



Interview mit Ulf Loesenbeck

Immer komplett

Kleinteile oder so genannte C-Teile fallen in der Werkstatt vor allem dann auf, wenn sie bei einer Reparatur fehlen. Ulf Loesenbeck, Geschäftsführer des C-Teile-Spezialisten Berner, erklärt, warum ihm Service ebenso wichtig ist wie die Produktqualität.



An den Kommissionierarbeitsplätzen stellen die Berner-Mitarbeiter täglich 6.000 Sendungen zusammen

Schrauben, Unterlegscheiben, Verbindungsklammern für Karosserieteile, Klemmen, Kabelschuhe oder -verbinder – manchmal sind es Kleinigkeiten, an denen die Fertigstellung einer Fahrzeugreparatur scheitert. „Wenn das passiert, dann haben wir etwas falsch gemacht. Denn unser Außendienst sollte natürlich dafür sorgen, dass die ständig benötigten Verbrauchsmaterialien in einem Kfz-Unternehmen permanent verfügbar sind.“ Ulf Loesenbeck, Geschäftsführer der Albert Berner Deutschland GmbH, kennt sich bestens mit den Abläufen in einer Werkstatt aus. Bei ZF Trading (früher Sachs Handel GmbH) war er als Marketingmann maßgeblich am Aufbau des Werkstattsystems AutoCrew beteiligt. In seiner Zeit als Vertriebsleiter bei Europart hat er sich vor allem mit der Beschaffung von und Versorgung mit Lkw-Teilen befasst. „Dass eine Reparatur aber nicht zu Ende geführt

werden kann, weil unser Außendienst nicht aufgepasst hat, darf nicht passieren. Das widerspräche auch unserem Motto ‚Experten aus Leidenschaft‘.“ Für diese Leidenschaft greift in der Zentrale in Künzelsau ein logistisch fein aufeinander abgestimmtes Räderwerk exakt ineinander.

Jeden Cent wert

„Täglich verlassen 6.000 Pakete unser Band und gehen nach Deutschland und in die Schweiz. Die Lagerfläche umfasst 15.000 Quadratmeter. 18.000 Auftragspositionen werden täglich bei den 4.500 Kundenaufträgen aus Deutschland bearbeitet.“ Die Kunst ist, Kleinstmaterialien in kürzester Zeit auftragsbezogen zu kommissionieren. „Was bis 15 Uhr bei uns bestellt wird, geht noch am selben Tag raus und wird am nächsten Morgen in der Werkstatt angeliefert“, so Loesenbeck. „Im Idealfall sollte die

Werkstatt nicht merken, dass wir uns um ihr Kleinteilesortiment kümmern, weil immer alles da ist, was in der Werkstatt gebraucht wird. Die Beschaffung ist Sache unseres Außendienstes, der bei seinen Kunden für die bestmögliche, das heißt ideal auf die jeweiligen Kundenbedürfnisse zugeschnittene C-Teile-Ausstattung sorgt und ihnen erlaubt, sich auf ihr Kerngeschäft zu konzentrieren.“ Dabei setzt Berner komplett auf Direktvertrieb. Die bundesweit rund 700 Außendienstmitarbeiter sind das Rückgrat des lückenlosen Versorgungsnetzes. Täglich, tagaus haben sie rund 12.000 Kundenkontakte und übernehmen das C-Teile-Management für Werkstatt- und Bauunternehmen. „Zu unserer Dienstleistung gehört selbstverständlich auch, dass wir mit den Kunden die Lagerbestände permanent optimieren und den sich verändernden Reparaturbedürfnissen anpassen. Wenn wir dabei feststellen, dass beim

Kunden Materialien nicht abfließen, dann passen wir das Sortiment umgehend seinen veränderten Bedürfnissen an und halten das Lager á jour“, erklärt Loesenbeck. Weil dieser Service bis in die Werkzeugkiste von Werkstattunternehmern hoch geschätzt wird und die Verfügbarkeit von C-Teilen und Werkstattchemie in guter Qualität eine Grundvoraussetzung für funktionierende Abläufe in der Werkstatt ist, gibt es beim Thema C-Teile selten Preisdiskussionen. „Natürlich stehen wir im Wettbewerb mit anderen Anbietern, aber bei C-Teilen sind Preisdiskussionen, anders als bei Verschleiß- und Ersatzteilen, eher die Ausnahme.“

