SCHADEN .NEWS

11.07.2018

IDENTICA WÄCHST UND SCHIEBT FLOTTENGESCHÄFT AN

„Wir sind davon überzeugt, dass unser Werkstattsystem die Bausteine liefert, die freie Karosserie- und Lackierbetriebe benötigen, um wettbewerbsfähig zu bleiben“, erklärte Key Account Manager Thomas Melzer (Axalta Coatings Systems) Anfang Juli während eines Pressegespräches von IDENTICA am Nürburgring. Immer mehr Betriebe setzen nach Angaben des Werkstattsystems auf eine Partnerschaft. In diesem Jahr soll die Zahl der angeschlossenen Betriebe auf 163 aufgestockt werden, bislang sind es 150 inhabergeführte K&L-Betriebe Teil des Netzwerks.

„Wir verzeichnen ein kontinuierliches Wachstum“, betont Karsten Stöcker, Netzwerke Manager bei Axalta Coating Systems. „Die gestiegenen Herausforderungen im Unfallschadenmarkt wecken bei vielen Unternehmern den Wunsch, sich professioneller im Markt zu positionieren.“

WIE GEHT IDENTICA MIT WERKSTATTKETTEN UM?

Thomas Melzer und Karsten Stöcker zeigten sich überzeugt, dass IDENTICA trotz aktueller Entwicklungen wie dem Entstehen neuer Werkstattketten nach wie vor die richtige Antwort auf die Herausforderungen im Unfallschadenmarkt sei. „Das Werkstattsystem IDENTICA hat sich im Unfallschadenmarkt in den vergangenen 19 Jahren fest etabliert. Wir bieten inhabergeführten Betrieben passgenaue Lösungen, um unabhängig zu bleiben und erfolgreich zu agieren.“ Dennoch

stellte Thomas Melzer auf Nachfrage klar: Wenn sich ein Partnerbetrieb aus unserem Netzwerk für einen Verkauf an eine Werkstattkette entscheide, dann sei das zunächst die freie Entscheidung des Inhabers. „Sind die Standards nicht mehr erfüllt, muss die IDENTICA-Signalisierung abgebaut werden."

„DIE ÖFFNUNG DES SYSTEMS WAR DIE RICHTIGE ENTSCHEIDUNG"

IDENTICA ist 1999 als Werkstattsystem für die Kunden von Spies Hecker gestartet. Heute werden in dem gesamten Werkstattnetz im Jahr rein rechnerisch zwischen 300.000 und 450.000 Aufträge instandgesetzt. Vor zwei Jahren öffnete sich das Full-Service-System dann auch für Anwender der Axalta-Lackmarken Standox und Cromax. „Es war die richtige Entscheidung, IDENTICA unabhängiger von einer einzigen Lackmarke zu positionieren", bestätigt Thomas Melzer den Schritt rückblickend. Als OEM & FLI Key Account Manager ist er zuständig für das Geschäft mit Automobilherstellern, Flotten und Kfz-Versicherern bei Axalta Coating Systems. Die Erfahrung habe gezeigt: Gerade bei Flotten und Versicherungen steht IDENTICA hoch im Kurs. Der Grund: „IDENTICA steht für zuverlässige Standards, eine starke Leistung und hohe Kundenzufriedenheit. Zuddem kennen alle unsere Partnerbetriebe die Anforderungen dieser Kundengruppen genau und können sie in ausnahmslos hoher Qualität umsetzen – unabhängig vom verarbeiteten Lack", betont Thomas Melzer.

REPSCORE SOLL FLOTTENGESCHÄFT ANSCHIEBEN

Das Werkstattsystem will sich künftig gerade bei Fuhrparks und Flotten stärker positionieren. RepScore.net ist dabei die Plattform, die IDENTICA-Betriebe und Großkunden zusammenbringt. „Hier können Werkstätten ihre elektronische Visitenkarte mit allen wichtigen Kontaktdaten und ihrem Leistungsportfolio anlegen, um die Aufmerksamkeit von Großkunden noch stärker auf ihre Reparatur- und Serviceleistungen zu lenken", schildert Thomas Melzer die Funktionsweise der Datenbank.

