

Immer mehr Flottenbetreiber erkennen:

Professionelles Wartungs- und Reparaturmanagement spart Zeit und Kosten

DIALOG: Der Autofahrer freut sich. Werkstätten geraten weiter unter Druck

Köln. Nur jedes zweite neue Auto wird von Privat gekauft, die andere Hälfte von Firmen, Flottenbetreibern und Leasinggesellschaften. Da lässt sich bei Wartung und Inspektionen viel Geld sparen.

Der Wartungs- und Reparaturmarkt von Kraftfahrzeugen steht in Deutschland und anderen Ländern vor einem tiefgreifenden Wandel. Dieser Überzeugung ist der Kölner Direktmarketingdienstleister Jäger + Schmitter DIALOG, die Nummer zwei der Pannenhilfevermittler in Deutschland. Der Grund: Inzwischen wird nur noch jedes zweite neue Auto von Privat gekauft. Die andere Hälfte des deutschen Neuwagenbestands befindet sich im Besitz von Flottenbetreibern wie Banken oder Leasinggesellschaften. „Gerade sie werden in zunehmendem Maße bemüht sein, Wartung und Reparatur ihrer Fahrzeuge zentral zu steuern“, prophezeit DIALOG-Geschäftsführer Bernd Schmitter. Wenn eine Flotte von 3.000 Autos von Winter- auf Sommerreifen umgerüstet wird, dann gehe es auch um viel Geld. Durch ein professionelles Wartungs- und Reparaturmanagement lassen sich laut DIALOG Werkstattkosten deutlich reduzieren und der Wert der Fahrzeuge langfristig sichern. Künftig würde der Markt von wenigen Großen bestimmt und der Kostendruck auf die Servicebetriebe weiter steigen.

Versicherungen haben längst erkannt, dass sie mit einem zentralen Wartungs- und Reparaturmanagement jedes Jahr Millionen einsparen können. Mit Werkstätten und Ketten schließen sie möglichst günstige Rahmenverträge ab und stellen mit erheblichem logistischen Aufwand sicher, dass das Auto des Versicherungsnehmers im Fall der Fälle auch tatsächlich beim richtigen Partner landet. Und das möglichst schnell.

Inzwischen versorgt fast jede Versicherung ihre Kunden mit Rufnummern für den Notfall. Dahinter verbergen sich professionelle Logistikexperten, die den Anrufer betreuen – zum Beispiel von der Unfallmeldung über die Bergung des Fahrzeugs und das Abschleppen in die Werkstatt bis zur Reparaturabwicklung. Am Ende steht nicht selten die Frage an den Versicherungsnehmer, ob er mit dem Service zufrieden war.

Zahlen verdeutlichen das Potenzial: In Deutschland ereignen sich jährlich rund zwei Millionen polizeilich gemeldete Kfz-Unfälle. Davon ist in fast 100.000 Fällen das Einschleppen der Fahrzeuge notwendig. Mit rund 100 Millionen Versicherungsverträgen ist die Kraftfahrzeugversicherung die Sparte mit dem größten Versicherungsbestand. Im Bereich der Kraftfahrzeughaftpflicht erbringt die Branche Leistungen von jährlich über 12 Milliarden Euro. Da wundert es nicht, dass hinter den Kulissen auch schon einmal mit harten Bandagen um die Konditionen von Rahmenverträgen oder um die Höhe von Schadengutachten gekämpft wird.

Auch die Automobilhersteller haben sich viel einfallen lassen, um die Auslastung ihrer Vertragswerkstätten zu stützen. Die Mittel zum Zweck sind unter anderem zentrale Servicrufnummern und eigene Pannenhilfsfahrzeuge, so wie sie zum Beispiel von BMW und VW betrieben werden.

„Was Automobilhersteller und Versicherungen seit Jahren mit Bravour und Erfolg betreiben, lässt sich leicht auf andere Marktteilnehmer übertragen“, sagt DIALOG-Geschäftsführer Bernd Schmitter. Zum Beispiel auf Fahrzeugleasinggesellschaften oder Banken. Gerade Letztere, so Schmitter, hätten die Vorteile eines professionellen Wartungs- und Reparaturmanagements der von ihnen finanzierten Fahrzeuge offensichtlich nicht erkannt. Noch sei es einer Bank ziemlich egal, ob das von ihr finanzierte Auto ordnungsgemäß gewartet und repariert wird. „Dies wird sich mit Sicherheit ändern“, prophezeit Schmitter. Spätestens wenn ein Kredit platzt und die Bank ihren Besitz beschädigt zurücknehmen muss, zahle sich die Strategie des Stillhaltens nicht aus.

