





19.06.2024

WIE STELLT SICH DAS ERSATZTEILGESCHÄFT AUF?

Der Wettbewerb im Teilemarkt hat deutlich zugenommen. In den vergangenen Jahrzehnten sind zahlreiche Bestellkanäle für Karosserie- und Lackierbetriebe neu hinzugekommen, die das Teilegeschäft mit Autohäusern weitestgehend abgelöst hat. Die Digitalisierung sorgt schon seit Jahren dafür, dass die Bestellwege vielfältiger geworden sind. Der „Kampf ums Teil“ wird auch über die Schadensteuerung ausgetragen. Innovation Group, Riparo und die HUK-Coburg versuchen die Vermittlung von Reparaturaufträgen mehr oder weniger mit der Teilebestellung zu verknüpfen.

OT REGIO RHEIN RUHR: „WIR SIND NÄHER AM REGIONALEN MARKT“

Für den Geschäftsleiter des Auto-Teile-Vertriebs-Zentrum West, Torsten Ehlers bedeutet diese Entwicklung: „Wir müssen sehr flexibel auf die verschiedenen Anforderungen reagieren, damit möglichst in allen Kanälen unsere Originalersatzteile von Ford und Kia platziert sind.“ Auch regionale Absatzmärkte sind für AVZ und andere Teilehändler interessant. Vor Jahren hat sich die OT Regio Rhein Ruhr als Bestellplattform für freie Werkstätten im tiefen Westen zusammengeschlossen. „Hier bündeln wir in einem Portal 95 Prozent der Originalersatzteile gängigster Marken und beliefern rund 1.500 freie Werkstätten, Karosserie- und Lackierbetriebe sowie die in der Region ansässigen ATU-Filialen“, betont Torsten Ehlers der auch als Prokurist für die OT Regio Rhein Ruhr tätig ist. Der Vorteil für die Kunden: „kurze Wege, verlässliche Logistik, hohe Teileverfügbarkeit und geringe Reklamationsquoten.“ Seit Jahren ist die OT Regio Rhein Ruhr stetig gewachsen, gerade auch bei den K&L-Betrieben, die nicht in der Schadensteuerung aktiv sind.

ALFAH PARTS: „ES KOMMT AUF VOLLUMFÄNGLICHEN UND EFFIZIENTEN SERVICE AN“

Auch bundesweit sind schon seit rund zwei Jahrzehnten verschiedene Bestellplattformen am Markt erfolgreich unterwegs. Eine davon heißt Alfah Parts. Dort sind mehr als 30 Millionen Originalersatzteile und IAM-Teile verfügbar. Von Alfa Romeo über BMW bis hin zu Suzuki – zu 70 Prozent handelt es sich nach Aussage von Geschäftsführer Tilmann Veltjens bei den Bestellungen um Karosserieteile. „Wir bieten eine hochinnovative Bestellplattform, die deutschlandweit rund 5.000 Kfz-Betriebe versorgt.“ Entscheidend für den Erfolg von Alfah Part ist für Tilmann Veltjens vor allem die Zentralisierung der Prozesse. „Eine Rechnungslegung, funktionierende Schnittstellen zur Schadenkalkulation von DAT und Audatex sowie medienbruchfreie Auftragsverwaltung gehören für uns zu den wichtigsten Bestandteilen einer reibungslosen Ersatzteilbestellung“, erklärt der Geschäftsführer im Redaktionsgespräch mit schaden.news. „Unser Service ist und bleibt kostenfrei.“ Gerade für K&L-Betriebe sei es in der Schadenabwicklung besonders wichtig, dass die Ersatzteillisten aus dem Schadengutachten oder Kostenvoranschlägen als Ganzes in Alfah Parts hochgeladen und dort bearbeitet werden können. „Mit der zentralen Abwicklung von Anfragen und Bestellungen, der Faktura durch uns sowie dem Management des kompletten Retourenprozesses bietet Alfah seinen Kunden einen vollumfänglichen und effizienten Service.“

DIMASYS: „TEILEMANAGEMENT UND MARGENOPTIMIERUNG WIRD IMMER WICHTIGER“

Auf konsequente Digitalisierung von Bestellprozessen setzen seit dem Jahr 2003 auch Karsten Burat und Hans-Jürgen Schweitzer mit ihrer Plattform Dimasys. Die Ravensburger haben dabei besonders den Workflow der Werkstätten im Blick. „Wir sehen gerade bei kleineren und mittelgroßen Betrieben, dass der Service im Teilemanagement immer wichtiger wird, da die Vielfalt und Komplexität zunimmt“, unterstreicht Hans-Jürgen Schweitzer im Interview. Deshalb checken die Mitarbeiter von Dimasys jede Bestellung auf Vollständigkeit, suchen nach der besten Verfügbarkeit in mehreren Lägern, um die schnellstmögliche Lieferung zu gewährleisten und gleichen, falls gewünscht, auch die Bestellung von Originalersatzteilen mit Nachbauteilen oder baugleichen Teilen anderer Marken ab. Bei Dimasys bestellen nach Angaben von Hans-Jürgen Schweitzer überwiegend freie

