

Zwei Fragen an



Bild: TÜV SÜD

Oliver Philipp Cristinetti, Geschäftsleitung TÜV SÜD Auto Service GmbH

Herr Cristinetti, Autohäuser wünschen sich verstärkt externe Unterstützung als Vertrauen bildende Maßnahme zum Kunden. Was sind die Gründe?

Das Autohaus ist mit seinem Namen eine starke regionale Marke. Fahrzeughandel läuft heute allerdings weit über regionale Grenzen hinaus. Und der Händlernername in Verbindung mit der Marke TÜV SÜD ist ein bundesweites Signal für Vertrauen und Seriosität, das auch im regionalen Wettbewerb positiv wirkt.

Bei welchen Herausforderungen unterstützen Sie Betriebe mit Connected Services?

Nehmen Sie als Beispiel den Gebrauchtwagenprozess. In vielen Betrieben sind die Standzeiten deutlich zu hoch. Mit Connected Services verbinden wir unsere modularen Dienstleistungen, um alle Prozesse im Autohaus wo möglich zu verschlanken und zu optimieren. Das geht von kompetenten Bewertungen bei der Hereinnahme, der Unterstützung im Vermarktungsprozess, einer kompletten Schadensabwicklung, der Unterstützung bei Unternehmerpflichten bis hin zu internen Coachings und Trainings nach Maß. Alles immer mit dem Ziel, dass das Autohaus durch verbesserte Prozesse am Ende mehr Ergebnis und eine höhere Kundenzufriedenheit erzielt als zuvor.

Connected Services

Was Autohäuser wünschen

Vernetzte Dienstleistungen oder connected services waren Schwerpunkt des TÜV SÜD Auftritts auf der diesjährigen IAA in Frankfurt. „Wir haben uns intensiv damit beschäftigt, wie beispielsweise Autohäuser zeitintensive Prozesse optimieren und Kapazitäten für ihre Kernaufgaben freisetzen können. Wir haben darüber hinaus eine Marktstudie bei 600 Marken- und Retailbetrieben durchgeführt: Die konsequente Folge daraus sind unsere ‚Connected Services‘, also vernetzte, für die Kunden individuell kombinierbare und miteinander verknüpfte Dienstleistungen“, erklärt Oliver Philipp Cristinetti, Geschäftsleitung TÜV SÜD Auto Service GmbH und gesamtverantwortlich für Vertrieb und Marketing. Ein markantes Ergebnis der Studie: Aufgrund der zunehmend komplexen Prozesse im Handel und Werkstatt wünschen sich die Unternehmer Unterstützung bei begleitenden Dienstleistungen und Prozessen, um sich so im Kerngeschäft zu entlasten. So zum Beispiel bei der Erstellung von Schadensgutachten (wünschen rund 68 Prozent), Service- und Werkstatt-Tests im eigenen Betrieb (wünschen mehr als 50 Prozent) oder Gebrauchtwagenbewertungen (wünschen knapp 50 Prozent der befragten Unternehmen). Auch wenn es um das Vertrauen der Kunden geht, machen sich Kompetenz und Neutralität einer anerkannten Dienstleistungsorga-

nisation bezahlt. TÜV SÜD hat sich strategisch auf diese Anforderungen ausgerichtet und bietet mit Connected Services ein modulares System, mit dem der Autohausunternehmer nach individuellen Anforderungen die Prozesse in seinem Betrieb vom TÜV SÜD begleiten lassen kann. Dazu hat man die Umfrageergebnisse direkt in die Verzahnung bestehender und die Entwicklung neuer Dienstleistungen einfließen lassen.

Laut Cristinetti Sorge das Know-how der TÜV SÜD-Experten nicht nur für effektivere Prozesse bei den Autohaus-Kunden. Unter dem Strich bleibe für die Unternehmer auch deutlich mehr Geld in der Kasse.

Beispiel Gebrauchtwagenhandel. Hier liegt die durchschnittliche Standzeit bei rund 111 Tagen. „Lässt ein Autohaus eine Gebrauchtwagenbewertung durch einen Sachverständigen von TÜV SÜD durchführen, ist ein erster, richtiger Schritt getan. Doch um nun einen intelligenten Prozess zu gestalten, muss die zeitnahe Verknüpfung mit anderen Bereichen im Autohaus folgen, also die Reparatursteuerung, Fahrzeugaufbereitung, die sofortige Aufnahme in alle Vermarktungskanäle, ein permanent angepasstes Standzeitenmanagement und so weiter. Nur dann gelingt eine schnelle und rentable Vermarktung“, sagt Cristinetti.



Professionelle Fahrzeug-Hereinnahme ist nur ein Prozess von vielen im Konzept Connected Services des TÜV SÜD.

