



Interview Flottengeschäft

Alle für einen

Die Global Automotive Service, ein Tochterunternehmen der Coparts Autoteile GmbH, hat ein Netz freier Werkstätten für die Betreuung von Flotten- und Großkundenfahrzeugen aufgebaut. Mit Thomas Ramdohr, einem der G.A.S.-Geschäftsführer, sprachen wir über Ziele, Erfahrungen und Erfolge des Unternehmens.



Das Thema Flottenbetreuung ist auch im freien Werkstattmarkt angekommen. Leasinggeber und Flottenbetreiber müssen sparen und suchen nach Reparaturalternativen für ihre Kundschaft. Immer häufiger wenden sie sich dabei auch Freien Werkstätten zu, vor allem solchen, die in einem Werkstattssystem gebunden sind. Dabei ist nicht zwangsläufig der Preis ausschlaggebend.

„Unsere Kunden verlangen von uns eine Alternative zu den Fabrikatsbetrieben“, formulierte Lutz Koeper, Managing Director von VR-Leasing, die Anforderungen der Kundschaft auf einer Coparts-Tagung im März. Diese Alternative bietet die Global Automotive Service GmbH im Unfallschadenmanagement, im Reparaturservice und künftig auch für das Thema Gasumrüstung.

Herr Ramdohr, wie viele Werkstätten gehören aktuell zum G.A.S.-Netz?

Aktuell haben wir 600 zertifizierte Betriebe im Bereich Mechanik und 350 mit dem Schwerpunkt Karosserie und Lack. Dabei greifen wir in erster Linie auf Partner aus dem Profi Service Werkstattnetz der Coparts zurück. Dort, wo wir weiße Flecken haben, integrieren wir aber auch andere Betriebe.

Sie meinen freie Werkstätten aus anderen Systemen?

Genau, Betriebe aus anderen Systemen, die von unserem Netzwerk gehört haben, bewerben sich aktiv bei uns. Außerdem kooperieren wir seit Jahren mit den Kollegen von AutoCrew und aus diesem System haben sich ebenfalls Werkstattpartner dem G.A.S.-Netzwerk angeschlossen. Aufgenommen wird jeder Betrieb, der die Voraussetzungen erfüllt und regional ins Netz passt. Er muss den Leistungskatalog und das Regelwerk (siehe Kasten) akzeptieren. **Markenbetriebe sind im Konzept** allerdings nicht vorgesehen, denn zu denen soll unser Netzwerk ja eine Alternative bieten.

Müssen die Betriebe Komplettendienstleister für mechanische Arbeiten, Karosserie und Lack sowie Gasumrüstung sein?

Nein, im Prinzip reden wir bei der G.A.S. von drei Netzwerken. Wir haben einerseits das Thema Karosserie und Lack und Unfallreparatur. Auf der anderen Seite haben wir das Netzwerk Mechanik. Neu hinzugekommen ist jetzt das Thema Gasumrüstung. Natürlich gibt es Betriebe, die aufgrund ihres Leistungsspektrums in allen drei Netzwerken integrierbar sind. Aber nur wenige beherrschen alle drei Disziplinen gleichzeitig.

Wie sieht der Leistungskatalog aus? Welche Anforderungen müssen die Betriebe erfüllen?

Grundsätzlich muss jeder Unternehmer das G.A.S.-Regelwerk akzeptieren und er muss die G.A.S. damit beauftragen, für ihn zu einem einheitlichen Stundenverrechnungssatz Kundengruppen aus dem Bereich Flotte und Leasing zu akquirieren.

Wie hoch ist der Stundenverrechnungssatz?

Das lässt sich nicht pauschal sagen. Zum einen ist natürlich entscheidend, welche Leistungen der Kunde, also beispielsweise eine Leasinggesellschaft, aus dem G.A.S.-Portfolio abfordert. Zum anderen sind regionale Unterschiede zu berücksichtigen. Grundsätzlich legen wir einen Preis fest, der unter den ortsüblichen Preisen des Markenhandels liegt. Unsere Erfahrungen bislang zeigen allerdings, dass der Preis bei vielen Kunden gar nicht vorrangiges Thema ist. Viele wollen einfach einen Ansprechpartner, der sich von A bis Z um die Betreuung ihrer Fahrzeugflotte kümmert. Die wollen Prozessoptimierung, Dienstleistung, einheitliche zentrale Rechnungsstellung etc.

aus den Händen des freien Marktes. Wir gehen auch nicht jeden Preis mit und lehnen Angebote ab, wenn der Preis den Werkstattpartnern nicht passt.

