

So entwickelt sich der Service

Studie | In der Studie „Servicemarkt 2040: Perspektiven und Strategien für freie Werkstätten“ werden Strategien für die Zukunft freier Werkstätten dargestellt. Der geringere Reparatur- und Wartungsaufwand bei E-Mobilen hat Konsequenzen.



Foto: autobestock/pixelfstock

Bis 2040 werden rund 28 Prozent weniger Personen im Kfz-Gewerbe tätig sein.

Die Veränderungen im Servicemarkt werden dramatisch sein, aber noch bleibt den Werkstätten Zeit, sich darauf einzustellen. Und: Es gibt durchaus Strategien, wie sich freie Werkstätten künftig aufstellen können. Welche Handlungsoptionen freie Servicebetriebe haben, zeigt die neue Studie „Servicemarkt 2040: Perspektiven und Strategien für freie Werkstätten“. Die Studie fasst auch noch einmal zusammen, welche Effekte Megatrends wie Elektrifizierung des Antriebs und Konnektivität der Fahrzeuge auf die Beschäftigungs-Situationen haben werden.

Je nach zugrunde gelegtem Szenario wird es bis 2030 beziehungsweise 2040 deutlich weniger freie Werkstätten geben. Im wahrscheinlichsten Szenario sehen die Annahmen wie folgt aus: Bis zum Jahr 2030 gehen die Mitarbeiterzahlen in Deutschland um etwa 18 Prozent von heute 435.000 auf 356.000 zurück. Bis 2040 werden rund 28 Prozent weniger Personen im Kfz-Gewerbe tätig sein (312.000). Am stärksten sind die Zentralabteilungen mit verwaltungsorganisatorischen

Aufgaben bis zum Jahr 2040 (minus 36 Prozent) vom Rückgang betroffen. Auch in den Bereichen Handel (minus 34 Prozent) sowie Werkstatt und Teile (minus 24 Prozent) mit Verkaufsberatern und Kfz-Mechatronikern werden die Beschäftigtenzahlen sinken.

Weniger Reparaturen

Alle Szenarien gehen davon aus, dass die Zukunft des Antriebs elektrisch sein wird. Das hat dramatische Konsequenzen auf das Reparatur- und Wartungsgeschäft: Bei batterieelektrischen Fahrzeugen liegen die Umsätze 30 bis 50 Prozent unter den Reparatur- und Wartungswerten für konventionelle Fahrzeuge. Neben dem geringeren Teilebedarf kommen längere Wartungsintervalle und kleinere Wartungsumfänge hinzu. Der Hochlauf der E-Mobilität geht allerdings vermutlich langsamer als von der Bundesregierung geplant: Das Ziel, bis 2030 16 Millionen E-Autos im Markt zu haben, wird beim jetzigen Tempo nicht erreicht werden. Insgesamt liegt der Fuhrpark im wahrscheinlichsten Szenario laut Studie in Deutschland 2030 bei rund 49 Millionen Autos – nur zehn Millionen werden davon rein elektrisch sein.

Für das Jahr 2040 gehen die Autoren von 28 Millionen batterieelektrischen Fahrzeugen (BEV) aus bei einem Gesamtfuhrpark von 48,5 Millionen Fahrzeugen. Gut für die freien Werkstätten: Die Fahrzeuge werden immer älter. Mit steigendem

Die Studie

Die neue Studie „Servicemarkt 2040: Perspektiven und Strategien für freie Werkstätten“ wird von der Landesagentur e-mobil BW und der Landeslotsenstelle Transformationswissen BW herausgegeben. Sie untersucht den Servicemarkt im freien Aftersales bis zum Jahr 2040 und präsentiert Strategien und Perspektiven für die Kfz-Betriebe. Der Verband des Kraftfahrzeuggewerbes Baden-Württemberg e. V. begleitete die Studie inhaltlich. Zusätzlich wurden im Rahmen einer Online-Erhebung vertiefende Expertenmeinungen eingeholt. Verfasst wurde die Studie vom Institut für Automobilwirtschaft (IfA) und dem Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation (IAO).