Vorbei also die Zeiten, in denen Fahrzeugeigentümer frei darüber entscheiden konnten, ob und wo sie ihren fahrbaren Untersatz warten oder reparieren lassen? „Bei geleasten und finanzierten Fahrzeugen bestimmt. Nicht heute. Nicht morgen. Aber in absehbarer Zeit“, so DIALOG-Geschäftsführer Schmitter. Und das nicht nur bei Pkw, sondern auch bei Lkw, Bussen oder Baumaschinen.

Erhebliche Einsparpotenziale durch ein effizientes Schnittstellenmanagement bei Wartung und Reparatur sieht DIALOG bei Abstimmungsprozessen zwischen Leasinggebern und -nehmern. „Gerade im Bereich des Full-Service-Leasings sind viele Stellen an der Abwicklung von Schäden beteiligt. Der Fahrer muss sie alle koordinieren, und das kostet ihn viel Zeit – sofern er damit nicht sogar ganz überfordert ist. Für Leasinggeber und Leasingnehmer entstehen damit unnötige finanzielle Belastungen“, so Schmitter. Ein wichtiges Instrument für den kostengünstigen Betrieb von Leasingfahrzeugen sieht er insbesondere im zentralen Wartungs- und Reparaturmanagement - von der Beantwortung von Serviceanfragen des Fahrers über die Rechts- und Unfallberatung bis zur Einleitung von Soforthilfemaßnahmen am Unfallort und die anschließende Reparaturvergabe – inklusive Qualitätskontrolle. So könne zum Beispiel durch die zügige Bearbeitung von Reparaturfreigaben die Nutzungsdauer eines Mietwagens erheblich optimiert werden. Auch das spare Kosten.

Vor dem Hintergrund des wachsenden kommerziellen Interesses von Automobilherstellern, Importeuren, Versicherungen, Leasinggesellschaften, Flottenbetreibern und anderen Beteiligten eröffnet sich den Fahrzeugnutzern fast schon ein Schlaraffenland. Sie werden umsorgt und gepflegt, damit ihre Fahrzeuge bei Wartung und Reparatur nicht in falsche Hände geraten. Meist genügt ein Anruf bei einer zentralen Hotline und der Fahrzeugnutzer erhält eine perfekte Rundumbetreuung. Das hilft und beruhigt, ob bei Serviceanfragen, Panne, Unfall oder Glasbruch. Gleichzeitig sorgen die fleißigen Helfer im Hintergrund dafür, dass das betroffene Fahrzeug richtig geroutet wird. Die freundliche Erinnerung, dass der Wechsel auf Sommerräder oder die nächste Inspektion bald fällig ist, und andere Kundenbindungsmaßnahmen dienen demselben Zweck. Zudem reduzieren sie das Haftungsrisiko der Fuhrparkleiter.

DIALOG-Geschäftsführer Bernd Schmitter weiß, wovon er spricht. In mehr als 20 Jahren hat sich sein Unternehmen zur Nummer zwei der Pannenhilfevermittler in Deutschland und zum Spezialisten für Kundenzufriedenheit entwickelt. Im Notdienst werden von einem erfahrenen Team bis zu 1.000 Vorgänge pro Tag bearbeitet. Bei einem unerwarteten Wintereinbruch kann sich die Zahl schnell vervielfachen. Die Hilferufe reichen von „Mein Auto springt nicht an. Was kann ich tun?“ bis zum schweren Tunnelunfall in Kroatien. In diesen und anderen Fällen vernetzt und koordiniert DIALOG viele Beteiligte: Abschleppunternehmen, Werkstätten, Sachverständige, Mietwagenunternehmen und Fahrzeugeigentümer. Dies gilt für die Pannenhilfevermittlung ebenso wie für das Unfall- und Schadenmanagement, das DIALOG aktuell für knapp 40 Großkunden mit einer Gesamtflotte von rund 3.000 Fahrzeugen durchführt. „Wir arbeiten ständig an der Optimierung von Prozessen, von denen Fuhrparkleiter und Leasinggesellschaften profitieren“, sagt Schmitter. Zeit sei schließlich Geld.

Fest steht: Um das lukrative Geschäft mit Wartung und Reparatur von Kraftfahrzeugen werden sich künftig immer mehr Beteiligte einen immer härter werdenden Wettbewerb liefern. Was vielen Kraftfahrzeugwerkstätten schon heute den Angstschweiß ins Gesicht treibt, lässt Fahrzeugeigentümer frohlocken. „Sie sind der Schlüssel zu einem optimalen Prozessablauf“, sagt Schmitter. Deshalb werde ihnen in Zukunft bestimmt noch mehr Aufmerksamkeit geschenkt.