Das heißt, die G.A.S. schützt Werkstätten vor betriebswirtschaftlich fragwürdigen Verträgen?

Natürlich auch das. Unsere Aufgabe als G.A.S.-Zentrale ist es, Kunden zu finden, die bereit sind, für eine qualitative Leistung einen fairen Preis zu bezahlen. Wenn der Kunde das nicht kann oder will, dann kommen wir nicht ins Geschäft. Wir wollen gemeinsam eine Leistung zu den Kunden transportieren. Das können wir nicht alleine, weil wir technisch die Autos nicht reparieren können, und die Werkstatt kann es nicht alleine, weil sie die administrativen Abläufe nicht in der Qualität steuern kann, wie Flottenkunden das wünschen.

Welches Leistungsspektrum bieten Sie beispielsweise Leasingkunden?

Auch das lässt sich nicht pauschal beantworten, denn natürlich entscheidet der Kunde, welche Services der G.A.S. er in Anspruch nehmen möchte. Je nach Menge und Umfang schließen wir mit den Kunden unterschiedliche Verträge, wobei versucht wird, einheitliche Leistungs- und Anforderungskataloge zu bieten. Aber die Leistungen, die eine VR-Leasing mit 15.000 Autos im Full-Service und insgesamt 60.000 Fahrzeugen abfordert, ist eine andere als die, die Gesellschaft für Mittelstandsleasing (GML) mit insgesamt 5.000 Fahrzeugen verlangt. Bei der VR-Leasing bestehen ganz andere Ansprüche an die Reparatursteuerung, Elektronische Rechnungsübertragung, Freigabeverfahren, zentrale Fakturierung etc.; da ist die Leistungsfähigkeit der Organisation entscheidend.

Wo sehen Sie die Vorteile Ihrer Netzwerke?

Unser Vorteil als freier Markt sind heute günstigere Stundenverrechnungssätze und bessere Preise bei den Ersatzteilen, allerdings bei ebenbürtiger Qualität zum gebundenen Markt. **Was wir nicht bieten**, ist ein Glaspalast mit tollem Ambiente und der Wellness-Oase im Annahmehbereich mit Kaffee- und Saftbar. Da sind uns viele Autohäuser sicher überlegen. Und die Probleme, die wir technischer Natur

haben, die die Automobilhersteller auch fördern, weil sie uns bestimmte Informationen schlicht vorenthalten, lösen wir im Tagesgeschäft.

Wer löst solche Probleme, die G.A.S.?

Ja, das ist eine Leistung, die die G.A.S. als Zentrale für die Partner erbringt. Im Problemfall besorgen wir Wartungspläne, technische Informationen, Hotlinebetreuung etc., damit Flottenfahrzeuge von unseren Partnern vernünftig betreut werden können. Schwierig ist aus unserer Sicht das Thema Online-Flashen. Diese Informationen des Herstellers sind schwierig zu bekommen. Aktualisierungen werden hier oft vorgenommen, ohne dass der Kunde informiert wird. Und dabei stehen die freien Betriebe bislang im Regen. Das Thema muss für den gesamten Markt gelöst werden. Wir versuchen diese Informationen für unser Netz zusammenzutragen und wir haben dabei den Vorteil, dass wir die Fahrzeuge in der Flotte kennen. Wir können uns also auf die Fahrzeuge vorbereiten, so dass wir den Großteil aller Informationen sofort parat haben.

Das G.A.S.-Netzwerk steht allen freien Werkstätten offen, die die Voraussetzungen erfüllen



Interviewpartner Thomas Ramdohr führt gemeinsam mit Andreas Brodhage die Geschäfte der G.A.S.

G.A.S.-Partnerbetriebe müssen Standards hinsichtlich Ausstattung, Personal und Angebotsspektrum erfüllen

Wie funktioniert die Auftragsbearbeitung in der Praxis?

Der Kunde vereinbart über uns einen Werkstatttermin. Wir nennen ihm den Partner in seiner Nähe. Dort wird das Fahrzeug zum vereinbarten Termin repariert, die Teileversorgung für den Auftrag

Die zentrale Fakturierung erspart Leasing- und Flottenkunden erhebliche Kosten

haben wir zuvor soweit möglich über einen der Coparts-Gesellschafter organisiert. Die Rechnung für die Arbeit schickt der Werkstattpartner uns

anschließend zu. Wir machen eine erste Plausibilitätsprüfung der Rechnung, falls der Auftraggeber das wünscht, und fakturieren dann zentral an den Kunden. Der Kunde prüft die Rechnung unter Umständen erneut, zahlt dann den Betrag an die G.A.S. und wir leiten das Geld an die Werkstatt weiter, sobald es bei uns eingegangen ist.

