SCHADEN.NEWS












29.05.2024

„STETIGES HINTERFRAGEN IST EIN WICHTIGER MOTOR FÜR DIE INNOVATIONSBEREITSCHAFT“

Für die Aufzeichnung der Web-TV Ausgabe, die seit vergangenem Donnerstag auf dem Youtube-Kanal von Schadentalk abrufbar ist, hatte der Schadentalk sein Studio in einem der modernsten K&L-Betriebe Deutschlands aufgebaut. Die Aufzeichnung erfolgte im Karosserie- und Lackiercenter Vogel in Meschede. „Nur Handwerk reicht nicht – Wie innovativ müssen K&L-Betriebe heute sein“, so der Titel der Sendung. In der Talkrunde zu Gast waren Betriebsinhaber Niklas Vogel, der neue ZKF-Präsident Arndt Hürter, BFL-Präsident Steven Didssun, Jochen Kleemann (Deutschland-Chef PPG) und Uwe Schmortte (Leiter IcamSystems). Die Sendung wurde im Rahmen der Veranstaltung LackTec von PPG mit Publikum aufgezeichnet.

ERWEITERUNGSBAU ALS „BEGINN EINER NEUEN ÄRA“

Bevor es jedoch in die Diskussion ging, gab Betriebsinhaber Peter Vogel zu Beginn der Sendung einen Einblick in den drei Millionen Euro teuren Erweiterungsbau, der erst Ende April feierlich eröffnet wurde. „Seit elf Jahren existiert der Standort – wir sind in dieser Zeit gut im Markt angekommen und haben deshalb nun unsere Kapazitäten verdoppelt“, berichtet er von dem erweiterten Standort mit rund 1.300 Quadratmetern Werkstattfläche. Ausgangspunkt war dabei zunächst ein reiner Karosseriebetrieb, der schon früh die E-Mobilität – nicht nur für Tesla, sondern auch für andere Marken – und strukturelle Reparaturen im Fokus hatte. Der more-Betrieb plant, am Standort

Meschede weiter zu wachsen. In Hinblick auf die Betriebserweiterung sah Niklas Vogel, Neffe von Peter Vogel und junger Unternehmensnachfolger, auch die Prozessoptimierung als treibende Kraft für den Neubau mit neuer Ausrüstung und neuen Strukturen innerhalb des Unternehmens.

Arndt Hürter, neuer ZKF-Präsident, sprach beim Erweiterungsbau vom „Beginn einer neuen Ära." Und BFL-Präsident Steven Didssun betonte: „Es spiegelt genau das wider, wohin sich das Handwerk entwickelt hat: Der Kundenservice steht immer stärker im Vordergrund, die Qualität wird beinahe schon vorausgesetzt." Er hält es für möglich, dass dieses Konzept auch für andere Betriebe in anderen Regionen eine Blaupause sein kann. Arndt Hürter fügte hinzu, dass es grundlegend für alle Betriebe sinnvoll sei, sich weiterzuentwickeln. „Wer sich nicht weiterentwickelt, hat als Betrieb in Zukunft keine Möglichkeit mehr, vorn mitzuspielen."

INNOVATIONSSCHUB DURCH NETZWERKE

Steven Didssun sieht einen wichtigen Treiber für Innovation in der Effizienz: „Entscheidend ist das Umdenken der unternehmerischen Sicht. Mitarbeiter gewinnen und zu halten – das funktioniert wirklich nur mit modernen Abläufen und moderner Technik – das ist der Schlüssel." Auch der Anschluss an Netzwerke oder Franchise-Systeme – Betriebsinhaber Steve Didssun hat sich vor rund einem Jahr Fix Auto angeschlossen – sei ein wichtiger Baustein dabei.

Das Netzwerk – das ist für den Betrieb Vogel die Familie: Niklas Vogel leitet den Betrieb in Meschede, sein Vater den Betrieb in Brilon. Peter Vogel, sein Onkel, ist für alle Aufgaben im Backround zuständig. „Durch diese Struktur entstehen gemeinsam Ideen", betont der junge Betriebsinhaber. „Diese Synergien zeichnen uns aus." Durch die moderne Ausrichtung des Betriebs erhofft sich die Vogel GmbH auch den Gewinn neuer Fachkräfte, allein schon durch die Attraktivität nach außen hin. „Wir wollen zeigen: Du kannst im Handwerk weiterkommen", betont Niklas Vogel.

