

TECHNO-DRS-KOOPERATION

# Die Hagel-Taskforce für Autohäuser

TECHNO – DIE AUTOHAUS-KOOPERATION hat mit dem weltweit agierenden Dienstleister für Hagel-, Produktions- und Transportschäden, der DRS Group, eine enge Kooperation gestartet. Auslöser dafür waren die Erfahrungen der Tiemeyer Gruppe, die nicht nur einer von rund 150 TECHNO-Gesellschaftern ist, sondern auch zu den Top-100-Autohändlern Deutschlands zählt.

Jeder, der schon mal einen Hagelschlag in seinem Unternehmen hatte, kennt die Herausforderung: wie regelt man die Schäden, ohne die Prozesse gänzlich zu stören? Kein Mitarbeiter in einem Autohaus darf nach einem Hagelschlag in seinem Kerngeschäft beeinträchtigt sein“, lautet das Credo von TECHNO-Geschäftsführer Georg Wallus und Danny Ralf Stepputis, CEO der DRS Group. Die beiden auf ihrem Gebiet marktführenden Unternehmen haben deshalb mit Beginn der Hagelsaison 2020 eine Vereinbarung getroffen, dass bei Bedarf alle gut 1.800 von der TECHNO betreuten Autohäuser unmittelbar nach einem Hagel Schlag den



Hat professionelle Hagelschaden-Dienstleistung zur Prozessoptimierung in Deutschlands größtem Autohaus-Netzwerk positioniert: Georg Wallus, Geschäftsführer der Techno Einkauf GmbH.



Berichtet von seinen Erfahrungen mit 2.000 hagelbeschädigten Autos: Carsten Ziemek, Gesamtverantwortlicher Gebrauchtwagen der Tiemeyer Gruppe



Macher und kreativer Kopf der weltweit agierenden DRS Hagelschaden Group: CEO Danny Ralf Stepputis.



Ob Neu- oder Gebrauchtwagen: Nach einer Hagelinstandsetzung darf bei der Endkontrolle keine Delle mehr sichtbar sein.

kompletten Schadenservice der DRS nutzen können. Zielstellung ist, dass jeder Mitarbeiter eines Autohauses weiterhin ohne Einschränkung seiner jeweiligen Hauptaufgabe nachgehen kann.

Wie das in der Praxis aussieht und welche Parameter im Vorfeld „stehen“ müssen, erklärten die Verantwortlichen jetzt exklusiv gegenüber der AUTOHAUS Redaktion. Für das Interview stand neben Georg Wallus und Danny Stepputis auch Carsten Ziemek, Gesamtverantwortlicher Gebrauchtwagen der Tiemeyer Gruppe, die bereits in den vergangenen Jahren Er-

fahrungen in der Zusammenarbeit mit DRS gesammelt hatte, zur Verfügung.

„Es geht um signifikante Markt Vorteile“

AH: Zunächst herzlichen Dank an Sie alle, dass Sie sich heute für dieses Gespräch Zeit nehmen! Die von Ihnen, Herr Wallus, gestartete Kooperation ist ja auch in der Hagelbranche, bei der es traditionell um die Abarbeitung großer Kumulschäden geht, zweifellos etwas Besonderes. Schließlich gilt TECHNO – DIE AUTOHAUS-KOOPERATION mit ihren gut 150 Ge-

TECHNO – DIE AUTOHAUS-KOOPERATION

- Die TECHNO-EINKAUF GmbH ist Deutschlands größter Zusammenschluss fabrikatsgebundener Autohäuser. Das Unternehmen wurde 1968 unter Beteiligung der sieben größten Automobilhändler Deutschlands als Einkaufsverbund gegründet.
- Der Verbundgruppe mit Sitz in Norderstedt bei Hamburg gehören heute rund 150 Gesellschafter (Teilhaber) mit über 1.800 Autohäusern an.
- In über 600 Städten vertreten die Gesellschafter der TECHNO die meisten Automobilmarken.
- Die angeschlossenen Autohäuser beziehen über die TECHNO Automobilzubehör, Reifen, Öl sowie Ersatzteile von nahezu 250 Lieferanten zu Vorzugskonditionen. Neben dem Kerngeschäft im Beschaffungssegment liegt der Schwerpunkt in der strategischen Entwicklung von neuen Geschäftsfeldern, Dienstleistungen zur Prozessoptimierung im Autohaus sowie der Umsetzung digitaler Plattformen und Produkte für B2B, B2C und C2B.
- Zudem steht den TECHNO Gesellschaftern ein Reifenportfolio der Eigenmarke TECAR zur Verfügung.
- Unterstützung erfahren die Gesellschafter und Autohäuser außerdem durch ein professionelles Schadenmanagement mit einem bundesweiten Netzwerk an Vertragsanwälten.
- TECHNO ist Mitglied der TECAR International – dem größten internationalen Zusammenschluss von automotiven Einkaufszentralen in Europa und Nordamerika.
- Geschäftsführer der Techno Einkauf GmbH: Georg Wallus und Dietmar Scheck.





