



13.03.2024

PROZESSSTÖRUNGEN BEI DER TEILELIEFERUNG REDUZIEREN

In den Karosserie- und Lackierbetrieben landauf landab herrscht vielerorts Vollbeschäftigung. Seit Ende vergangenen Jahres melden die meisten Werkstätten wieder eine extrem hohe Auslastung. Diese Situation spiegelt sich auch in der Ersatzteilversorgung wider, erklären Torsten Ehlers und Daniel Schleuter vom AVZ Auto-Teile Vertriebs-Zentrum: „Wir spüren deutlich, dass das Bestellvolumen zu Anfang dieses Jahres noch einmal angezogen hat“, beschreiben Geschäfts- und Vertriebsleitung in Gelsenkirchen die aktuelle Lage. „Allerdings hat auch der Druck aufgrund des Fachkräftemangels und der Kostenentwicklung in den Betrieben zugenommen. Daher kommt es mehr denn je auf die störungsfreie Belieferung von Ersatzteilen an.“

ERSATZTEIL-VERFÜGBARKEIT STABIL, AUF EINE ZUVERLÄSSIGE LOGISTIK KOMMT ES AN

Die Gelsenkirchener haben sich auf die veränderten Anforderungen eingestellt. „Die Verfügbarkeit von Ersatzteilen bei Ford und Kia ist stabil“, betont der AVZ-Geschäftsleiter Torsten Ehlers. „Wir haben uns so aufgestellt, dass wir die Erwartungen unserer Kunden erfüllen und es möglichst keine Prozessstörungen im Reparaturablauf gibt.“ Das betrifft vor allem Transport und Logistik. Hier fährt AVZ einen ganz eigenen Kurs, wie Daniel Schleuter erklärt: „Die Reklamationsquote liegt bei uns im Branchenvergleich extrem niedrig, da wir sehr stark auf hochwertige Verpackung der Original-Ersatzteile und auf zuverlässige Logistiker setzen.“ In der Zentrale auf Schalke betreibt AVZ deshalb einen großen Aufwand, um Transportschäden zu vermeiden und eine hohe Lieferqualität zu gewährleisten. „Im Reklamationsfall gehen wir einen sehr kurzen Dienstweg“, hebt Torsten Ehlers

hervor. „Wir setzen immer auf partnerschaftliche Lösungen, beteiligen uns finanziell an eventuellen Teilereparaturen oder sorgen schnell für Ersatz.“

KAROSSERIE- UND LACKHIERBETRIEBE SETZEN BEI FORD UND KIA AUF AVZ

Ein Prinzip, das im Schadenmarkt ankommt, wie K&L-Werkstätten auf Nachfrage von schaden.news bestätigen. Seit Ende vergangenen Jahres bestellt Betriebsleiter Christian Wörtz von Karosserie Piller (ein Q-Werk Betrieb) aus Köln Originalersatzteile von Ford und Kia beim Auto-Teile Vertriebs-Zentrum in Gelsenkirchen. „Bisher haben wir Fahrzeugkomponenten für die Instandsetzung vor allem über Autohäuser in unserer Region bezogen“, erklärt Christian Wörtz. „Im Unterschied dazu sehen wir jetzt bei AVZ, dass das Handling professioneller, schnell und vor allem zuverlässiger ist.“ Gerade eine Eigenschaft schätzen die Kölner besonders: „In Gelsenkirchen wird mitgedacht. Bei der Teilebestellung werden notwendige Befestigungen wie Klipse hinzugepackt ohne, dass wir diese extra angefordert haben. Das erleichtert uns die Arbeit und vermeidet Unterbrechungen im Reparaturablauf.“ Das fällt auch Jörn Moldenhauer auf, Geschäftsführer des Karosserie- und Lackiercenters Jüntgen mit drei Standorten in Dorsten, Solingen und Düsseldorf. „Wir haben in den letzten Monaten kräftig investiert und sind auf Wachstumskurs“, beschreibt Jörn Moldenhauer die Entwicklung des Unternehmens. „AVZ bietet uns eine Belieferung von Ersatzteilen, auf die wir uns verlassen können – in allen Niederlassungen.“ Bei Jüntgen werden in der Woche im Münsterland und Rheinland rund 100 Unfallschäden repariert, da kommt es auf reibungslose Reparaturprozesse an. „Wenn ich die Leistungen verschiedener Lieferanten vergleiche, zählt AVZ definitiv zu den Logistikern, mit denen wir am wenigsten über Retouren sprechen müssen.“

BUNDESWEITE ERSATZTEILLIEFERUNG ZU GUTEN KONDITIONEN

Die Worte Kulanz, Zuverlässigkeit und persönlicher Service fallen in den Gesprächen über AVZ immer wieder – auch bei ri werkstattservice, der Bestellplattform des Schadensteuerers Riparo. Geschäftsführer Marco Weitner arbeitet schon seit einigen Jahren mit Torsten Ehlers und Daniel Schleuter zusammen. „Wir schätzen zum einen natürlich die guten Konditionen, vor allem aber die lösungsorientierte Herangehensweise.“ Schlanke Prozesse sind für Marco Weitner ebenso wichtig, wie ein persönlicher Ansprechpartner. „Gerade die Aufnahme von Neukunden ist sehr unkompliziert und funktioniert reibungslos. Bei den wenigen Reklamationen einigen wir uns schnell auf eine Lösung, mit der alle Parteien leben können.“ Dazu zählt auch die finanzielle Beteiligung, wenn ein Ersatzteil bei der Lieferung beschädigt wurde und von der Werkstatt repariert werden muss.

TRANSPORTSICHERUNG WICHTIGER BESTANDTEIL DES LIEFERSERVICE

In der Zentrale von ri werkstattservice legt man auch besonderen Wert auf die Qualität des Lieferservice von AVZ. „Die Ersatzteile sind extrem gut verpackt“, unterstreicht Marco Weiter im Gespräch mit schaden.news. Spezielle Kartons, Pufferzonen bei der Verpackung und vor allem verantwortungsbewusste Fahrer der Logistikunternehmen – das sind sowohl für Karosserie- und Lackierbetriebe als auch für den Schadensteuerer die wichtigsten Aspekte. „Natürlich kostet dieser Aufwand bei der Transportsicherung erst einmal mehr“, erklärt Torsten Ehlers. „Doch durch geringe Reklamationsquote und Retouren spielen die Betriebe diese Kosten wieder ein.“ Eine Auffassung, die auch die von schaden.news befragten Betriebe und der Schadensteuerer teilen.

Christian Simmert