



Bilder: Global Automotive Service GmbH, Archiv

Servicegesellschaft für mehr Auslastung

Hintergrund-Organisation

Kostenoptimierung bei der Fahrzeugreparatur wird für Versicherer und Flottenbetreiber immer wichtiger. Die Global Automotive Service GmbH ist das Bindeglied zum COPARTS Werkstattnetz und koordiniert im Hintergrund die Abläufe – bis hin zur Teilebestellung.

Die Steuerung von Unfallschäden in ausgewählte Partnerwerkstätten durch Versicherungen zur Senkung der Reparaturkosten ist nicht neu. Neben den Versicherungen wird es aber auch für Flottenmanager, Leasingfirmen oder Autovermietungen immer wichtiger, die Kosten für die Reparatur oder Wartung ihrer Fahrzeuge zu optimieren. Das macht den freien Werkstattmarkt für diese Kundengruppe interessant.

Eine einzelne Werkstatt ist den Anforderungen dieser Kundengruppen allerdings in der Regel nicht gewachsen, muss man doch selbst als günstige Alternative zu den Vertragswerkstätten einem Vergleich mit diesen standhalten. In einem gut organisierten Netzwerk stehen die Chancen dagegen besser. Die Koordination eines solchen Netzwerks und der für

die Abwicklung notwendigen Dienstleistungen durch die Werkstattpartner hat sich eine Tochtergesellschaft der COPARTS, die Global Automotive Service GmbH, im Folgenden GAS genannt, zur Aufgabe gemacht.

Unfallschwerpunkt

Bislang lag der Schwerpunkt der GAS-Aktivitäten im Bereich Unfallschadenmanagement. Hier stellen die Versicherungen an die Werkstatt gezielte Anforderungen, die man erfüllen muss, um einen Schaden abwickeln zu können, von der Erstellung der Schadenskalkulation und deren elek-

tronischer Weiterleitung bis hin zur Stellung eines Unfallersatzwagens. Diese Dienstleistungen koordiniert die GAS als Leistung für die Versicherung und greift dabei auf das bestehende Werkstattnetz der Karosserie- und Lackierfachbetriebe der COPARTS Autoteile GmbH zurück.

Erster Kooperationspartner auf Versicherungsseite war die EuropAssistance, bei der auch der Schwerpunkt der Schadenssteuerung liegt. Die GAS ist hier nur soweit integriert, dass sie ausschließlich die Ersatzteilversorgung der Werkstätten über die COPARTS und deren Großhandelspartner organisiert.

**Ansprechpartner für Werkstätten:
Geschäftsführer Andreas Brodhage**



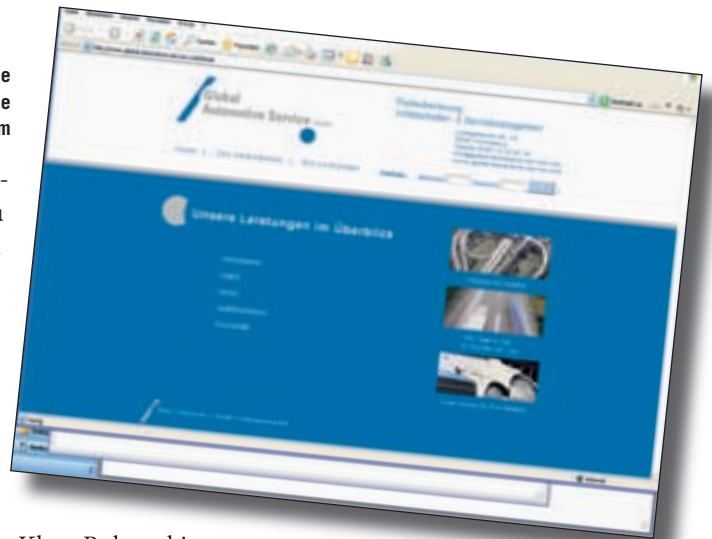
Im Bereich des Unfallschadenmanagement unterscheiden sich die Aktivitäten im Vergleich zu den Versicherern nicht wesentlich. Erst durch die Kombination mit dem Bereich Mechanik wird ein großer Unterschied in diesem Netzwerk deutlich, denn dieser Bereich wird von den Versicherungen so zur Zeit nicht abgedeckt.