Foto: DRS

Die Instandsetzung von Autodächern sowie der sichere Umgang auch mit Airbags sowie mit Hochvolt-Fahrzeugen gehören zu den höheren Weihen der Dellenentfernung ohne Nachlackierung. Die Hagelteams von DRS sind entsprechend zertifiziert.

sellschaftern und deren über 1.800 Handels- und Servicebetrieben als größtes Autohaus-Netzwerk Deutschlands, das heute auch mehr als 50 Prozent der Top-100 Händler betreut. Zu den Gesellschaftern gehört bekanntermaßen auch die Tiemeyer Gruppe, die in der jüngeren Ver-

gangenheit bereits direkte Erfahrungen mit den Dienstleistungen der DRS Group gesammelt hat, worüber nachher sicher Herr Ziemek noch mehr sagen kann. Was, Herr Wallus, hat Sie letzten Endes veranlasst, die Kooperation mit der DRS Group in der jetzigen Form zu starten?

#### DIE TIEMEYER GRUPPE

- Seit mehr als 65 Jahren besitzt das Unternehmen im Ruhrgebiet und mittlerweile in ganz Nordrhein-Westfalen einen klangvollen Namen in Sachen Fahrzeughandel und Service.
- An 24 Standorten in zwölf Städten ist die Gruppe in NRW Repräsentant in sämtlichen Leistungsbereichen für die Marken Audi, Volkswagen, Volkswagen Nutzfahrzeuge, Seat, Cupra und Škoda.
- Über 1.500 Mitarbeiter sorgen für gesicherte Mobilität von privaten und gewerblichen Kunden sowie von Flotten.
- Das Geschäftsjahr 2018/2019 wurde als Rekordjahr abgeschlossen.
- 2019 erfolgte der Start des ersten Hagelcoverprojekts in Bochum.
- Verkaufsleitung Filiale VW: Richard Psczolkowski
- GW Gesamtverkaufsleiter: Carsten Ziemek
- Vorstand: Heinz-Dieter Tiemeyer, Michael Evers



Tiemeyer Stammbetrieb in Bochum, Ümminger Str. 84



Wenn schlagartig 2.000 Fahrzeuge einer Autohaus-Gruppe durch Hagelschlag beschädigt werden, müssen alle Prozesse des Dienstleisters sitzen. Die DRS-Techniker haben das bei der Tiemeyer Gruppe eindrucksvoll unter Beweis gestellt.

**G. Wallus:** Wie Sie wissen, versuchen wir bei der TECHNO, jeden Tag die Marktpotenziale im Bereich von Materialien und Dienstleistungen, besonders im Sinne von Prozessen im Autohaus, für unsere Gesellschafter auszuloten und zu nutzen. Hierdurch können wir signifikante Marktvorteile erzielen, die dazu führen, dass die angeschlossenen Autohäuser in punkto Qualität und Profitabilität hochattraktive Angebote für ihre Kunden bereitstellen können.

**AH:** Gibt es bestimmte messbare Qualitätsmerkmale, die für Sie wichtig sind?

**G. Wallus:** Natürlich sind Faktoren wie eine ISO Zertifizierung und die Übernahme von Garantieleistungen nach Herstellervorgabe unterstützende Merkmale, die uns helfen, Angebote zu objektivieren und belastbar zu machen. Im Bereich der Dienstleistungen für die Organisation und Durchführung von Reparaturen an hagelbeschädigten Fahrzeugen haben wir nun endlich auch eine herausragende Lösung im Angebot. Die international seit

Jahrzehnten renommierte DRS Group ist nach einem Hagelschlag innerhalb von 24 Stunden vor Ort beim Händler und kann dort auch unmittelbar mit der Schadenbewertung und der Reparatur der Fahrzeuge beginnen.

