

Fragen an ...



**Maximilian Küblbeck, Produktverantwortlicher TÜV SÜD Auto Service**

**Wo drückt Werkstätten beim Thema Schadengutachten häufig der Schuh?**

Die Abwicklung von Unfallschäden ist für viele Werkstätten ein wichtiges Instrument zur Ertragssteigerung und Kundenbindung. Die Kernkompetenz der Kfz-Betriebe liegt naturgemäß bei der Instandsetzung der Unfallschäden. Eine professionelle Schadenbearbeitung geht allerdings weit über das Thema Reparatur hinaus. Eine termingerechte und professionelle Koordination aller Prozesse rund um den Schadensfall, Verhandlungsgeschick mit Versicherungen sowie interne und externe Kommunikation mit allen Beteiligten, die auch noch juristisch wasserdicht und auf Basis aktuellster Rechtsprechung erfolgen muss, sind heute Grundvoraussetzungen für den Erfolg im Schadensgeschäft.

**Wie kann TÜV SÜD hier Hilfestellung leisten?**

TÜV SÜD versteht sich als Mehrwertpartner der Geschädigten und des Kfz-Gewerbes, der mit Rat und Tat zur Seite steht. Es geht darum, Autohäuser und Werkstätten dabei zu unterstützen, Chancen im Schadensfall nachhaltig zu nutzen und diesen Prozess betriebswirtschaftlich bestmöglich zu organisieren. Das TÜV SÜD-Netzwerk hilft hierbei genauso wie unsere Schaden- und Prozesskompetenz. Durch den täglichen Einsatz in den Autohäusern und Kfz-Werkstätten kennen unsere Sachverständigen die Herausforderungen in den Unternehmen sehr genau und verstehen sich als Partner des Kfz-Gewerbes.

**Sprechen Sie mit Ihren Dienstleistungen vor allem größere Unternehmen an?**

Durch flexible und modulare Leistungsbausteine sind wir in der Lage, für unterschiedliche betriebliche Situationen die jeweils optimale Unterstützung bei der Abwicklung des Unfallschadensprozesses anzubieten. Alle Unternehmen, egal ob Megadealer oder 1-Mann-Betrieb, können somit unsere Dienstleistungen maßgeschneidert nutzen.

SCHADENMANAGEMENT

# Unterstützung nach dem Crash

Mit einer professionellen Beratung und der schnellen Abwicklung von Unfallschäden können sich Kfz-Betriebe ein wichtiges zusätzliches Standbein erschließen. Vielen Werkstätten fehlt es aber an Ressourcen und rechtlichem Know-how, um alle Anforderungen zu erfüllen. Denn für die schnelle Abwicklung eines Schadens im Sinne des Kunden ist mehr notwendig als technisches Können am Fahrzeug. Das Management der administrativen Prozesse und die zielführende Kommunikation mit den beteiligten Parteien sind Voraussetzung für den Erfolg.

An diesem Punkt setzt TÜV SÜD mit Dienstleistungen rund um das Schadenmanagement an. TÜV SÜD-Experten helfen Werkstätten und Autohäusern vor Ort auf Tagessatzbasis bei der kompletten Abwicklung und ermöglichen es, die notwendigen Prozesse betriebswirtschaftlich bestmöglich zu organisieren. Durch das modulare Angebot der Dienstleistungspakete sind auch kleine und mittlere Unternehmen in der Lage, das lukrative Geschäft nach einem Unfall professionell zu betreiben.

Dabei stellt das neutrale Schadengutachten von TÜV SÜD nur die Basis für eine Vielzahl weiterer Dienstleistungen dar. So ermöglicht beispielsweise ein „Blue Button“ den Werkstätten, mit einem Klick einen Gutachter von TÜV SÜD zu beauftragen. Auf Wunsch kann hierbei auch automatisch ein hochspezialisierter Verkehrs-

rechtsanwalt mit eingeschaltet werden, der sich professionell um den Ausgleich aller berechtigten Ansprüche des Geschädigten und des Autohauses gegenüber der Versicherung kümmert. Dies geschieht auf Basis aktuellster Rechtsprechung und bewirkt durch effiziente Abläufe schnelle Vorschüsse durch den regulierenden Versicherer.

Damit Reparaturbetriebe möglichst schnell an ihre Forderungen kommen, bietet TÜV SÜD das Modul Liquidität an. Eine Factoring-Gesellschaft kauft die Forderungen des Betriebs an und übernimmt das gesamte Forderungsmanagement. Die Factoring-Gesellschaft führt die Kommunikation mit der Versicherung und bezahlt dem Kfz-Betrieb die Reparaturkosten auf Basis der Reparaturrechnung und gemäß Vereinbarung mit der Factoring-Gesellschaft binnen 48 Stunden aus.

Zur Entlastung der Mitarbeiter im Autohaus und zur Sicherstellung einer optimalen Kundenbetreuungsqualität kümmert sich auf Wunsch ein TÜV SÜD-Schadenmanager, um die gesamte Organisation des Schadensfalles im Betrieb. Neben der Erstellung von Kostenvoranschlägen und Schadengutachten führt er auch die digitalen Schadenakten, erledigt die Korrespondenz mit den beteiligten Parteien im Namen des Betriebes und kümmert sich um die innerbetrieblichen Abstimmungen. Somit ist er ein optimales Bindeglied zwischen Kunde und Serviceberater.



Foto: B. Wylezich/Fotolia

Das neutrale Schadengutachten ist nur ein Baustein im Servicebaukasten von TÜV SÜD.