Werkzeugmanagement

Unsere Teile, und wir sind in erster Linie C-Teile-Lieferant, bewegen sich zwar im Cent-Bereich, müssen aber einfach immer vorrätig sein“, so Loesenbeck. Zwar seien auch C-Teile Kostenpositionen für ein Unternehmen, aber keine sehr großen. Zudem könne man die Produkte häufig nicht mal einzeln weiter berechnen. „Das geht vielleicht bei einer Ölblatsschraube oder Befestigungsklammern für Karosserieteile, aber wie wollen Sie dem Werkstattkunden drei Sprühstöße Bremsenreiniger verrechnen.“ Berner berät Kunden auch hier. „Wir empfehlen in der Regel, Kleinteile mit einem Aufschlag auf den Stundensatz zu verrechnen. Eine solche Mischkalkulation ist seriöser und bietet, anders als die in Verruf geratene Rechnungsposition „diverse Kleinteile“, selten Anlass für Diskussionen mit Werkstattkunden“, so Ulf Loesenbeck. Differenzierung im Wettbewerb über den gebotenen Service findet aber nicht nur im Kleinteilesegment statt. Mit einem neuen Service rund um das Thema Werkzeuge in der Werkstatt möchte sich die Albert Berner Deutschland GmbH neuen Kunden vor allem im Bereich größerer Autohausgruppen erschließen. Das Mittel dazu heißt Werkzeugmanagement. Dabei handelt es sich um ein Online-basiertes Tool, mit dem der Unternehmer volle Kostenkontrolle und Transparenz im Bereich Werkzeugnutzung, -qualität und -verbrauch erhält. „Dieses Tool hat vor allem für größere Betriebe mit mehreren Filialen Sinn“,

Ulf Loesenbeck ist Geschäftsführer der Berner Deutschland GmbH in Künzelsau



Sie wollen einen profitablen
Klimaanlagen-Service in Ihrer
Werkstatt einrichten?

Dann benötigen Sie ein Gerät
der KoolKare-Serie!

Vom preisgünstigen Einstiegsgerät bis hin zum Vollautomaten mit integriertem Drucker, automatischem Ölabscheider und integrierter Fahrzeugdatenbank. Allesamt umweltverträglich, nach den strengsten Normvorgaben „SAE 2788“ hinsichtlich des Kältemittel Reinheitsgrades. Profitieren Sie von unserem langjährigen Know-how in Sachen Klimaanlage-Service.

Weitere Informationen erhalten Sie unter der Durchwahl **02104-799343**, per Email: sun-marketing-de@snapon.com oder per Fax: **02104-799332**

erklärt der Geschäftsführer. Beim Werkzeugmanagement wird bezogen auf den einzelnen Monteur eine Standardwerkzeugausstattung definiert. Ausgehend von diesem Ist-Stand wird für jeden Monteur die Grundausstattung angeschafft beziehungsweise vervollständigt. Über die Datenbank können für jeden Monteur individuell Rechte vergeben werden, bis zu einem bestimmten Betrag nicht mehr funktionsfähiges oder verschundenes Werkzeug aus dem Anfangsbestand oder zusätzlich benötigte Werkzeuge für seinen Werkzeugwagen hinzuzubestellen.

Werkzeug professionell verwalten

„Alles was den vordefinierten Betrag überschreitet, muss sich der Monteur vom Service- oder Werkstattleiter genehmigen lassen“, so Loesenbeck. Das System dient aber nicht nur der Kontrolle. „Natürlich ist Schwund eines der Themen, die teilweise immense Kosten in einem Betrieb verursachen. Mit unserem System hat der Unternehmer über alle Filialen volle Kostenkontrolle und Transparenz. Für uns ist das Ganze aber auch ein Mittel zur Qualitätssicherung“, erläutert Ulf Loesenbeck. So lassen sich mit dem Onlinetool beispielsweise Auswertungen darüber erstellen, welche Werkzeuge besonders schnell verschleifen. „Solche Informationen sind für uns als Werkzeuglieferanten sehr wichtig. Denn bei Werkzeugen verstehen Monteure keinen Spaß, wenn die Qualität nicht stimmt, haben Sie ganz schnell ein Akzeptanzproblem.“ Quali-