#### Jedes Autohaus ist anders

**AH:** Dann fragen wir jetzt am besten gleich Ihren neuen Partner und Dienstleister: Herr Stepputis, wie schaffen Sie mit Ihrem Unternehmen diese hohe Schlagkraft?

**D. Stepputis:** Indem man sich über viele Jahre auch außerhalb der Hagelsaison sehr intensiv mit den erforderlichen Prozessen und Abläufen in Autohäusern beschäftigt, um die jeweils optimale Lösung zu finden. Denn jeder Hagelschlag ist anders und auch jedes Autohaus ist anders. Wenn es ab etwa Anfang Juni in Deutschland hagelt, bleibt keine Zeit, um erst dann lange zu überlegen, wie man möglichst schnell möglichst viele Fahrzeuge wieder in den neuwertigen Zustand bringt. Diese Überlegungen müs-

sen vorher stattfinden. Und vor allen Dingen müssen die Rahmenbedingungen in Bezug auf Qualität, Zeit und Kosten frühzeitig verbindlich geklärt sein. Nur so ist es am Ende auch möglich, dass sich die Mitarbeiter im Autohaus nach einem Hagelschlag sehr kurzfristig wieder ihrem Kerngeschäft widmen können. Und genau hierauf haben wir uns spezialisiert.

#### Alle Parameter im Vorfeld geklärt

**AH:** Akkurate Vorarbeit also?

**D. Stepputis:** Ganz genau. Mit unseren weltweiten Geschäftspartnern und so auch jetzt mit der TECHNO stecken wir die Rahmenbedingungen frühzeitig ab und setzen im Moment des Hagelschlags das Besprochene eins zu eins und für alle Beteiligten verlässlich um. Deshalb können wir quasi über Nacht vor Ort sein und unmittelbar mit den Arbeiten an den Fahrzeugen beginnen. Reaktionszeiten, Arbeitsqualität und Stundenverrechnungssätze sind vorher abgestimmt, so dass wir uns nun auf die Instandsetzung konzentrieren können.

Das spart viel Zeit und damit am Ende auch viel Geld.

#### „Geliefert wie versprochen“

**AH:** Herr Ziemek, Sie haben mit den Autohäusern der Tiemeyer Gruppe die Reaktionsgeschwindigkeit und Reparaturqualität der DRS Group bereits kennengelernt.

Was hat Sie an den Arbeiten so begeistert?

**C. Ziemek:** Um es auf den Punkt zu bringen: DRS hat geliefert wie versprochen. Wenn es im Autohaus auf ihren Fuhrpark hagelt, dann erleben die meisten von uns Händlern ein solches Ereignis zum ersten Mal. Jetzt ist es wichtig, jemanden an der Seite zu haben, für den so etwas quasi „Tagesgeschäft“ ist. Dann sind Profis gefragt, die sofort wissen, was zu tun ist. Bei uns stehen Neu- und Gebrauchtfahrzeuge und zudem Endkundenfahrzeuge, die wir zum Beispiel im Service haben. Wenn ein Hagelschlag stattfindet, muss ruhig, aber auch blitzschnell entschieden werden, welche Fahrzeuge Priorität genießen und schnellstmöglich für unsere Endkunden in Stand gesetzt werden.

**AH:** Wann haben Sie mit DRS zusammengearbeitet?

**C. Ziemek:** Im Mai 2019 wurden einige unserer Filialen in Bochum und Umgebung durch einen Hagelschlag getroffen. Etwa 2.000 Fahrzeuge befanden sich zu diesem Zeitpunkt in den Filialen. Diese Situation kam natürlich einer Katastrophe gleich. Das Projektteam von DRS hat uns von Anfang an mit einem guten Konzept in Zusammenarbeit mit unserem Versicherer unterstützt. Neben der schnellen Reaktion wurde schon am Tag nach dem Hagel ein klarer Plan für die Reparatur der Fahrzeuge mit uns abgestimmt und sofort umgesetzt. Wir konnten uns dadurch unmittelbar wieder auf unser Tagesgeschäft fokussieren.

#### „Professionelle und zuverlässige Arbeit“

**AH:** Wie haben Sie die Zusammenarbeit mit DRS empfunden?

**C. Ziemek:** Die Zusammenarbeit war von einem hohen Maße an Professionalität und Zuverlässigkeit geprägt. Die Kollegen des DRS-Projektteams waren für die Dauer ihres Aufenthaltes sehr gut bei uns integriert und die Zusammenarbeit lief sehr partnerschaftlich, quasi wie unter Kollegen.