Service-Management

Für die Weiterentwicklung des Serviceangebotes in diesem Bereich stehen durch das Profiservice-Werkstattnetz der COPARTS GmbH und der Zusammenarbeit mit einem weiteren namhaften Werkstattsystem flächendeckend qualifizierte Betriebe zur Verfügung. Für die angepeilte Klientel der Flottenmanager, Leasinggesellschaften und Autovermietungen sind neben der bundesweiten Abdeckung mit leistungsfähigen Werkstätten auch einheitliche Qualitätsstandards wichtig. Die Anforderungen an einen Betrieb sind dabei noch höher als bei den üblichen Systemwerkstätten, schließlich sind die Flottenbetreiber bislang den Servicestandard ausgesuchter Vertragswerkstätten gewöhnt. Es muss also ein entsprechendes äußeres Erscheinungsbild gewährleistet sein und natürlich muss die Werkstatt auch technisch in der Lage sein, Wartungs- und Reparaturarbeiten an den durchweg neu-

Im Internet präsentiert die GAS ihre Leistungen und eine B2B-Plattform

wertigen Flottenfahrzeugen durchführen zu können. Deswegen haben sich einige Betriebe besonders qualifiziert und verpflichtet, besondere Leistungen bereitzustellen. Der hohe Aufwand scheint sich zu lohnen, wie der Profiservice-Betrieb von Klaus Bukowski in Hamburg zeigt. Der Inhaber der Karosserie- und Lackierwerkstatt hat sich vor etwa drei Jahren zu einem rigorosen Schritt entschlossen. Um die Auslastung seines seit 25 Jahren bestehenden Betriebs zu gewährleisten und die Arbeitsplätze seiner 24 Mitarbeiter langfristig zu sichern, hat er vor etwa drei Jahren eine komplett neue Full-Service-Werkstatt gebaut, sich gleichzeitig dem Profiservice-Werkstattsystem angeschlossen und ist seit zwei Jahren Partner im Unfallschadennetzwerk der Europ Assistance und der GAS. Während er früher nur Karosserie- und Lackarbeiten in seinem Betrieb durchführen konnte, alle im Rahmen eines Unfallschadens entstehenden Folgereparaturen, wie Achsvermessung, Reifenservice oder Motordiagnose aber fremd vergeben musste, kann er heute den



kompletten Unfallschaden im eigenen Hause abwickeln. Die Vorteile sieht Klaus Bukowski zunächst vor allem auf der Kundenseite: „Der Kunde will heute mehr umsorgt sein als früher. Als Full-Service-Betrieb können wir ihm viele Unannehmlichkeiten abnehmen.“

Langfristiger Erfolg

Wir holen sein Unfallfahrzeug ab, stellen ihm einen Ersatzwagen vor die Tür und bringen ein repariertes und gewaschenes Auto zurück. Wir wickeln den kompletten Vorgang mit der Versicherung ab, erledigen den Papierkrieg und führen alle Arbeiten bei uns durch. Der Kunde bekommt davon nichts mit.“ Langfristig ergeben sich natürlich auch für die Werkstatt Vorteile. „Der Kunde lernt durch den

Tyre Service



G 8.180



G 1200.34 Slim V

EXCLUSIVE AUTO-TOUCH-FUNCTION



Ravaglioli
garage equipment



Italienisches Spitzenprodukt

DEUTSCHLAND
 Ravaglioli Deutschland
 Kirchenpoint 22
 85354 Freising
 Tel. 08165-646956
 Fax 08165-646958
info@ravaglioli.de

Schadensfall meine Werkstatt kennen und kommt künftig auch für andere Arbeiten zu mir. Darüber hinaus verbreitet er meinen Namen, indem er mit einem neuen Ersatzwagen mit Firmenaufdruck fährt. Die Werbewirkung und Kundenbindung durch die Schadensvermittlung und künftig auch durch die Reparaturvermittlung durch die GAS sind enorm“, so der Inhaber.