„STETIGES HINTERFRAGEN IST EIN MOTOR FÜR INNOVATIONSBEREITSCHAFT"

„Innovation sichert Arbeitgeberattraktivität – und damit begegnet man auch dem Fachkräftemangel", ordnete Jochen Kleemann in der Talkrunde die Sachlage ein. PPG habe deshalb bereits vor Jahren schon den Blick in Richtung Fortschritt gelenkt. Als Beispiel nennt der PPG-Deutschlandchef die automatische Mischanlage Moonwalk, die inzwischen zu einem Standard in K&L-Betrieben geworden und nicht mehr wegzudenken sei. Diese Innovation sei für Betriebe das Fundament für Effizienz, aber auch für den Erhalt der Wettbewerbsfähigkeit. Wichtig sei dabei, sich Zeit zu nehmen und hinzuschauen. „Denn die Innovationsmöglichkeiten liegen oftmals innerhalb des eigenen Betriebes. Man muss sich aber die Zeit nehmen, zu reflektieren, um diese zu erkennen." Innovationszyklen gehen seiner Ansicht dabei inzwischen Schlag auf Schlag, angefangen bei digitaler Farbtonfindung oder beim Lagermanagement. Hierfür müssten Prozesse umgedacht werden. Stetiges Hinterfragen sei deshalb ein wichtiger Motor für Innovationsbereitschaft.

KOSTENVORANSCHLAGS-VORPRÜFUNG ALS PILOTPROJEKT

Ein Beispiel für Innovation im Zuge der Digitalisierung von K&L-Betrieben gab Uwe Schmortte. Der Leiter von IcamSystems setzt sich unter anderem mit cloudbasierter IT-Technologie auseinander. Um Betriebe bei der Schadenkalkulation zu unterstützen, habe das Unternehmen beispielsweise Claimsguard entwickelt. Mit diesem Tool werde der Kostenvoranschlag digitalisiert automatisiert abgerufen und vorgeprüft, bevor er an die Versicherung gesendet wird. Diese Vorprüfung des Kostenvoranschlags läuft bereits als Pilotprojekt im Betrieb Vogel. Das A und O für eine saubere Kalkulation sei aber nach wie vor die fundierte Ausbildung der zuständigen Mitarbeiter, betonte die Runde.

„KÜNSTLICHE INTELLIGENZ IST KEIN HYPE, DER WIEDER VORBEIGEHT"

Ein weiteres wichtiges Schlagwort im Themenfeld Innovation war die Künstliche Intelligenz. Auch diese wird in der Werkstattwelt Einzug halten, ist sich der KI-Experte Bilal Zafar sicher, der seinen Standpunkt in einem Einspieler klarmachte. „Künstliche Intelligenz ist kein Hype, der wieder vorbeigeht. Sondern sie wird uns und unsere Kinder in Zukunft begleiten." Alle repetitiven Aufgaben

könnten dadurch verändert werden. Bei Schadenerkennung und Kundenprozessen könne KI hier eine Hilfe sein. „KI wird dafür sorgen, dass auch Werkstätten sich zukünftig auf ihre Kernaufgaben konzentrieren können“, betonte er. Deshalb riet er dazu, jetzt die KI-Tools auszuprobieren, um für die Zukunft gewappnet zu sein. „Als innovatives Unternehmen müssen auch wir uns mit KI auseinandersetzen“, meinte auch Jungunternehmer Niklas Vogel. Dennoch bleibe es dabei, dass das Geld mit dem Handwerk verdient werde – „das kann die KI nicht“, meinte der junge Betriebsinhaber. Dass auch bei der IT-Entwicklung KI schon Einzug gehalten hat, berichtete Uwe Schmortte. Komplette Kostenvoranschläge zukünftig mit KI zu erstellen – diesen Punkt sieht der Experte momentan jedoch kritisch. „Denn KI basiert auf Lerndaten. Doch welche Lerndaten sind denn nun, objektiv betrachtet, die richtigen?“, stellte er eine rhetorische Frage. Deshalb gelte es, den Menschenverstand nicht aus dem Blick zu verlieren – das machten alle Teilnehmer der Talkrunde immer wieder deutlich.

KI IN DER WERKSTATT?

