

Es könnte sich rechnen

Herausforderung für Lack- und Karosseriezentren in
Autohausunternehmen



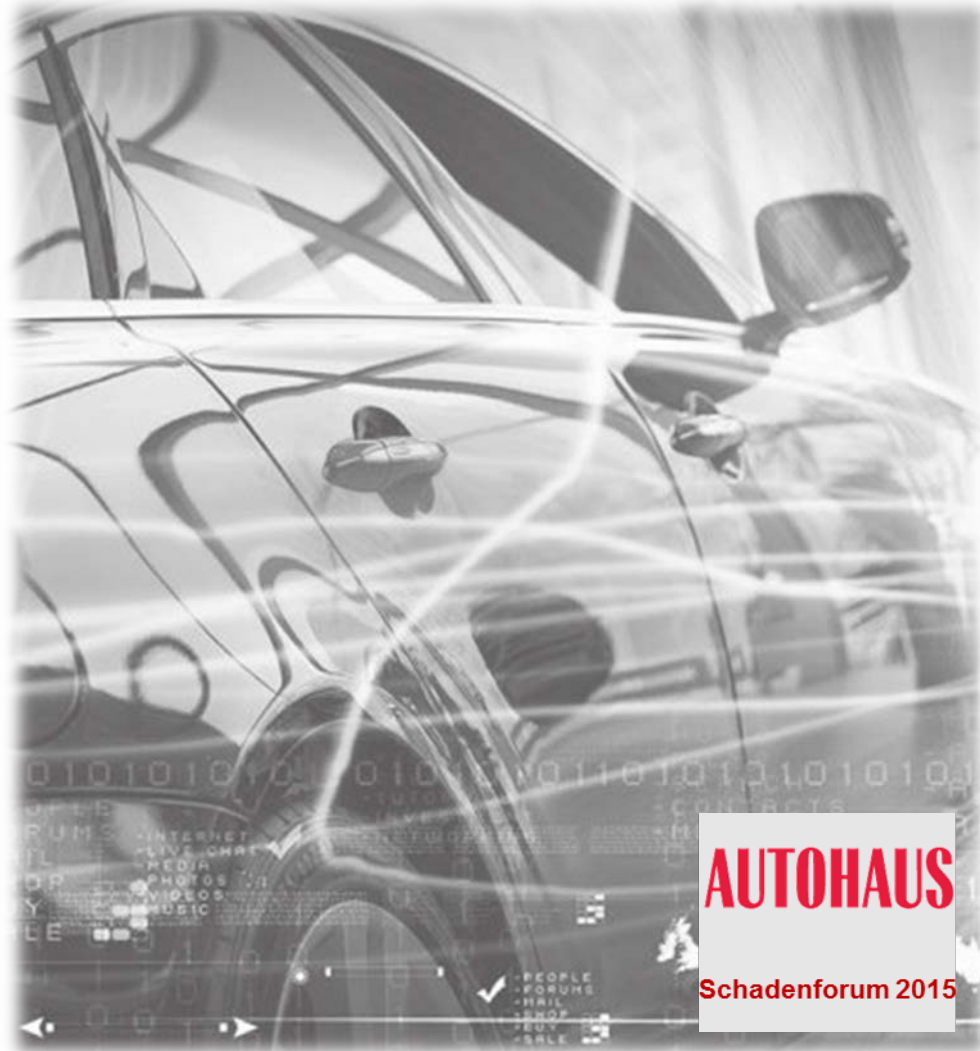
i | f a

institut für
automobilwirtschaft

Prof. Dr. Stefan Reindl

AUTOHAUS Schadenforum 2015

Potsdam
20. Oktober 2015



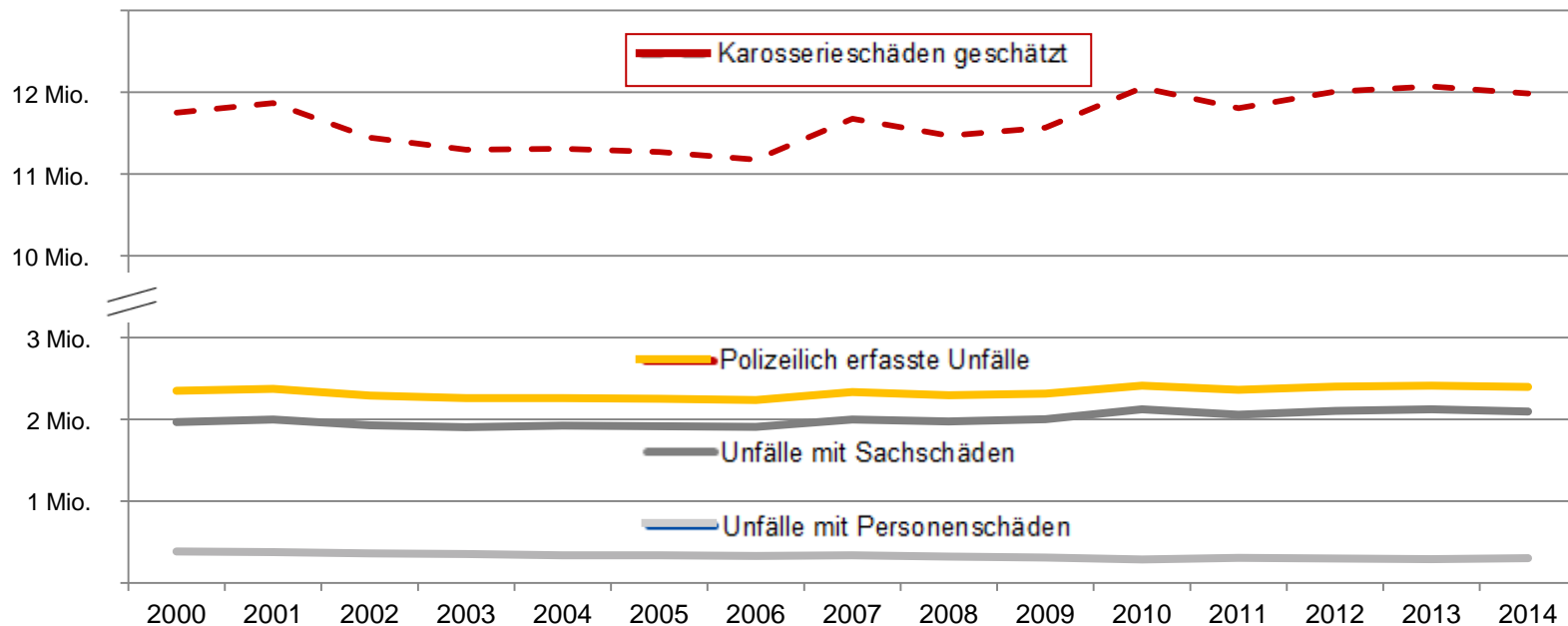
These I: Der Status Quo bei der Karosserie- und Lackinstandsetzung ist zunehmend durch Zurückhaltung gekennzeichnet.