## ÜBERNAHME

# TÜV SÜD stärkt Spanien-Geschäft



Foto: TÜV SÜD

**ATISAE zählt zu den führenden Anbietern von Prüfdienstleistungen auf der Iberischen Halbinsel.**

TÜV SÜD hält zukünftig 100 Prozent der Anteile der spanischen ATISAE-Gruppe. Mit mehr als 1.300 Mitarbeitern und einem Jahresumsatz von über 80 Millionen Euro handelt es sich um die bislang größte Übernahme in der Unternehmensgeschichte. ATISAE zählt zu den führenden Anbietern von Prüfdienstleistungen auf der Iberischen Halbinsel. „Durch die Übernahme können wir unser Spanien-Geschäft und unsere Position in Westeuropa nachhaltig stärken“, sagt Prof. Axel Stepken, Vorsitzender des Vorstands der TÜV SÜD AG. Spanien sei nicht nur die fünftgrößte Volkswirtschaft in der Europäischen Union, sondern auch das zweitgrößte EU-Herstellereiland für Kraftfahrzeuge, habe das längste Autobahnnetz in Europa und stehe weltweit an vierter Stelle bei der installierten Kapazität von Windenergieanlagen.

Mit ihrem breiten Leistungsangebot sei die ATISAE-Gruppe in vielen Branchen tätig und füge sich damit hervorragend in den TÜV SÜD-Konzern ein. Der Konzern beschäftigt nach dem Erwerb von ATISAE weltweit rund 24.000 Mitarbeiter, von denen mehr als die Hälfte außerhalb Deutschlands tätig ist. Der weltweite TIC-Markt für Testing, Inspection und Consulting befindet sich in einer anhaltenden Konsolidierungsphase. „Die aktuelle Übernahme eines großen Prüfdienstleisters wie ATISAE unterstreicht nachhaltig unseren Anspruch, einer der weltweit bedeutendsten

Anbieter in diesem Markt zu sein“, erklärt Prof. Stepken. Dafür hat TÜV SÜD die Anteile an der spanischen Unternehmensgruppe von 45 auf 100 Prozent aufgestockt.

Die 1964 gegründete Asistencia Técnica Industrial S.A.E. (ATISAE) mit Sitz in Madrid ist in den drei Geschäftsfeldern Industrieprüfungen, Fahrzeuguntersuchungen und Automotive Consulting tätig. Mehr als 1.300 Mitarbeiter erwirtschaften einen Umsatz von über 80 Millionen Euro. Die größten Umsatzanteile entfielen dabei auf Prüfungen und Zertifizierungen im Industriebereich sowie auf Hauptuntersuchungen von Kraftfahrzeugen. „Wir haben uns in Spanien einen hervorragenden Ruf erarbeitet“, erklärt Javier García-Atance, Präsident der ATISAE-Gruppe.

Im Geschäftsfeld Fahrzeugprüfungen unterhält ATISAE mit ihren Tochtergesellschaften landesweit 34 Prüfstellen, die gesetzlich vorgeschriebene Hauptuntersuchungen durchführen. Im Bereich Automotive Consulting bieten die ATISAE-Spezialisten umfangreiche Beratungen und Trainings für Automobil-Hersteller, Zulieferer und Handel an. Zu den Dienstleistungen von ATISAE im Geschäftsfeld Industrie zählen unter anderem Prüfungen von Industrieanlagen, Umwelt- und Werkstoffprüfungen sowie die Unterstützung bei der Einführung von Qualitätsmanagement-Systemen.

## Koppelmans Kolumne



**Michael Koppelman, Leiter Geschäftsfeld Consulting bei TÜV SÜD**

Möchten wir eine Antwort auf die Frage geben, wie sich die Automobilbranche in den nächsten Jahren verändert, wird ziemlich sicher das Stichwort Digitalisierung fallen. Ein Begriff, der derzeit in aller Munde ist und über dessen Konsequenzen es sich nachzudenken lohnt. Das Internet hat z.B. das Informations- und Suchverhalten der Kaufinteressenten jeden Alters massiv verändert. 2009 besuchte jeder Neuwagenkäufer vor seiner Kaufentscheidung das Autohaus vier Mal, 2014 nur noch 1,25 Mal. Genauso verhält es sich im Aftersales-Bereich: Die Kunden sind informierter und wissen genau, was sie wollen. Was bedeutet das für uns? Es gibt verschiedene Erfolgs- und Risikofaktoren der Onlinepräsenz, z.B. der richtige Umgang mit Kundenbewertungen auf Facebook, Twitter und Co. Sicher ist, dass die nächste Generation von Kunden ganz neue Ansprüche haben wird, auf die ein Großteil der Autohäuser und Werkstätten derzeit nicht vorbereitet ist, wie viele Studien zeigen. Nicht die Großen fressen die Kleinen, sondern die Schnellen die Langsamen. Nur wer auf die Trends schnell reagieren kann und die Verantwortlichkeiten klar definiert, kann die Digitalisierung für seine Erfolgsgeschichte nutzen.

## TÜV SÜD-Kontakt

### TÜV SÜD Auto Service

Jürgen Wolz  
Tel. 0 89/57 91-23 20, Fax -23 81  
juergen.wolz@tuev-sued.de

### TÜV SÜD Auto Partner

Thomas Gensicke  
Tel. 0 7 11/72 20-84 73, Fax -84 88  
thomas.gensicke@tuev-sued.de

### Zentraler Vertrieb

Tel. 07 11/72 41-246  
vertrieb-as@tuev-sued.de