



Foto: vege - Fotolia.com

Die automobiler Zukunft ist digital, das steht fest. Doch wie soll sich die Kfz-Branche darauf einstellen?

Zeiten des Wandels

Eckhard Brandenburg von BBE Automotive über Entwicklungen und Trends im Kfz-Service Markt.

Die Beruhigung für die Zuhörer kam erst ganz zum Schluss: „Niemand muss in Panik geraten, der Markt ist da und er wird auf absehbare Zeit stabil bleiben“, versicherte Eckhard Brandenburg in seinem Eröffnungsvortrag auf dem 17. Kölner Aftersales-Forum von BBE Automotive. Der strukturelle Wandel im Aftermarket für Pkw-Komponenten werde sich „beobachtbar vollziehen“, sodass die Unternehmen genügend Zeit hätten, sich auf die Veränderungen einzustellen. So weit, so schön.

„Das Aftersales-geschäft ist nach wie vor eine Cash-Cow – auch für die Autohersteller.“

Eckhard Brandenburg,
Senior Consultant der BBE
Automotive GmbH, Köln

Bis dahin nahm der Unternehmensberater seine Zuhörer allerdings mit auf einen Parforceritt durch die aktuellen Entwicklungen der Branche, bei dem einem wahrhaft schwindelig werden konnte. Denn es ist offensichtlich: Wir leben in einer Zeit der grundlegenden Veränderungen. In Bezug auf die Kfz-Branche machte Brandenburg neun Haupttrends aus:

1. Ältere Fahrzeuge gewinnen weiter an Bedeutung

Die Entwicklung ist nicht neu, setzt sich aber fort. Mittlerweile liegt das Durchschnittsalter im deutschen Pkw-Bestand bei 9,3 Jahren. Etwa 75 Prozent der Fahrzeuge sind älter als fünf Jahre, 40 Prozent sogar älter als zehn Jahre. Das liegt natürlich zum einen am technischen Fortschritt bei Komponenten und Fahrzeugen, zum anderen wirken sich aber auch verän-

dertes Kundenverhalten sowie geringere durchschnittliche Laufleistungen aus.

2. Die OEM weiten ihre Aftersales-Aktivitäten stark aus

Auch dieser Trend lässt sich schon seit Jahren beobachten, nimmt aber an Intensität zu. So treiben die Autohersteller mit Finanz- und Garantieleistungen, Flatrate-Angeboten, Kundenrückgewinnungs- oder Loyalitätsprogrammen oder zweiten Teile- und Servicelinien die Steuerung der Kunden in ihre Fabrikatsbetriebe voran. Hauptgrund dafür ist die Tatsache, dass jüngere Fahrzeuge immer weniger Wartungsbedarf haben – davon sind die Servicenetze der Hersteller am meisten betroffen. Zum anderen verfolgen die Autobauer mit diesen Zusatzleistungen natürlich auch eigene Renditeziele. Die Erfahrungen

geben ihnen durchaus recht, wie Unternehmensberater Brandenburg erklärte. Beispiel Mercedes-Benz: Etwa ein Drittel der Kunden der neuen Werkstattlinie Service & Smile wurde von Werkstätten des freien Markts abgeworben. „Das Aftersalesgeschäft ist nach wie vor eine Cash-Cow. Das ist der Grund, weshalb sich die Hersteller so intensiv Gedanken machen, wie sie Kunden an sich binden beziehungsweise zurückgewinnen können“, so Brandenburg.

3. Digitalisierung der Kanäle, Kunden und Serviceprozesse

Die Kunden werden immer digitaler, also müssen auch die Kanäle, Kunden und Serviceprozesse im Kfz-Aftermarket immer digitaler werden. Daran führt laut Brandenburg kein Weg vorbei. Wichtig sei es zudem, dem Kunden die Entscheidung zu überlassen,

auf welche Art und Weise er den Kontakt zur Werkstatt aufnehme. Die digitalen Prozesse sollten ihm also keinesfalls aufgezwungen werden. Im Fahrzeughandel sei das schon sehr gut umgesetzt, jetzt müsse der Servicebereich folgen.

