



03.06.2026

„NACHBESTELLUNGEN VERLÄNGERN REPARATUREN UM BIS ZU ZWEI WERKTAGE – UND TREIBEN DIE KOSTEN“

Bestellungen im Werkstattalltag gehören zu den notwendigen Schritten im Reparaturprozess. „Aber je häufiger Teile nachgeordert werden müssen, desto mehr Zeit vergeht zwischen Fahrzeugannahme und -abgabe“, erklärt Christoph Rosemeier. Der Betriebsberater der Werkstattkette Fix Auto weiß aus Erfahrung: „Die Nachbestellung ist eine der am häufigsten unterschätzten Kennzahlen im Betrieb“, schildert er und fügt hinzu: „Dabei hat sie direkten Einfluss auf Durchlaufzeit, Auslastung und Ergebnis.“

Viele Betriebe betrachten Nachbestellungen seiner Erfahrung nach nicht systematisch. Tatsächlich seien sie jedoch ein klarer Indikator für die Qualität der Schadenaufnahme und der Arbeitsvorbereitung.

WIE NACHBESTELLUNGEN ENTSTEHEN – UND WARUM SIE ZEIT KOSTEN

Beispielhaft beschreibt der Betriebsberater den üblichen Ablauf: Zu Beginn erfolgt eine Schadenbesichtigung, auf deren Basis die erste Kalkulation erstellt wird. Ist das Fahrzeug noch verkehrssicher, verlässt der Kunde den Betrieb. Nach Freigabe des Schadens erfolgt die Terminierung

der Reparatur und die erste Ersatzteilbestellung wird auf diesen Termin hin ausgelöst. Wenn das Fahrzeug dann zum Reparaturstart in die Werkstatt kommt und benötigte Teile nicht sofort erkannt und bestellt werden, führt dies sehr wahrscheinlich zu Verzögerungen im gesamten weiteren Reparaturprozess. „In der Praxis verlängert sich die Reparaturzeit dadurch häufig um bis zu zwei Werktagen“, berichtet Christoph Rosemeier. Diese Verzögerung habe direkte wirtschaftliche Auswirkungen: „Fahrzeuge blockieren weiterhin Kapazitäten im Betrieb und Ersatzfahrzeuge müssen länger bereitgestellt werden. Zudem werden Abläufe unterbrochen und Termine müssen neu abgestimmt werden.“ Der Betriebsberater fügt hinzu: „Der eigentliche Schaden entsteht nicht durch die zusätzliche Bestellung selbst, sondern durch die Unterbrechung des Reparaturflusses.“

STANDARDISIERTE PROZESSE ALS LÖSUNG: SCHADENAUFNAHME 2

Um Nachbestellungen zu minimieren, setzt Fix Auto auf einen klar definierten Prozess: die sogenannte „Schadenaufnahme 2“. Sie erfolgt, sobald das Fahrzeug zur Reparatur vor Ort angekommen ist, um schnellstmöglich bei der Erstbesichtigung eventuell übersehene oder bei der Demontage beschädigte Teile nachzuordern. Demzufolge bestellt der Betrieb im Idealfall genau zwei Mal: Die erste Teilebestellung erfolgt auf Basis der Vorab-Schadenbesichtigung. Die zweite und letzte Bestellung wird nach vollständiger Demontage im Betrieb ausgelöst. „Damit stellen wir sicher, dass alle tatsächlich benötigten Teile frühzeitig erkannt und eingeplant werden“, erklärt Rosemeier. Bestenfalls wird dieser Prozess zusätzlich visuell unterstützt: Eine Markierung in der Werkstatt definiert den Punkt, ab dem keine weiteren Nachbestellungen mehr erfolgen sollen.

PRAXISBEISPIEL: FIX AUTO COTTBUS

Stefan Reich, Inhaber von Fix Auto Cottbus, hat die „Schadenaufnahme 2“ konsequent in seinem Betrieb mit elf Mitarbeitenden umgesetzt. „Wir leben diesen Prozess von Anfang bis Ende“, berichtet er. Der Fokus liegt dabei auf klaren Verantwortlichkeiten und einer sauberen Dokumentation. „Entscheidend ist, dass jeder im Prozess versteht, welche Auswirkungen eine fehlende Teilebestellung hat“, erklärt Stefan Reich. „Während der Demontage wird jeder Schritt überprüft, fehlende Teile werden sofort erkannt und gemeinsam mit dem Kalkulator bewertet.“

Auf dieser Basis erfolgt die zweite und finale Ersatzteilbestellung. Das Ergebnis: „Wir haben unsere Nachbestellungen deutlich reduziert und erreichen heute in den meisten Fällen die geplanten zwei Bestellvorgänge pro Auftrag.“

Komplett vermeiden lassen sich weitere Nachbestellungen nicht. In Einzelfällen sind sie weiterhin erforderlich, etwa bei extern vorgegebenen Gutachten. Entscheidend ist jedoch, dass sie zur Ausnahme werden.

FAZIT: NACHBESTELLUNGEN SIND EIN ZENTRALER STEUERUNGSHEBEL

Nachbestellungen sind kein Detail im Reparaturprozess, sondern ein zentraler Hebel für die wirtschaftliche Steuerung eines K&L-Betriebs, erklärt Christoph Rosemeier abschließend: „Sie beeinflussen direkt die Durchlaufzeit, die Auslastung und das Betriebsergebnis. Wer Nachbestellungen reduziert, stabilisiert nicht nur seine Abläufe, sondern verbessert automatisch die Wirtschaftlichkeit des gesamten Betriebs“, fasst Christoph Rosemeier zusammen.

Ina Otto