



20.03.2019

## "VIELE VERBRENNEN DAS GELD BEREITS VOR DER KALKULATION"

Wer sich vor der Reparatur nicht genügend Zeit nimmt, um alle Daten und Fakten gründlich zu checken, verbrennt einen Großteil seines Gewinns, meint Maximilian Mayrhofer, Geschäftsführer des gleichnamigen Karosserie- und Lackierbetriebs. "Da wird am völlig falschen Ende gespart", unterstrich der Karosseriebaumeister beim BASF-Unternehmertag Anfang März in Frankfurt vor rund 170 Teilnehmern. Zudem gab der im ZKF und BVdP engagierte Unternehmer "Sturmwarnung": "Auf uns rollt in der Karosserie gerade ein Tsunami zu und ich möchte Ihnen Ansätze bieten, wie Sie mit Ihrem Unternehmen dagegen bestehen können." Maximilian Mayrhofer bezog sich dabei auf die Vielzahl an Fahrerassistenzsystemen, die es Betrieben zunehmend erschweren, den Schaden richtig einzuordnen und anschließend korrekt und vollständig zu kalkulieren.

## FEHLERPROTOKOLL AUSLESEN UND BESCHÄDIGTE TEILE VOLLSTÄNDIG DEMONTIEREN!

Die vollständige Aufnahme aller relevanten Fakten vor der Erstellung des Kostenvoranschlags sei bei der Schadenkalkulation entscheidend. Das gilt laut Maximilian Mayrhofer gleichermaßen für die Farbtonbestimmung, das bewusste Lesen des Fehlerprotokolls und bspw. den Abbau aller

möglicherweise betroffenen Teile. Denn nur so ließen sich wirklich alle Beschädigungen lokalisieren. Schließlich müsse der Annahmemeister bereits für die Kalkulation wissen, ob er einen Ein- oder Dreischichtlack oder gar eine Lackierung mit Pearl-Effekt vor sich hat. Und ohne die vollständige Demontage möglicherweise betroffener Teile ließe sich schließlich auch nicht genau bestimmen, welche Schäden tatsächlich vorliegen. "Ohne diese Information kann ich doch gar keinen soliden Kostenvoranschlag kalkulieren", fasste Maximilian Mayrhofer zusammen.

Ein anderes Beispiel von Maximilian Mayrhofer: das Fehlerprotokoll. Wird es nicht direkt richtig gelesen, stellt der Werkstattmitarbeiter nach erfolgter Reparatur erst kurz vor der Fahrzeugübergabe an den Kunden fest, dass beim Crash auch die hinteren Gurtstraffer ausgelöst haben und deshalb getauscht werden müssten. "Im schlechtesten Fall steht dann jedoch bereits der Kunde in der Werkstatt, dem Sie erklären müssen, dass sich die Fertigstellung verzögert", schilderte der Fachmann einen Fall aus seinem Betrieb.

## **HERSTELLERVORGABEN: NICHT NACHDENKEN, SONDERN BEFOLGEN**

In seiner Funktion als Mitglied des engeren ZKF-Vorstands nutzte Maximilian Mayrhofer seinen Vortrag zudem, um die Teilnehmer für die Bedeutung der Herstellervorgaben zu sensibilisieren: "Die Reparaturvorgaben der Hersteller haben wir nicht anzuzweifeln." Hier helfe es zur eigenen Absicherung nur, diese exakt zu befolgen. Denn die enorme Komplexität durch Multimaterialmix, Sensorik und Co. sorge dafür, dass die Werkstatt nicht mehr abschätzen könne, welche Folgen bestimmte Reparaturmethoden hätten. Deshalb apellierte der Karosseriebauer: "Prüfen Sie vor jeder Reparatur die Herstellervorgaben – über repairpedia erhalten sie zum Beispiel einen sehr schnellen Überblick über kritische Themen." Viele Hinweise auf der Plattform seien kostenlos verfügbar. Für kostenpflichtige Reparaturleitfäden erhalte der Betrieb eine Rechnung, die er anschließend dem Kunden weiterberechnen könne.

