wo es erforderlich ist, involviert sein, beispielsweise im Falle einer Auftragserweiterung, was relativ häufig vorkommt. Hier ist eine Digitalisierung aller Prozesse das A und O. Ich gehe sogar so weit, zu behaupten, dass effizientes Smart Repair heutzutage ohne digitale Tools gar nicht mehr möglich ist“, betont Rainer Ohlenhard. Ein großes Credo hat die IRS-Gruppe darüber hinaus: „Der durchschnittliche Smart Repair-Schaden wird innerhalb eines Tages abgearbeitet.“

„MOBILE LÖSUNGEN HABEN ZUKUNFT“

Vor dem Hintergrund des Mobilitätswandels mit mehr Car-Sharing und Fuhrparklösungen sieht Rainer Ohlenhard vor allem bei mobilen Lösungen der Smart Repair noch großes Potenzial. „Vor allem in Verbindung mit großen Auftraggebern wird das Konzept Zukunft haben. Dieser Effekt wird sich durch die Konsolidierung von Autohausgruppen noch verstärken“, ist er sicher und nennt als Beispiel eine Zusammenarbeit mit der Feser & Graf-Gruppe, die IRS erst vor kurzem besiegelt hat. Solche Kooperationen sieht er als zukunftsweisend. „Denn es geht bei der Kleinschadenreparatur schon längst nicht mehr nur um den Preis, sondern in erster Linie um Faktoren wie Verlässlichkeit und Qualität.“

KAUM EINFLUSS DURCH E-MOBILITÄT

Dass der Mobilitätswandel maßgeblich auch durch E-Fahrzeuge bestimmt wird, habe auf die Kleinschadenreparatur hingegen kaum Auswirkungen. Und wenn doch, so ist die IRS-Gruppe auch darauf vorbereitet: „Bei Smart Repair-Arbeiten ist es in der Regel nicht notwendig, das Fahrzeug spannungsfrei zu schalten. Es reicht also vollkommen aus, dass alle unsere Mitarbeiter in den Dent Wizard Centern über den Umgang mit Hochvoltfahrzeugen in Stufe 1 unterwiesen wurden. Sollten dann doch größere Arbeiten am Fahrzeug notwendig sein, kommt dieses eh in eine unserer K&L-Niederlassungen. Dort sind alle Mitarbeiter in der Stufe 3 für Hochvolt-Reparaturen geschult.“

REGELMÄSSIGE SCHULUNGEN DER TECHNIKER

Apropos Schulungen: Diese sind für die Effizienz der Techniker maßgeblich entscheidend. „Unser Team von IRS hat schon sehr zeitig erkannt, dass wir sowohl die Aus- als auch die regelmäßige Weiterbildung unserer Techniker selbst in die Hand nehmen müssen, denn die Qualifizierung im Bereich Smart Repair ist an sich schon eine Herausforderung“, erklärt Mathias Kaiser. So schule die Gruppe seine Mitarbeiter konsequent alle zwei Jahre, fördere ihre Kompetenzen und mache sie auch

mit neuen Materialien vertraut. Dafür habe die Gruppe in Berlin ein eigenes Trainingscenter errichtet. Denn jede Minute, die die Techniker mit der Reparatur beschäftigt sind, ist in die Smart-Repair-Strategie die IRS-Gruppe eingetaktet – „deshalb muss jeder Handgriff sitzen“, betont Mathias Kaiser abschließend.

Ina Otto