Schergewichte haben die Nase vorn

Der VdTÜV hat Ende September die Ergebnisse des zweiten TÜV Lkw-Report veröffentlicht. Die sollten Werkstätten aufhorchen lassen, denn vor allem an Transportern und Leicht-Lkw bis 7,5 Tonnen gibt es viel brachliegendes Wartungs- und Reparaturpotenzial. Bereits nach einem Jahr fallen 7,5 Prozent aller vorgestellten Transporter und 9,4 Prozent aller Lkw bis 7,5 Tonnen mit erheblichen Mängeln durch die HU. Zum Vergleich: bei den schweren Lkw bis 18 Tonnen liegt die Quote bei 6,3, bei denen über 18 Tonnen bei 5,8 Prozent. Die Quote der erheblichen Mängel setzt sich über das Fahrzeugalter fort. So fuhren 17,5 Prozent aller vier Jahre alten Transporter mit er-

heblichen Mängeln zur HU vor, bei den Leicht-Lkw waren es sogar 21,6 Prozent. Deutlich besser präsentierten sich schwere Lkw im Alter von vier Jahren, trotz erheblich höherer Jahresfahrleistungen. So hatten 14,65 Prozent aller vierjährigen Lkw bis 18 Tonnen erhebliche Mängel bei der HU, bei den Lkw über 18 Tonnen lag die Quote in dieser Altersklasse bei 18,1 Prozent. Wolfgang Eichler, Mitglied der Geschäftsführung der TÜV SÜD Auto Service GmbH, führt das schlechte Abschneiden von Transportern und Leicht-Lkw auch auf fehlende Wartung und Pflege zurück. „Halter und Fahrer von kleinen Transportern stehen oft unter hohem wirtschaftlichen Druck.“ Den versuche man durch Einsparungen bei Service und Reparaturen zu kompensieren. Transporter typisch sind Probleme am Fahrwerk, der Beleuchtung und der Bremsanlage. Bereits nach einem Jahr müssen beinahe acht von 100 Kleintransportern wegen Bremsdefekten in die Werkstatt, bevor es die Plakette gibt. Anders bei den schweren Lkw. Hier zeige sich die positive Auswirkung von Full-Service-Leasingverträgen inklusive Wartung. Zudem belegen die Zahlen aus dem aktuellen Lkw-Report, dass der enge Rhythmus aus HU und SP absolut notwendig sei.



Schwere Lkw zeigten sich bei den rund 1,2 Mio. HU durch die TÜV in deutlich besserem Zustand als viele Transporter.

TÜV SÜD Classic

Kooperation mit ADAC Versicherung

Wer einen Old- oder Youngtimer versichern will, der muss der Versicherung in aller Regel ein Kurzgutachten vorlegen, aus dem Zustand und aktueller Wert des zu versichernden Fahrzeugs hervorgehen. Die ADAC Classic Car Versicherung vertraut dabei jetzt auf die Gutachten des Expertennetzwerks von TÜV SÜD Classic. Seit 1. Oktober können ADAC-Mitglieder, die mit ihrem Fahrzeug zu einem der besonders ausgewiesenen TÜV SÜD Service-Center fahren, schnell und unkompliziert die notwendige Oldtimer-Kurzbewertung für die ADAC Classic Car Versicherung bekommen. Dazu Ger-

hard Gloeckner, Projektleiter für den Bereich TÜV SÜD Classic: „Mit unserem Expertennetzwerk und unserem Know-how bezüglich historischer Fahrzeuge garantieren wir ADAC-Mitgliedern eine fundierte Bewertung ihrer Fahrzeuge.“ Gloeckner weist darauf hin, dass die telefonische Voranmeldung für Oldtimergutachten notwendig ist. „So können sich unsere Experten optimal auf den Bewertungsvorgang vorbereiten und bspw. Dokumente und Besonderheiten des betreffenden Fahrzeugs vorab recherchieren. Und das erspart unseren Kunden lästige Wartezeiten“, betonte Gloeckner.

TÜV SÜD-Kontakt

TÜV SÜD Auto Service

Jürgen Wolz
Tel. 0 89/57 91-23 20, Fax -23 81
juergen.wolz@tuev-sued.de

TÜV SÜD Auto Partner

Thomas Gensicke
Tel. 0 711/72 20-84 73, Fax -84 88
thomas.gensicke@tuev-sued.de

Zentraler Vertrieb

Karolina Weinmann
Tel. 0711/78241-334
karolina.weinmann@tuev-sued.de

TÜV SÜD-Training

Weiterbildungsangebote im Netz:

- ✓ TÜV SÜD:
www.tuev-sued.de/akademie_de/lehrgaenge_und_trainings
- ✓ TÜV SÜD Auto Plus, CONSULTING:
www.tuev-sued/autohaus-seminare

Elektrotechnisch unterwiesene Person für Arbeiten an Kfz mit HV-System

Die Zahl der Fahrzeuge mit Elektroantrieben steigt kontinuierlich. Voraussetzung, um in einer Werkstatt an Autos mit Hochvolttechnik arbeiten zu dürfen, ist eine Zusatzqualifikation, für die die TÜV SÜD Akademie regelmäßig Schulungen anbietet. Der nächste Lehrgang „Elektrotechnisch unterwiesene Personen für Arbeiten an Kraftfahrzeugen mit HV-Systemen“ findet am 2. Dezember in Frankfurt/Main statt. Der Lehrgang richtet sich inhaltlich an Mechaniker, Mechatroniker und Meister und vermittelt unter anderem einen Überblick über die aktuelle Hybrid- und Brennstoffzellentechnik, zeigt kritische Punkte bei der Arbeit an den Systemen auf, erläutert die einschlägigen Unfallverhaltensvorschriften sowie technischen Schutzmaßnahmen.