## **LEBENSGEFÄHRLICHE RÜCKFORMUNG**

In der Praxis könne es sonst zu lebensgefährlichen "Reparaturen" kommen, wie er am Beispiel eines Frontschadens am aktuellen Audi A6 erklärte. Denn auch wenn es technisch möglich sei, dürfe der Karosseriebauer hier auf keinen Fall eine Rückformung vornehmen, da die Federbeinaufnahmen aus Aluminiumguss unsichtbar reißen oder brechen könnten. Die Folge: ein völlig verändertes Crashverhalten bei einem erneuten Schaden mit möglicherweise sehr gefährlichen Folgen für die Insassen.

## **RAUM FÜR VERBESSERUNG: DER ANNAHMEPROZESS**

Wie Unternehmer ihre vorhandenen Ressourcen gezielt wertschöpfend einsetzen, erläuterte Stefan Höslinger von der Beratung HEPP Unternehmensimpulse. "Es geht darum, dass Sie am Ende des Auftrags möglichst viele eingesetzte Stunden auch tatsächlich weiterberechnen können", betonte der Fachmann. Klassisches Beispiel: Kommt es zum Beispiel zu Verzögerungen bei Teilelieferungen, beobachte der Berater immer wieder, dass die "neu gewonnene Leerlaufzeit" des Mitarbeiters nicht neu verplant werde. "Hier kommt es darauf an, dass Sie und Ihr Team dynamisch auf entsprechende Veränderungen im Tagesablauf reagieren und beispielsweise andere Tätigkeiten vorziehen, um den Mitarbeiter auszulasten." Zudem betonte Stefan Höslinger die Bedeutung von Kennzahlen in der Unternehmensführung. Der regelmäßige Ableich des Plan- zum tatsächlichen Ist-Wert – beispielsweise bei der Gesamtproduktivität – bildet dafür die Basis. Schließlich ist es für Betriebe erfolgsentscheidend, ihre Produktivität konstant zu optimieren: "Versicherer werden über Plattformen wie Alphascale künftig auch stärkeren Einfluss auf unsere Teilemarge nehmen. Dementsprechend sollten wir sicherstellen, dass wir zumindest mit unserer eigentlichen Arbeit Geld verdienen." Er stellte die verschiedenen Fahrzeugannahmeprozesse mit ihren Vor- und Nachteilen vor. Seine Erfahrung aus der Praxis habe ergeben, dass der ideale Annahmeprozess aus einem einzigen Termin zur Kunden- und Fahrzeugannahme bestehe. Dies senke die Reparaturdauer, da die Fahrzeuge von Anfang an im Reparaturprozess blieben, und steigere die Kundenzufriedenheit, da Termine gehalten werden könnten.

## **ZEIT UND KOSTEN SPAREN BEI DER TROCKNUNG**

Immer häufiger geht es in K&L-Betrieben darum, Prozesszeiten zu reduzieren. Salvatore Malomo sieht erhebliches Potenzial im Bereich der Trocknung. "Bei herkömmlichen Trocknungsprozessen wird immer nicht nur der Lack, sondern auch das darunterliegende Blech erhitzt, was viel Zeit kostetet", erklärte Spezialist des Herstellers von Trocknungssystemen Ionitec. Dem gegenüber erlaube die molekulare Trocknung deutlich verkürzte Prozesszeiten, da lediglich das zu trocknende Material angeregt werde. Hinzu kämen deutliche Energieeinsparungen. In Dresden habe seine Firma diese Trockner auf einer 52 Meter langen Strecke umgesetzt – inklusive einer sich bewegenden Lackierkabine. "So kann der Platz in der Lackiererei noch besser genutzt werden, die Kabine fährt jeweils über das gerade zu lackierende Fahrzeug und Rangierzeiten können deutlich verkürzt werden."