

Auf die Gesamtkosten schauen

Ersatzmobilität | Wenn die Bereitstellung von Ersatzmobilität in Werkstätten genauso professionell behandelt würde wie Reparaturen, wäre die Kundenzufriedenheit ein gutes Stück höher, glaubt Niels Rathsmann, Mitglied der Geschäftsleitung von Enterprise in Deutschland.

asp: *Enterprise hat angekündigt, das Filialnetz in Deutschland weiter auszubauen – wo liegen die Schwerpunkte?*

N. Rathsmann: Wir werden bis 2025 um die 50 neue Filialen in Deutschland eröffnen. Damit stellen wir uns auf eine klare Wachstumsstrategie ein. Der Hintergrund ist, dass wir noch näher an unsere Kunden, vor allem im B2B-Bereich, heranwollen. Im Vorfeld haben wir dazu genau analysiert, wo es noch weiße Flecken gibt. Die Vorgabe lautet: In den Metropolen sollen Kunden nicht länger als 15 Minuten brauchen, um uns zu erreichen. Wir müssen Mobilität vor allem in den Metropolen künftig neu denken. Deshalb sind wir bestrebt, ein ganzheitliches Mobilitätsprodukt anzubieten.

asp: *Was verstehen Sie konkret unter ganzheitlicher Mobilität?*

N. Rathsmann: Beispiele finden Sie unter anderem in Berlin, wo Apps öffentliche Verkehrsmittel mit Sharing-Angeboten kombinieren. Die Hubs sind dabei so gut gelegen, dass man mit öffentlichen Verkehrsmitteln in Kombination mit Roller, Auto oder Bike praktisch überall hinkommt in der Stadt. Wir sind in den Städten heute schon in der Nähe der Bahnhöfe und wir wollen unser Angebot künftig noch enger mit den öffentlichen Verkehrsmitteln vernetzen. Wir sehen den Mietwagen als eine Form der Shared Mobility. Aus Consumer-Sicht geht es darum, dass er



Foto: Enterprise

Niels Rathsmann, Mitglied der Geschäftsleitung von Enterprise in Deutschland.

Kurzfassung

Nicht immer ist der eigene Fuhrpark mit Ersatzfahrzeugen sinnvoll. Beim Blick auf die Gesamtkosten kann eine Lösung mit einem Autovermieter viel sinnvoller sein, glaubt Niels Rathsmann von Enterprise in Deutschland.

jede Form der Mobilität bekommt und dass entsprechende Anschlüsse gegeben sind – auch überregional. Das ist aber nur möglich, wenn man flächendeckend Angebote schafft. In Deutschland ist das noch nicht realisiert. Gute Vorbilder gibt es in London oder Manchester in UK. Zur Wahrheit gehört aber auch, dass die Rentabilität einiger Anbietermodelle noch gesteigert werden muss. Wir versuchen daher, ausgehend von

unserem rentablen Kernmodell, die anderen Bereiche mit abzudecken.

asp: *Sprechen wir über das Thema Ersatzmobilität für Werkstätten. Was sind die gängigen Modelle im Reparaturbetrieb?*

N. Rathsmann: In den Werkstätten finden wir unterschiedliche Modelle, das hängt auch davon ab, ob wir auf den markengebundenen Betrieb schauen oder auf den

„Wir sind immer in der Lage, ein passendes Fahrzeug bereitzustellen.“

Niels Rathsmann, Enterprise in Deutschland

freien Markt. Entweder sind die Fahrzeuge im Besitz der Werkstatt. Das sind dann also eigene Fahrzeuge, die beim Händler um die Ecke gekauft werden. Es kann sein, dass es einen Systemgeber oder ein OEM-gestütztes Programm gibt (beispielsweise Ford Rental oder BMW Rent); dabei wird die Werkstatt meist zum Franchisenehmer, um überhaupt als Autovermieter tätig zu sein. Die teilnehmenden Autohäuser können über das Einkaufsvolumen des jeweiligen Systemgebers beim Hersteller dadurch Fahrzeuge günstiger einsteuern und auch wieder abgeben. Ein weiteres Modell ist das klassische Leasing, hier bieten einige Branchenverbände ihren Mitgliedern vergünstigte Konditionen. Und es gibt Betriebe, die gar keine Autos vorhalten. Die arbeiten dann bei Bedarf mit Autovermietern zusammen.