Doch wo kann KI in der Werkstatt eingesetzt werden? Jochen Kleemann kann sich dabei vielseitige Möglichkeiten vorstellen, schilderte er in der Sendung. Beispielsweise in der Kundenkommunikation und in der Auswertung von Daten und der Prognostizierung von Trends und beispielsweise eine automatische Nachhaltigkeitsreport mittels KI. Auch zur Lösung der Sprachbarriere bei Mitarbeiterinnen mit Migrationshintergrund könne KI sinnvoll sein. Doch in allen Bereichen sei KI bestenfalls eine Ergänzung, kein Ersatz: „Die fundierte Ausbildung von Sachverständigen halte ich nach wie vor für sinnvoll“, warf ZKF-Präsident Arndt Hürter ein. Beispielsweise bei der Begutachtung von Strukturschäden und auch als Schutz vor Regressforderungen. „Das Bindeglied wird immer der Mensch bleiben, das eigentliche Handwerk wird sich dabei nicht verändern. Sicher kann KI bei der Ausbildung unterstützen, wird aber auch zukünftig nur eine Unterstützung bleiben“, betonte auch BFL-Präsident Steven Didssun.

INVESTITION IN INNOVATION IST UNAUSWEICHLICH

Innovation und Investition – diese beiden Themen gehen in einem Betrieb Hand in Hand, auch das wurde im Talk deutlich. Arndt Hürter betonte, dass viele Faktoren die Betriebe in den vergangenen Jahren belastet und möglicherweise auch davon abgehalten haben, Investitionen zu tätigen. Aber es führe kein Weg an diesen Investitionen vorbei, um im Markt zu bestehen. Den Betrieben gehe es von der Auftragslage her gut, aber er beobachtet, dass viele lieber Stück für Stück investieren, statt in einem Rutsch. Währenddessen hat das Unternehmen Vogel aufs Ganze gesetzt und 3,5 Millionen Euro in den Erweiterungsbau investiert. Die Eigenkapitalquote lag bei rund 35 Prozent. Das funktioniere aber nur, wenn man als Betrieb auch Geld verdiene. Der Versicherer zahle schließlich nicht sofort automatisch mehr, wenn der Betrieb investiert habe. Aber Niklas Vogel hofft auf den Effekt, dass Kfz-Versicherer und Schadensteuerer gerade mit den Unternehmen den Weg zukünftig gemeinsam gehen, die diesen Schritt gewagt haben. „Schließlich wollen beide Seite Geld verdienen“, meinte er. Zudem sei die Strategie ihres Unternehmens, aufgrund der Stundenverrechnungssätze, deren Erhöhung von Auftraggeber zu Auftraggeber schwanke, sich breit aufzustellen. Der Betrieb Vogel löse dies so, dass beispielsweise Strukturschäden von Autohäusern zum eigenen Reparaturstundensatz repariert werden. Nichtdestotrotz müsse der Betrieb in Vorlauf gehen. „Wenn man sich zukunftsorientiert aufstellt, kann auch ein super Ergebnis erzielen“, betonte Niklas Vogel. Diese Zukunftsorientierung komme letztendlich allen zugute – auch den Mitarbeitern, der Region und den Kunden.

Die hohe Investitionskraft, die im Betrieb Vogel zu sehen ist, sei freilich kein Standard für die gesamte Branche, schätzt Jochen Kleemann ein. Er beobachtet im Markt eine Fragmentierung der Betriebe: „Die Unternehmen, die in den vergangenen Jahren immer auf Investition gesetzt haben, haben ein Ziel und sind auch zukünftig mit dabei.“ Er sprach auch die Marktkonzentration an: „Der Markt spricht für größere Einheiten und für gut aufgestellte Betriebe.“

ABSCHLUSSRUNDE: DER K&L-MARKT IN DEN KOMMENDEN FÜNF JAHREN

Wohin führt uns der Markt in den nächsten fünf Jahren? Als Antwort auf diese Abschlussfrage sieht ZKF-Präsident Arndt Hürter auf jeden Fall mehr E-Fahrzeuge und auch andere Technologien auf den

Straßen rollen. Der Fachkräftemangel werde bleiben, hier gehe es um neue Konzepte und darum, auch zukünftig in neue Technologien zu investieren, um Schritt halten zu können. „Die Veränderung ist ein stetiger Prozess“, betonte Steven Didssun. Ziel sei es, das K&L-Geschäft zu einem attraktiven Geschäftsfeld für Fachkräfte machen. Mit der Teilautomatisierung nannte Jochen Kleemann ein Stichwort, was die Branche in den nächsten fünf Jahren begleiten und Arbeitsprozesse verändern könnte. Dennoch geht er davon aus, dass der Unfallinstandsetzungsprozess auch in Zukunft weiter analog bleiben wird. Uwe Schmortte wünscht sich, dass die Digitalisierung ohne Medienbrüche sich weiter durchsetzt. Das Schlusswort hatte Niklas Vogel. Sein Wunsch für die Zukunft: Das K&L-Geschäft im Sauerland weiter auf hohem Niveau zu etablieren.

Ina Otto