**AH:** Waren Sie auch selbst mit der Schadenabwicklung beschäftigt?

**C. Ziemek:** Das Projektgeschehen in unseren Häusern war stets auf unsere Vertriebs- und Reparatur-Teams abgestimmt. Unsere eigenen Werkstattabläufe wurden dabei nicht gestört. Ganz im Gegenteil: Sogar beim Ersatzteil- und Lackierbedarf waren wir eng eingebunden und konnten durch die Anbindung in der TECHNO die etablierten Prozesse optimal nutzen. Mit minimalem eigenen Personaleinsatz war es somit möglich, den gesamten Fahrzeugbestand sehr schnell und in höchster Qualität instand setzen zu lassen.

**AH:** Bei so vielen Fahrzeugen in der Gruppe gab es doch bestimmt große Herausforderungen?

**C. Ziemek:** Ja, das stimmt. Aber genau deshalb ist es wichtig, mit Profis zu kooperieren. Zum Beispiel waren wir durch die DRS-eigene Software jederzeit über den Fortschritt der Reparaturen informiert und konnten außerdem bestimmte Fahrzeuge als Priorität festlegen. So waren alle am Projekt beteiligten Personen immer bestens informiert.

### Hagelteams für Hochvolt-Arbeiten zertifiziert

**AH:** Andere Herausforderungen ergeben sich doch sicherlich auch aus den vielen Fahrzeugmodellen und technischen Innovationen.



Foto: DRS

**Für Top-Reparaturergebnisse braucht es neben einem erfahrenen Techniker auch professionelles Werkzeug.**

**D. Stepputis:** Völlig richtig. Der technische Fortschritt ist gerade in Bezug auf die Elektromobilität sichtbar. Auch auf die Reparatur solcher Fahrzeuge müssen Prozesse und Menschen vorbereitet sein. Deshalb haben unsere Projektteams alle die mehrwöchige, vierstufige Zertifizierung nach SOP für Arbeiten an Hochvolt-Fahrzeugen durchlaufen. Damit ist sichergestellt, dass 100 % der DRS Mitarbeiter Arbeiten an Elektrofahrzeugen

durchführen und sogar neue Mitarbeiter unterweisen dürfen. Zusätzlich hilft uns, dass wir an 365 Tagen im Jahr in unseren Karosserie- und Lackierbetrieben in Wolfsburg und Braunschweig Unfallreparaturen an Hoch-Volt-Fahrzeugen durchführen.

**AH:** Was macht die Kooperation in diesem Dreieck zwischen TECHNO, den Autohäusern und der DRS Group so spannend?

**D. Stepputis:** Sicherlich herausfordernd wird es in der zukünftigen Kooperation, die Zusammenarbeit zwischen dem TECHNO Händler und dem jeweiligen Versicherer bestmöglich und individuell abzustimmen. Mit dem Ziel, für alle Parteien einen optimalen Schadenabwicklungsprozess zu gewährleisten.

Wir freuen uns, die TECHNO-Gruppe mit unserem Konzept und unserem Team begeistert und überzeugt zu haben. In unserer auf mehrere Jahre angelegten Kooperation werden wir sicher schon in den nächsten Wochen unsere Leistungsfähigkeit den TECHNO Gesellschaftern unter Beweis stellen können.

**AH:** Das ist doch ein schönes Schlusswort! Herzlichen Dank an Sie alle für dieses Gespräch.

W.K. Pfauntsch ■

### DIE DRS HAGELSCHADEN GMBH

- Hauptsitz der Gruppe ist Hamburg
- DRS gilt als einer der internationalen Marktführer in der Reparatur von Hagelschäden, Produktions- und Transportschäden für Fahrzeug-Hersteller, Versicherungen und Händler-Verbände.
- Das Unternehmen agiert weltweit mit Niederlassungen in Deutschland, Schweiz, Australien, USA und Mexiko.
- Die Reparaturprozesse werden individuell gestaltet, abhängig von der Anzahl der beschädigten Neu- oder Gebrauchtfahrzeuge – von einem bis zu 40.000 Autos pro Schadenfall.
- DRS besitzt eigene Karosserie- & Lackierbetriebe im Hersteller-Umfeld.
- 25 festangestellte Projektleiter (Kfz-Meister, Sachverständige, Ingenieure)
- 1.500 DOL-Techniker sowie 500 De- und Re-Montage-Experten
- Geschäftsführender Gesellschafter: Danny Ralf Stepputis, Geschäftsführer: Martin Jäger.