Welche Handlungsfelder sind aus Ihrer Sicht für die Zukunft der Servicebereiche von besonderer Bedeutung?	unwichtig				besonders wichtig	
	1	2	3	4	5	6
Qualifizierung der Mitarbeitenden (Fort- und Weiterbildung)					5,82	6,00
Bindung von Mitarbeitenden					5,16	5,71
Gewinnung von qualifizierten Mitarbeitenden					5,82	6,00
Steigerung der Kundenzufriedenheit					5,82	6,00
Kostenoptimierung in den Werkstattbereichen					5,00	5,66
Optimierung der Werkstattprozesse (bspw. Einsatz digitaler Systeme)					5,00	5,33
Ausdehnung der Aktivitäten zur Kundenbindung					4,86	5,50
Optimierung der Einkaufskonditionen für Teile und Zubehör					4,64	4,66
Ausdehnung der Aktivitäten zur Neukundengewinnung					4,57	5,66
Einsatz digitalisierter Elemente zur Interaktion mit Servicekund:innen					4,57	5,16
Einsatz von OTA-Diensten wie Remote-Diagnose oder Remote-Updates					4,00	4,43
Ausdehnung des Dienstleistungsportfolios (z. B. Glasreparatur, Folierung, Smart-Repair, Fahrzeugaufbereitung)					4,36	4,50
Kooperation mit Fachzentren (z. B. Batterieinstandsetzungszentrum, Karosserie- und Lackzentrum)					4,29	4,66
Intensivierung des Servicemarketings					4,21	5,50
Aufnahme neuer Fahrzeugmarken im Service (bspw. chinesische Newcomer)					3,71	4,18
Kooperation mit Flottenbetreibern (z. B. Flottenmanagementunternehmen, Behörden oder sonstige Fuhrparkbetreiber)					3,89	5,00
Erhöhung der ökologischen Nachhaltigkeit des Werkstattbetriebes					3,71	4,33
Ausdehnung der Vermarktung von Teilen und Zubehör an Endverbraucher:innen					3,50	
Angebot von Finanz- und Mobilitätsdienstleistungen (z. B. Finanzierung von Werkstattdienstleistungen, Flatrates, Versicherungen)					3,46	5,16

Quelle: (fA, eigene Darstellung)

■ Freie Werkstätten ■ Autorisierte bzw. markengebundene Werkstätten

Die Online-Befragung der Branche ergab ein spannendes Bild, welche Maßnahmen für die Zukunftssicherung in den Werkstattbetrieben als besonders wichtig angesehen werden. Die Weiterbildung der Mitarbeiter und die Bindung von Mitarbeitern stehen dabei ganz oben.

Fahrzeualter werden die zunehmenden Wartungs- und Verschleißreparaturen in der Regel häufiger von freien Werkstätten durchgeführt, während die Betreuung junger Fahrzeuge meist durch markengebundene Betriebe erfolgt. Daher bewertet die Studie den immer größer werdenden Anteil älterer Fahrzeuge im Gesamtfahrzeugbestand positiv für den freien Aftersales.

Zudem wirkt sich die Erhöhung von verbauten Fahrer-Assistenzsystemen in den Fahrzeugen positiv auf das Service-marktvolumen aus. 65 Prozent der Fahrzeuge werden 2030 Fahrerassistenzsysteme an Bord haben. Diese müssen kalibriert und repariert werden – eine Aufgabe, die durchaus in der freien Werkstatt machbar ist. Die verbaute Technik macht Unfälle kostspieliger: Die Ausgaben pro Unfallschaden haben sich in den letzten Jahren deutlich erhöht.

Neben den klassischen Werkstattdienstleistungen im Umfeld von Wartung und Reparatur eröffnet sich zudem ein weites

Feld an Komplementär-Dienstleistungen im Umfeld des batterieelektrischen Fahrzeugs. Beispielhaft können State-of-Health-Bewertungen der Traktionsbatterie oder die Installation von Ladelösungen angeführt werden. Zur Ausweitung des Leistungsangebots in Richtung Installations-Services bieten sich für kleinere Betriebe Kooperationen mit Elektro-Installateuren an.

Die dargestellten Chancen machen aber auch deutlich, dass der Zugang zu Daten, Ressourcen und Funktionen, insbesondere von vernetzten Fahrzeugen, zukünftig eine zentrale Rolle für den Erfolg im freien Aftersales sein wird. Die Studie betont daher, wie wichtig der Datenzugang für den freien Markt sein wird.

Neue Geschäftsfelder

Grundsätzlich werden in der Studie vier Strategieoptionen benannt, um das freie Servicegeschäft abzusichern:

- Organisches Wachstum
- Externes Wachstum
- Wachstum anhand Spezialisierung
- Marktaustritt

In der Studie machen die Autoren konkrete Vorschläge, wie die Ziele umgesetzt werden können. Online wurden zudem Experten aus dem freien und dem markengebundenen Service- und Aftermarket befragt. Als besonders wichtig sehen sie die weitere Qualifizierung der Mitarbeiter und die Bindung von Mitarbeitenden. Neben hoher Kundenzufriedenheit steht die Prozess- und Kostenoptimierung in der Werkstatt durch Digitalisierung im Fokus. Die Ausdehnung des Dienstleistungsportfolios (z. B. Glasreparatur, Folierung, Smart-Repair, Fahrzeugaufbereitung) wird ebenfalls als besonders wichtig erachtet. Weil der Anteil von Flottenfahrzeugen immer größer wird, sehen die befragten Betriebe zudem den Ausbau des Flottengeschäfts als lohnenswerte Strategie.

Dietmar Winkler ■