4. Zugang zu den im Fahrzeug erzeugten Daten

Moderne Fahrzeuge produzieren schon heute immense Datenmengen. In Oberklasse-Limousinen wie dem 7er BMW oder der Mercedes S-Klasse sind etwa 100 Steuergeräte verbaut, die permanent Daten sammeln. Dieser gewaltige Informationsstrom ist gleichermaßen für Hersteller, IT-Unternehmen und Versicherer interessant. Die bis heute völlig ungeklärte Frage ist aber laut Brandenburg, was mit den vielen Bits und Bytes passiert, die ein vernetztes Auto produziert. Denn der Zugang zu den Daten sei der entscheidende Faktor für den Markterfolg.

5. Wachsender Einfluss von Intermediären

Die steigende Bedeutung von Fuhrpark- und Leasinggesellschaften sowie Vermietern hat mittlerweile erhebliche Auswirkungen auf das Aftersalesgeschäft. Denn diese gewerblichen Kunden verfügen über große Fahrzeugpools, die von ihnen verwaltet und gesteuert werden. Am stärksten zeigt sich das seit Jahren im Unfallgeschäft durch die aktive Schadenssteuerung der Kfz-Versicherer. Aber auch im alltäglichen Servicegeschäft nehmen die Intermediäre zunehmend Einfluss darauf, in welcher Werkstatt und zu welchen Konditionen die Fahrzeuge repariert und gewartet werden.

6. Steigende Preistransparenz und Angebotsvielfalt

Nicht nur beim Kauf von Teilen und Zubehör, auch für Servicearbeiten wird das Internet verstärkt für die Werkstattsuche und Terminvereinbarung genutzt. In diesem Zusammenhang sind die Reparaturbörsen von besonderer Relevanz, die – ähnlich wie aktuell im Gebrauchtwagengeschäft – vor allem bei standardisierten Wartungs- und Reparaturarbeiten die Kundenströme zunehmend steuern. Immer bedeutender wird dabei der Preisvergleich.

7. E-Mobility

Nachdem sich lange Zeit in Sachen Elektromobilität nicht allzu viel bewegt hat, scheint es jetzt loszugehen. Die Autobranche erwartet einen raschen Durchbruch. So vermutet Daimler-Entwicklungsvorstand Ola Källenius, dass bis zum Jahr 2025 zwischen 15 und 25 Prozent der von den Schwaben gebauten Autos einen vollelektrischen Antrieb haben werden.

Die Konsequenzen für den Aftersalesbereich werden weitreichend sein: Ein E-Auto hat bis zu 90 Prozent weniger bewegte Teile als ein Fahrzeug mit Verbrennungsmotor. Zudem entfallen diverse verschleißbedingte Wartungen. So richtig spürbar werden diese Veränderungen laut BBE-Experte Brandenburg aber wohl erst in etwa zehn Jahren – dann dürfte der Anteil der Stromer am Bestand bei zehn Prozent liegen.

8. Steigende Komplexität der Fahrzeuge

Der Trend hin zum komplett vernetzten Fahrzeug schreitet unaufhaltsam voran. Das ermöglicht der Branche,

dem Autofahrer diverse neue Dienste anzubieten, so beispielsweise die Serviceplanung, die Ferndiagnose, Verkehrsleitsysteme und vieles mehr. Keine Frage, die Mobilität wird sich noch stark verändern. Für die Werkstatt wird sich das jedoch deutlich negativ auswirken, denn das Unfallvermeidungspotenzial von automatisierten Fahrzeugen dürfte sehr hoch sein. Buchbare Mobilitätsdienstleistungen werden aber wohl für einen Ausgleich sorgen.

9. Konsolidierung im Aftersales

Sowohl die Zahl der Teilergroßhändler als auch die Zahl der Werkstätten wird weiter

sinken. Die vergangenen Jahre waren bereits von diversen Übernahmen und Zusammenschlüssen im Teilehandel geprägt. Laut Brandenburg wird sich dieser Trend – auch getrieben durch branchenfremde Private-Equity-Gesellschaften – weiter fortsetzen.

Nachdem die Zahl der freien Werkstätten in den vergangenen Jahren recht konstant geblieben ist, kommt jetzt wohl ein Rückgang auf die Branche zu. Gab es im Jahr 2016 in Deutschland noch knapp 21.000 Betriebe, könnte deren Zahl bis 2020 auf 19.500 sinken. Gefährdet seien in erster Linie die kleinen und nicht organisierten Betriebe.

INGO JAGELS ■

RQMESS®

Hoher Fließdruck für höchste Sicherheit.
So entlüften Sie Bremsen optimal.

Doppelte Kraft, halber Zeitaufwand!

RoTWIN **inside**