Warum ist die zentrale Fakturierung so wichtig?

Das Problem großer Leasinggeber ist heute, dass sie für ihre Flotte aus dem ganzen Bundesgebiet Rechnungen unter-



Bilder: G.A.S., Schlieben

schiedlichster Formate und Standards für Fahrzeuge bekommen, die oft nicht vorgeprüft sind. Wir als Dienstleister nehmen ihnen diese Arbeit ab, da die G.A.S.-Rechnungen vorgeprüft sind. Außerdem werden alle Rechnungen, egal von welchem Partner im Bundesgebiet,

in einem einheitlichen Format erstellt und gehen in elektronischer Form an den Kunden. Der kann die Rechnungen einfach prüfen und überweist an einen einzigen Zahlungsempfänger auf ein Konto. Dieser Prozess spart auf Seiten der Leasinggeber pro Jahr tausende von Euro.

Für Interessenten

Das Regelwerk

Das G.A.S.-Regelwerk für Werkstattpartner ist ein Katalog, in dem die wesentlichen Anforderungen für die Zusammenarbeit von Werkstätten mit der Global Automotive Services GmbH formuliert wurden. Abgefragt werden darin unter anderem die vorhandenen Standards bezüglich der Werkstattausstattung und des vom jeweiligen Betrieb gebotenen Servicespektrums. Zu den Standardfragen gehört beispielsweise, ob ein Richtbanksystem vorhanden ist, die Werkstatt über einen Arbeitsplatz für Arbeiten an Aluminiumkarosserien verfügt oder auch Spot-Repair angeboten wird. Die detaillierte Abfrage hat laut Andreas Brodhage, G.A.S.-Geschäftsführer (im Bild) vor allem logistische Gründe. „Jeder Flottenkunde hat individuelle Anforderungen bezüglich der gewünschten Leistungen und unterschiedliche Fahrzeuge in seiner Fahrzeugflotte. Wir müssen als G.A.S.-Zentrale sicherstellen, dass die Kunden auch zu den Werkstätten im Netzwerk gesteuert werden, die die jeweiligen Flottenansprüche ideal erfüllen können.“

Das Regelwerk kann jeder interessierte Betrieb bei der G.A.S. anfordern.
Tel. 02 01/17 67 30, info@global-automotive-service.com



Welche Anzahl von Schäden muss man sich vorstellen, die über G.A.S. gesteuert werden?

Wir haben im letzten Jahr allein 15.000 Unfallschäden über unsere Zentrale gesteuert, mit Koordination der Teilelogistik etc. Wie viele es in diesem Jahr werden, kann ich nicht abschätzen, denn die Zusammenarbeit mit der VR-Leasing über die Betreuung der Fahrzeuge im Mechanikbereich ist erst vor wenigen Wochen gestartet.

Wie sind die Gesellschafter der Coparts bei dem Thema eingebunden?

Die stellen vor allem die Teileversorgung der Werkstattpartner vor Ort sicher und werden von uns beauftragt, an den jeweiligen Partner Teile zu liefern.

Das heißt die G.A.S.-Zentrale weiß jederzeit über jeden Schaden Bescheid, der ins Netz gesteuert wird?

Ja, sonst ließe sich die Steuerungsfunktion auch gar nicht wahrnehmen. Wir steuern den Schaden/die Reparatur zu und



Im Porträt

Die G.A.S. GmbH

Die Global Automotive Service GmbH wurde im Jahr 2006 als 100-prozentige Tochter der Coparts Autoteile GmbH gegründet. Coparts-Geschäftsführer Ulrich Wohlgemuth (im Bild) setzte damit die Idee um, ein bundesweites Netzwerk aus freien Werkstätten zu schaffen, das qualitativ und quantitativ in der Lage ist, die anspruchsvolle Klientel der Flottenbetreiber und Leasinggesellschaften im Service zu betreuen und diesen damit eine Alternative zum Fabrikatservice zu bieten. Dabei sorgt die Coparts Autoteile GmbH mit ihren 15 Gesellschaftern und bundesweit über 70 Verkaufshäusern für die reibungslose Teileversorgung der G.A.S.-Werkstattspartner und versorgt die Betriebe zudem mit technischem Know-how, Betriebsberatung und Fachschulungen.