asp: *Wo liegen mögliche Nachteile?*

N. Rathsmann: Wir sehen häufig, dass die Mobilität der limitierende Faktor ist, um die Werkstatt optimal auszulasten. Reparaturtermine werden allein deshalb nicht vergeben, weil kein Ersatzfahrzeug vorhanden ist. Je nach Lage und Größe des Betriebs ergeben sich bei einer eigenen Flotte auch Platzprobleme, wenn nicht genügend Parkplätze vorhanden sind. Man muss daher immer auf die Gesamtkosten schauen. Die Erfahrung zeigt: Man hat immer entweder zu viele oder zu wenig Fahrzeuge, es ist sehr schwer, den Bedarf und das Angebot zusammenzubringen, vor allem bei schwankender Auslastung.

asp: *Wer kümmert sich um die Ersatzfahrzeuge in den Werkstätten?*

N. Rathsmann: In den meisten Häusern wird das Thema Ersatzmobilität nicht professionell betrieben, im Zweifel macht der Mitarbeiter am Empfang die Disposition einfach mit. Die geben den Schlüs-

sel raus, aber es findet keine professionelle Übergabe des Fahrzeugs statt. Das wiederum hat zur Folge, dass Schäden nicht gesehen werden.

asp: *Wie wählerisch ist der Werkstattkunde?*

N. Rathsmann: Vor allem Fahrer eines Dienstwagens haben ja bestimmte Vorstellungen, was den Ersatzwagen betrifft. Es ist für eine Werkstatt schwer, die jeweils passende Fahrzeugklasse verfügbar zu haben. Der passende Wagen ist nicht immer kurzfristig verfügbar.

asp: *Was bietet Enterprise für Werkstätten?*

N. Rathsmann: Wir sind immer in der Lage, ein passendes Fahrzeug bereitzustellen. Wenn dadurch der limitierende Faktor Ersatzmobilität wegfällt, hat das direkten Einfluss auf die Werkstattumsätze. Hier muss man sich aber jeden Betrieb anschauen, deshalb suchen wir immer zuerst das Gespräch mit dem Kunden. Dort zeigt sich, was sich am Ende rechnet. Durch die direkte digitale Anbindung an unsere Systeme sparen sich Werkstätten eine Menge administrativen Aufwand. Wir übernehmen zudem jede Abrechnung mit dritten Parteien wie Versicherungen. Und wir machen immer eine vernünftige Übergabe der Fahrzeuge an den Kunden und dokumentieren dies.

asp: *Wie würden Sie Werkstätten die Thematik auf einem Bierdeckel vorrechnen?*

N. Rathsmann: Die Rechnung ist relativ einfach: Ich würde fragen, welche Kosten in der Werkstatt anfallen für den Unterhalt des Ersatzfahrzeugs, für das Personal, das damit beschäftigt ist, für den administrativen Aufwand – und das alles über den gesamten Lebenszyklus hinweg. Und dagegen müssten die Umsätze der Werkstatt gerechnet werden. Das wäre die Rechnung, aber ich bin sicher: Die wenigsten Werkstattbetreiber haben die Zeit, sich ausreichend mit diesen Zahlen auseinanderzusetzen. Deshalb ist es so wichtig, ins Gespräch zu kommen, um sich die individuelle Situation anzuschauen und bei der Bewertung zu unterstützen.

asp: *Was zeichnet Enterprise aus – gibt es einen USP?*

N. Rathsmann: Tatsächlich glaube ich, dass wir einen sehr speziellen Ansatz verfolgen, wie wir unsere Dienstleistung erbringen. Wir sehen uns nicht nur als Mobilitätsdienstleister, sondern auch als Consultant. Wir beraten unsere Kunden und gehen aktiv in die Betriebe. Es gibt daher kein starres Schema, sondern jeder Kunde hat eigene Bedürfnisse – und wir gehen auf jeden Einzelnen ein.

Interview: Dietmar Winkler

Das ist Enterprise

Enterprise Holdings wurde 1957 mit einer Flotte von nur sieben Fahrzeugen gegründet und ist heute ein führender Anbieter von Mobilitätslösungen. Das Unternehmen besitzt und betreibt die Marken Enterprise Rent-A-Car, National Car Rental und Alamo Rent A Car über sein integriertes globales Netzwerk von Tochtergesellschaften und Franchisenehmern. In Deutschland ist Enterprise 1997 gestartet und hat sich zu einem der führenden Mobilitätsanbieter entwickelt. In Deutschland verfügt Enterprise heute über ein flächendeckendes Netz von mehr als 210 Service-Punkten, das kontinuierlich erweitert wird. Die Zusammenarbeit mit Autohäusern, Werkstätten, Versicherungen und Assistancen gehört zu den Hauptgeschäftsbereichen des Unternehmens.