Karosseriefachbetriebe. „Deshalb geben wir die UPE-Aufschläge auch an die Betriebe weiter, damit ein Teil der Marge in den Werkstätten bleibt. Und sorgen dafür, dass die Betriebe ihre Preise frei kalkulieren können. Dimasys verwendet die UPEs der Hersteller als Ausgangspunkt und gewährt darauf Rabatte. So haben die Betriebe die Möglichkeit, individuelle Aufschläge zu berechnen und ihre Margen selbst zu bestimmen.“ In Ravensburg denkt man aus dem Blickwinkel der Betriebe. Das gilt auch für die Abläufe. „Ein Ansprechpartner für alle Fragen rund um die Bestellung, ein unkompliziertes, einfaches Bestellsystem, top Konditionen, schnelle und zuverlässige Verfügbarkeit sowie die direkte Anlieferung zählen zu unserem Prinzip.“

WO LIEGEN DIE HERAUSFORDERUNGEN IM ERSATZTEILGESCHÄFT DER ZUKUNFT?

Für Torsten Ehlers vom Auto-Teile-Vertriebs-Zentrum West gehört die schnelle Reaktionsfähigkeit in den regionalen, aber auch überregionalen Strukturen in Zukunft zur wichtigsten Aufgabe. „Nur mit einer hohen Kundenzufriedenheit können wir am Markt bestehen und den Werkstätten sowie den Netzwerkpartnern einen wirklichen Mehrwert bieten.“ AVZ sieht sich optimal für künftige Herausforderungen aufgestellt. „Wir kennen die Prozesse in K&L-Betrieben und setzen weiterhin auf die persönliche Erreichbarkeit. Ein Online-Ticketsystem ist schön, aber wenn es brennt, will der Betrieb einen direkten Ansprechpartner.“ Die Gelsenkirchener sehen sich nicht nur als Teilelieferant von Ford und KIA, sondern auch als wichtigen Baustein in der Prozesskette gegenüber ihren Kunden. Bei Alfah Parts blickt man ebenfalls optimistisch in die Zukunft. „Wir werden unsere Prozesse weiter optimieren“, hebt Geschäftsführer Tilman Veltjens hervor. Im Unternehmen in Köln beschäftigt Alfah Parts sechs IT-Entwickler, die ihre Bestellplattform und die Abläufe stetig weiter verbessern. Im kommenden Jahr plant Tilman Veltjens dann die Internationalisierung des Geschäfts. Für das Team von Dimasys geht es künftig darum, ihre Marktdurchdringung weiter zu steigern. „Wir arbeiten natürlich auch an der Optimierung unserer Bestellprozesse, vor allem auch deshalb, weil wir in der Entwicklung gerade sehr gute Chancen für den freien Markt sehen“, erklärt Hans-Jürgen Schweitzer von Dimasys. Gerade das deutlich gestiegene Fahrzeugalter und die hohen Neuanschaffungskosten biete markenunabhängigen Werkstätten neue Möglichkeiten. „Auch die Nachfrage nach GVO-konformen Ersatzteilen wird steigen“, zeigt sich Hans-Jürgen Schweitzer überzeugt. Für alle Teilehändler und Bestellportale werden die größten Herausforderungen allerdings im Ersatzteilgeschäft mit den chinesischen Automobilherstellern liegen. Denn hier müssen bei den meisten neuen Marken aus Fernost erst noch Strukturen im Aftersales Geschäft entstehen.

DER EINSATZ VON GEBRAUCHTTEILEN STEHT ERST AM ANFANG

Das Thema Nachhaltigkeit spielt im Ersatzteilgeschäft natürlich ebenfalls eine Rolle. Egal welches Bestellportal, schon aus Kostengründen sind die Teilehändler daran interessiert, Retouren zu reduzieren und Bestellungen vollständig zu liefern. Beim Einsatz von Gebrauchtteilen bei der Unfallschadenreparatur steht die Branche noch am Anfang. Bei AVZ will sich Torsten Ehlers dem Thema jetzt annehmen und über die Verwendung von reklamierten, reparierbaren Ersatzteilen sprechen. Tilmann Veltjens sieht für Alfah Parts derzeit keine Optionen und konzentriert sich auf das Geschäft mit Originalersatzteilen. Einen anderen Weg schlägt Dimasys ein. Hier werden Strukturen für den Vertrieb von Gebrauchtteilen zumindest für leichte Nutzfahrzeuge wie Lieferwagen aufgebaut, bei denen eher die Funktionalität als die optische Teilequalität im Fokus steht.

Christian Simmert