Kleine und mittlere Fuhrparks konzentrieren sich laut Karsten Stöcker bei ihrer Auswahl einer geeigneten Werkstatt oft auf markenunabhängige Betriebe. „In erster Linie legen die Auftraggeber Wert auf die fachgerechte, herstellerunabhängige Reparatur aus einer Hand nach OEM-Vorgaben", weiß der Netzwerke Manager und führt aus: „Wichtig sind ihnen dabei aber auch Serviceleistungen, wie beispielsweise ein Hol- und Bringdienst oder die Bereitstellung eines Werkstattersatzwagens." Auch Mechanik-Leistungen wie Inspektion oder Reifenservice sowie die professionelle Aufbereitung neuwertiger Fahrzeuge – inklusive Kleinschadenreparatur – fragen die Flotten und Fuhrparks oft an. „Mit RepScore.net können Angebot und Nachfrage an Reparatur- und Serviceleistungen für Flotten und andere Großkunden somit schnell und einfach aufeinander abgestimmt werden", erläutert Karsten Stöcker.

SYSTEMBERATER BIETEN INDIVIDUELLE UNTERSTÜTZUNG

Entscheidend für den Erfolg von IDENTICA in den vergangenen Jahren sind nach Ansicht des Werkstattsystems die verschiedenen Gundbausteine und die Unterstützung durch das Team der Systemberater – ein einzigartiges Konzept im Schadenmarkt. „Unsere Betriebe erhalten persönliche, vertrauensvolle Unterstützung durch qualifizierte Systemberater. Diese geben wertvolle Tipps für den Werkstattalltag und fungieren unter anderem auch als Coach, wenn es darum geht, die Profitabilität im Betrieb durch Optimierungsprozesse, sogenanntes Lean Management, zu erhöhen", erklärt Karsten Stöcker. Weiterhin unterstützen die Systemberater IDENTICA-Betriebe auch dabei, Kontakte zu Versicherern und Schadensteuerern zu knüpfen oder auszubauen.

IDENTICA-SIEGEL ALS QUALITÄTSGARANT

Ein weiterer Erfolgsbaustein sind die hohen Qualitätsstandards, die für alle IDENTICA-Betriebe gelten und deren Einhaltung regelmäßig geprüft wird. Wie das gelingt? „Zum einen prüfen wir regelmäßig, dass alle Betriebe diese Standards einhalten", erklärt Karsten Stöcker. Dafür bewerten Mitarbeiter aus der IDENTICA-Systemzentrale den Service, die Sauberkeit und die Reparaturqualität vor Ort. „Nur,

wer alle Kriterien erfüllt, erhält unser IDENTICA-Siegel als Zertifikat“, führt der Netzwerke Manager aus.

WERKSTATTTESTS DURCH MYSTERY-SHOPPING

Darüber hinaus setzt IDENTICA auch auf das sogenannte Mystery-Shopping zur Qualitätssicherung. Hierfür wählt ein unabhängiger Dienstleister zuverlässige Testpersonen in ganz Deutschland aus, die ihren Schaden in einer IDENTICA-Werkstatt reparieren lassen. „Im Nachhinein bewertet der Kunde den Service und das Angebotsverhalten der Werkstatt – angefangen bei der Freundlichkeit während der Terminvereinbarung über die Wartezeit bis zur qualifizierten Angebotsaufnahme bis hin zu Kundenbindungsangeboten. „Die Ergebnisse dienen dazu, die Werkstätten gezielt dabei zu unterstützen, ihre Servicequalität noch weiter zu verbessern und klare Schulungsschwerpunkte für einzelne Werkstattmitarbeiter herauszustellen“, erklärt Karsten Stöcker.

Christian Simmert