tätssicherung läuft aber auch über den Außendienst. „Bei 7.000 Kundenkontakten pro Tag ist eine unserer Aufgaben, im Marketing die Vertriebsinformationen auch zu verarbeiten.“ Die Themen, die über den Außendienst ans Unternehmen herangetragen werden, sind vielschichtig. „Das können Fragen über Produktqualität sein, Sortimentslücken, Ergänzungen und Anwendungsfragen, aber auch Preisthemen. Unsere Aufgabe ist, die wichtigsten Themen auszufiltern und in Arbeitskreisen passende Lösungen für die Kunden zu erarbeiten“, so Loesenbeck. Dabei reicht die Lösungskompetenz des Unternehmens so weit, dass beispielsweise für Spezialanwendungen neue eigene Werkzeuge entwickelt werden. Auch bei der Produktqualität überlässt man nichts dem Zufall. Die Albert Berner Deutschland GmbH ist ISO-zertifiziert und beschäftigt ein eigenes Team von sieben Qualitätsprüfern.

„Reißt eine Schraube ab, haben wir als Lieferant ein Problem, wenn das Ding im Motor steckt. Wenn der Kabelbinder zu schnell reißt, wenn die Schrumpfschläuche schmelzen statt zu schrumpfen. Wenn die Ratsche nach dreimaliger Umstellung durchläuft, dann kriegen Sie sofort die Rückmeldung vom Kunden. Schnellstens und in der entsprechenden Tonalität. Und dann sind Sie die längste Zeit Lieferant gewesen“, erklärt Loesenbeck. Darum führt Berner so genannte Erstmusterprüfungen für seine Produkte durch. Dabei erfüllt das Unternehmen auch die Anforderungen der europäischen Chemikalien-



Im Berner-Zentrallager werden die Produkte nach einem ausgeklügelten System gelagert und transportiert



Im maßgeschneiderten Bera-Modul-Regalsystem werden die Berner-C-Teile in einer Werkstatt bereitgehalten

verordnung REACH (Registration, Evaluation, Authorisation and Restriction of Chemicals), die am 1. Juni 2007 in Kraft getreten ist. „Viele Kunden aus den Bereichen Industrie- und Metallbau setzen für eine Zusammenarbeit voraus, dass wir nach REACH arbeiten und die entsprechenden Qualitätsanforderungen erfüllen.“ Mit ihrem Service und ihrer Produktpalette, aber auch durch Zukäufe konnte die Berner-Unternehmensgruppe in den letzten Jahren regelmäßig ein zweistelliges Umsatzwachstum verbuchen.

Umsatzmilliarde als Ziel gesetzt

„Das nächste Ziel ist, die Umsatzmilliarde zu erreichen, aber das dürfte in der aktuellen Wirtschaftslage nicht ganz einfach werden“, gibt sich Ulf Loesenbeck realistisch. Dennoch ist der Geschäftsführer zuversichtlich, dass dank neuer Dienstleistungen und Produkte das Wachstum der Berner Gruppe weiter anhalten wird. Was das Unternehmen speziell für die Kfz-Branche zu bieten hat, können sich Interessierte in diesem Jahr auf der AMITEC in Leipzig anschauen. fs

Zahlen und Fakten

Albert Berner Deutschland GmbH

- ✓ **gegründet:** 1957
- ✓ **Jahresumsatz (2008):** 869,6 Mio. Euro
- ✓ **Mitarbeiter (weltweit):** ca. 8.000 (davon über 5.000 im Außendienst); 1.200 in Deutschland (davon 700 im Außendienst)
- ✓ **Kunden:** Kfz- und Baubranche, Industrie
- ✓ **Zur Berner Unternehmensgruppe gehören** Berner-Konzern (C-Teile, Werkzeuge), BTI-Konzern (Befestigungstechnik) und Caramba Holding GmbH (Chemie)
- ✓ **Produktsortiment:** ca. 25.000 Artikel
- ✓ **Standorte:** 27 Vertriebsgesellschaften in Europa, 2 Produktions-/Beschaffungsunternehmen in Asien, 3 Chemieunternehmen

www.berner.de