

GASTKOMMENTAR

Serviceformate-Innovation

Können Fahrzeughersteller mit freien Werkstätten für ein flächendeckendes Werkstattnetzwerk zusammenarbeiten? Ein Gastkommentar von René Herrmann, Senior Consultant bei ICDP.

In den vergangenen zwei Jahren wurde ein Rückgang des Wartungs- und Reparaturmarktes um vier Prozent verzeichnet. Dieser Trend wird sich in den nächsten Jahren weiter fortsetzen. Ein Wegbruch des Wartungs- und Reparaturgeschäfts hat naturgemäß massive Auswirkungen auf die Profitabilität der Autohändler. In unserem ICDP Aftermarket Simulationsmodell ergibt sich demnach eine Reduzierung von mindestens 1.000 Autohändlern bis zum Jahr 2020.

Immer mehr Fremdfabrikate

Um eine stetige Werkstattauslastung zu gewährleisten und somit die Profitabilität zu erhalten, finden sich in Markenwerkstätten vermehrt Fremdfabrikate. Darüber hinaus haben sich schon circa acht Prozent der Markenwerkstätten an unabhängige Werkstattkonzepte angeschlossen. Das erleichtert nicht nur den Zugang zu technischen Informationen und die Identifikation von Ersatzteilen der Fremdfabrikate, sondern auch den Kontakt zu möglichen neuen Flottenkunden.

Angenommen, dass die drohenden Insolvenzen der Markenwerkstätten nicht aufzuhalten sind. Sobald sich ein Händler- und Werkstattnetz verkleinert, kann der Hersteller seltener die Autofahrer seiner Marke erreichen. Mit negativen Folgen für die Markenloyalität, den Wiederkauf dieser Fahrzeugmarke und für die Erträge im OE-Ersatzteilgeschäft. Dies ist ein gravie-



René Herrmann,
Senior Consul-
tant bei ICDP

Foto: ICDP

rendes Problem für den Fahrzeughersteller und seine Marke.

Um dieser Bedrohung entgegenzuwirken, gehen wir von ICDP davon aus, dass es in Zukunft mehr Auswahl an Werkstattformaten beziehungsweise Serviceformaten gibt:

- Es wird eine klare Abgrenzung von Neuwagenverkauf und Werkstattservice geben.
- Es wird ein Werkstattnetzwerk mit Spezialisierungen geben:
 - Reparaturzentren für komplexe und schwere Reparaturen inklusive Karosserie- und Lack-Arbeiten
 - Sekundäres Reparaturnetzwerk für Wartungsarbeiten und Austausch von Verschleißteilen.

Bedingt durch die wachsende technische Komplexität der Fahrzeuge werden besondere Qualifikationen der Techniker wie auch eine spezielle Werkstattausstattung in einem Reparaturzentrum nötig sein, während die Investitionen im sekundären Reparaturnetzwerk geringer ausfallen. Dies wird mit Blick auf den Unfallrepara-

tur-Markt auch heute schon deutlich: Es gibt verschiedene Serviceformate von „Spot-Repair“ bis hin zu Aluminium- und Carbonfaser-Spezialwerkstätten.

Ein naheliegender nächster Schritt zur Erweiterung eines Werkstattnetzwerkes zur Sicherstellung des Kundenkontaktes sowie OE-Teile-Absatz wäre eine Kooperation mit freien Werkstätten oder Werkstattketten. Diese können definierte Reparatur- oder Wartungsarbeiten mit OE-Teilen ausführen. Dieses Serviceformat könnte das sekundäre Reparaturnetzwerk ergänzen.

Flächendeckendes Netzwerk

Eine solche Kooperation dürfte für führende Fahrzeughersteller mit großen Markenwerkstattnetzwerken und starken Marken kaum erstrebenswert sein. Für kleinere Fahrzeughersteller hingegen wäre ein glaubhaftes Angebot eines freien Werkstattnetzwerkes mit Belieferung von OE-Ersatzteilen eine innovative und rentable Möglichkeit, ein flächendeckendes Werkstatt-Netzwerk zu gewährleisten. ■

FAKTEN ZU ICDP

Beim International Car Distribution Programme (ICDP) handelt es sich um eine internationale Forschungs- und Strategieorganisation, die sich auf Automobilwirtschaft und Aftersales spezialisiert hat. Seit 21 Jahren analysieren die Experten Branchentrends und unterstützen die Forschungsmitglieder aus Industrie und Handel dabei, Strategien zu entwickeln, um sich bei den kommenden Herausforderungen erfolgreich zu positionieren.