Weitere Infos:

www.global-automotive-service.com

müssen natürlich wissen, was kostet die Reparatur, welchen Teile werden benötigt, was kostet der Schaden, wann ist das Auto fertig? Im Prinzip alle Informationen, die auch der Privatkunde erwartet, wenn er sein Auto in die Werkstatt gibt. Mit dem Unterschied, dass wir das für eine Vielzahl von Werkstätten machen und unseren Flottenkunden damit Organisationsaufwand abnehmen.

Wie lösen Sie das Thema Garantie und Kulanz?

Bei Garantien gibt es keine Probleme, das wird von den Herstellern geleistet. Da ist meist nur die Frage zu klären, wie wir das Thema logistisch lösen. Kulanz ist eine freiwillige Leistung, das können wir nicht beeinflussen. Das ist das Risiko des Kunden. Erfahrungsgemäß ist die Kulanz aber auch davon abhängig, was ein Händler zuvor mit dem Kunden verdient hat. Je mehr das war, desto eher wird er bereit sein, Kulanz zu geben.

Wie groß soll das Netz in Deutschland werden?

Für eine Flächendeckung benötigen wir zwischen 600 und 800 Betriebe.

Die Betriebe im Netzwerk benötigen eine höhere Qualifikation als „normale“ Betriebe? Wird diese Qualifikation regelmäßig überprüft?

Ja, wir haben einen Außendienstler und natürlich arbeiten bei der Zuführung neuer Netzwerkpartner als auch bei deren

Überprüfung die 13 Werkstattssystemberater der Coparts-Gesellschafter Hand in Hand mit uns. Unser Ziel ist, mindestens einmal pro Jahr das Audit bei den Werkstattpartnern durchzuführen.

Was beinhaltet Ihr Audit?

Wir haben ein Anforderungsprofil entwickelt, auf dessen Einhaltung wir achten. Letztendlich verdeutlichen wir der Werkstatt bei unseren Gesprächen auch, dass wir Partner sind und dass wir Flottenkunden nur gemeinsam erfolgreich bearbeiten können. Natürlich müssen auch die technischen Voraussetzungen im Betrieb stimmen. Es muss sich um einen Meisterbetrieb handeln, der technisch in der Lage ist, qualifizierte Fahrzeugdiagnosen durchzuführen, er sollte mindestens ein modernes Diagnosegerät haben, besser zwei. Er muss auch in der Lage sein, Mitarbeiter zu schulen etc.

Wie sind die bisherigen Erfahrungen mit den Netzwerken?

Grundsätzlich werden wir von den Werkstätten als Partner wahrgenommen, der zusätzliche Arbeit in die Betriebe bringt. Hat die Werkstatt verstanden, dass sie sich den Regeln des Kunden unterwerfen muss, funktioniert die Zusammenarbeit sehr gut. Denn dann hat sie verstanden, dass die Kundengruppe ein gewisses Anforderungsprofil erwartet, das die Werkstatt

allein nie erbringen könnte. Hinzu kommt, dass das Geschäft für die Werkstatt ohne Risiko ist. Sie muss nicht in Vorleistung treten, hat keine Investitionen zu erbringen, außer denen, die im Regelwerk aufgeführt sind, also Anzahl der Mitarbeiter, Hebebühnen, Testequipment etc. Es gibt keine Systemgebühr für die Teilnahme am G.A.S.-Netzwerk etc. Natürlich können wir auch keine Garantien geben und der Werkstatt zusagen, dass sie ab dem Zeitpunkt ihres Beitritts zum Netzwerk pro Monat X Prozent mehr Fahrzeuge auf der Hebebühne hat.

Wo haben Sie noch weiße Flecken im Netz?

Wir hatten in Norddeutschland, speziell Schleswig-Holstein, einige Lücken, die wir aktuell aber schon wieder mit leistungsfähigen Werkstattbetrieben besetzen konnten. Generell suchen wir zu den bestehenden bundesweit weitere Partner für Mechanik, Karosserie und Lack sowie Gasumrüstung. Wir möchten für unsere Kunden aus dem Bereich Flotten und Leasing ein möglichst engmaschiges und damit leistungsfähiges Netzwerk schaffen.

Herr Ramdohr, vielen Dank für das Gespräch.

Frank Schlieben

Werkstätten haben kein Risiko: Sie müssen nicht investieren und es gibt keine Systemkosten.