SCHADEN.NEWS







26.07.2018

CAR-REPORT: „BETRIEBE STEIGERN LEISTUNGSFÄHIGKEIT“

Die Qualität im Werkstattnetz des Schadenmanagers Innovation Group habe sich 2017 weiter verbessert, teilt das Unternehmen in einer aktuellen Pressemeldung mit. "Wir sehen über die vergangenen Jahre eine kontinuierliche Leistungssteigerung bei den Betrieben, die sich vor allem in Sachen Reparatur- und Servicequalität konstant weiterentwickeln", fasst Ullrich Bechmann, Director Werkstattmanagement, die Ergebnisse des aktuellen Berichts zusammen.

4 PROZENT MEHR A-BETRIEBE

Mit dem CAR-Report erhebt Innovation Group die Leistungen der Kooperationsbetriebe in Hinblick auf Kundenzufriedenheit, administrative Kosten und Reparaturkosten bei gesteuerten Aufträgen. Anhand verschiedener Parameter werden die Werkstätten in die Kategorien A, B oder C eingeteilt. Insgesamt gab es laut Bericht in diesem Jahr vier Prozent mehr A- und drei Prozent mehr B-Betriebe. Die Kategorisierung nutzt Innovation Group beim Routing der Aufträge. Zu den erhobenen Kennzahlen gehören etwa Beschwerde- und Reparaturquote, sowie die Übereinstimmung von Kostenvoranschlag und Rechnung. Besonders hoch war der Anteil an A-Betrieben im vergangenen Jahr in Sachsen, den ländlichen Regionen Hessens sowie in den Städten Nordrhein-Westfalens.

TEILEQUOTE UND SOOM-STÖRUNGEN ALS NEUE KENNZAHLEN

In diesem Jahr habe man den CAR-Report um zwei Kennzahlen ergänzt. Der Werkstattverantwortliche Ullrich Bechmann erläutert dazu: "Die steigenden Preise für Ersatzteile sind ein wesentlicher Kostentreiber in der Branche. Daher haben wir die Teilequote, also das Verhältnis von Teile- zu Reparaturrechnungskosten in den Bericht aufgenommen. Wir wollen unsere Kooperationspartner damit ermutigen, mehr selbst instand zu setzen." Zum anderen wurde der Bereich der Prozessstörungen noch einmal unterteilt und der Aspekt der SOOM-basierten Störungen separat aufgenommen.

STORNIERUNGSQUOTE UND VORLAUFZEITEN BALD IN SOOM VERFÜGBAR

Ullrich Bechmann ist davon überzeugt, dass nur Transparenz und aktuelle Kennzahlen Betrieben dabei helfen können, die eigene Leistung kontinuierlich zu verbessern. Zusätzlich zum jährlich erstellten CAR-Report sollen Kooperationswerkstätten deshalb künftig innerhalb von SOOM relevante Kennzahlen sehen können. Der Director Werkstattmanagement will dort in einem ersten Schritt die durchschnittliche Vorlaufzeit bis zur Reparatur und die Stornierungsquote der vermittelten Aufträge anzeigen. Zu beiden Kennzahlen sieht die Werkstatt sowohl ihre eigene Leistung, als auch den bundesdeutschen Durchschnitt der Topleister. "Diese Zahlen, tagesaktuell und jederzeit einsehbar, sind maßgebliche Stellschrauben, die den Unternehmern helfen, ihr Geschäft noch besser im Blick zu behalten", hebt Ullrich Bechmann hervor.

WERKSTATTNETZ WÄCHST UND VERÄNDERT SICH

Innovation Group hat das Netzwerk an Kooperationsbetrieben zuletzt deutlich ausgebaut und allein im zweiten Quartal rund 20 neue Werkstätten aufgenommen. Das gesamte Netz von freien und markengebundenen Reparaturbetrieben umfasst damit inzwischen mehr als 1.000 Werkstätten. „Auf diese Betriebe werden in den kommenden Jahren starke Veränderungen zukommen“, erklärt Bechmann und kommentiert: „Die zunehmende Elektronifizierung und immer komplexere Fahrzeugreparaturen sorgen dafür, dass die Kooperationsbetriebe ihre Kompetenzen ständig erweitern müssen. Erschwerend hinzu kommt der ständig schrumpfende Facharbeiterbestand.“ Der Stuttgarter Schadenmanager unterstützt die Werkstätten im Umfeld dieser sich verändernden Marktstrukturen mit insgesamt sechs Netzwerkentwicklern, die den Kooperationsbetrieben als direkte Ansprechpartner zur Verfügung stehen. Dazu Ullrich Bechmann: „Wir haben seit Anfang Juni alle Netzwerkentwickler im Team und gehen jetzt in den intensiven Austausch.“