Seit er sich dem Netzwerk angeschlossen hat, konnte er eine deutliche Umsatzsteigerung verbuchen, Tendenz steigend. Und das, obwohl der Stundenverrechnungssatz bei zugesteuerten Unfallschäden um acht bis neun Prozent unter dem üblichen Satz liegt, „aber das ist es wert, denn es rechnet sich durch die höhere Zahl an Neukunden“, erklärt Bukowski. Die Verhandlungen über die Verrechnungssätze im Unfallschadenmanagement werden übrigens direkt mit Europ Assistance geführt, wo hingegen im Reparaturbereich die GAS der Verhandlungspartner der Werkstatt ist.

Wachsende Aufgaben

Im Falle des Unfallschadenmanagement liegt die Hauptaufgabe der GAS in der Koordination der Ersatzteilversorgung nach GVO 1400/2002, also mit Original-Markenteilen, über die COPARTS und deren Gesellschafter. Für die anlaufende Erweiterung des Serviceangebotes um den Bereich der Mechanik für die Klientel der Flottenbetreiber stehen weit viel-



Klaus Bukowski hat mit neuem Betrieb und der Netzwerkpartnerschaft in die Zukunft investiert

fältigere Aufgaben ins Haus. So muss die GAS nicht nur neue Kunden gewinnen, wie aktuell die GML - Gesellschaft für Mittelstandsleasing, sondern auch den Ausbau des Werkstattnetzes unter Berücksichtigung der hohen Qualitätsanforderungen und deren regelmäßige Überprüfung vorantreiben. Darüber hinaus werden Verwaltungsaufgaben übernommen, die eine Werkstatt nicht leisten kann, wie etwa eine Zentralfakturierung, damit ein Kunde alle Rechnungen aus einer Hand bekommt. Vor dem Hintergrund schlanker Organisationsprozesse übernimmt die GAS außerdem die Auftragsabwicklung mit den Großkunden und optimiert die Abwicklung zwischen Kunde und Werkstatt. Des Weiteren bündelt die GAS die Kompetenzen der Werkstätten im Netzwerk und vermittelt interessierten Firmen dessen Leistungsfähigkeit.



Daten, Teile, Kosten

Ein ganz wichtiger Punkt ist die Versorgung mit technischen Daten. Bisher ging man im freien Werkstattmarkt davon aus, dass die Fahrzeuge, die in die Werkstatt kommen, mindestens zwei bis drei Jahre alt sind und entsprechende technische

Daten verfügbar sind. Mit dem Bestreben, Flotten- und Leasingfahrzeuge in die Werkstatt zu holen, bei denen es sich oft um Neufahrzeuge handelt, muss die GAS auch dafür sorgen, entsprechende Informationen bereitstellen zu können. Dabei will man sich individuell nach den jeweiligen Fahrzeugen in einem Fuhrpark orientieren und dafür sorgen, dass die Werkstatt mit den notwendigen Daten zur Wartung und Reparatur nach Herstellervorgaben versorgt wird, natürlich auch um die Herstellergarantie nicht zu gefährden. Diese Leistung wird zentral bei GAS organisiert.

Die Versorgung mit Ersatzteilen erfolgt mit den heute im freien Markt verfügbaren Originalteilen, was darüber nicht abgedeckt werden kann, wird vom Hersteller direkt bezogen. Dies gilt auch für Ersatzteile im Rahmen eines Garantiefalles. All diese Leistungen der GAS müssen natürlich auch finanziert werden. Dies geschieht bislang im Unfallschadenmanagement über einen gewissen Prozentsatz der Auftragssumme, im Reparaturbereich wird es ähnlich laufen, hier sind die Verhandlungen mit den Werkstätten noch im Gange. Von Seiten der GAS ist man bestrebt, eine für beide Seiten faire Lösung zu finden.

Dieter Vähröder

Netzwerk

Kontakt

Interessierte Werkstätten können sich bewerben bei:

Global Automotive Service GmbH
 Andreas Brodhage
 Lüdinghauser Straße 23
 59387 Ascheberg
 Tel. 01 80/5 22 91 19
 E-mail: info@global-automotive-service.com
 Internet: www.global-automotive-service.com