Quelle: <http://pix.echtlustig.com/1301/kaefer-haengt-am-baum.jpg>

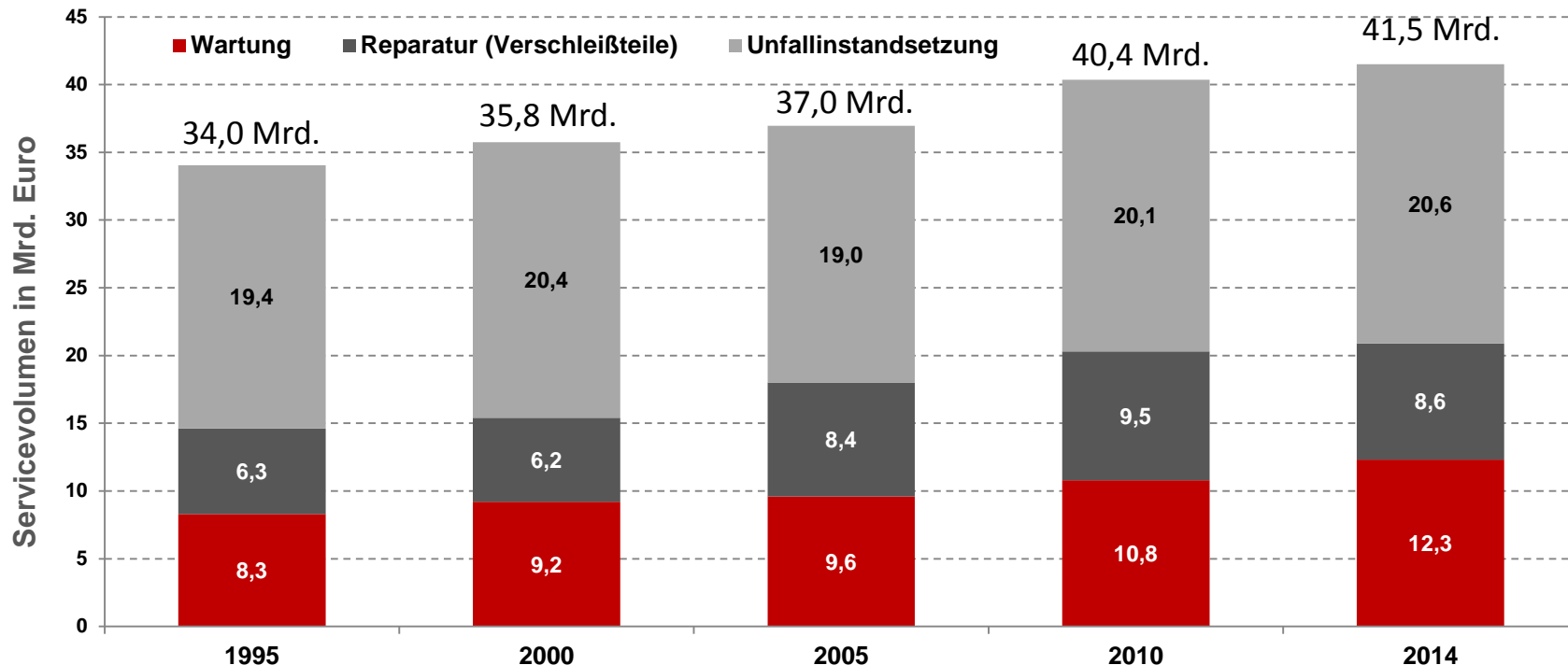
Straßenverkehrsunfälle in Deutschland

Von 2000 bis 2014: Jährlich etwa 12 Millionen Karosserieschäden



Entwicklung des Service- und Unfallinstandsetzungsumsatzes in Deutschland

Nominale vs. reale Umsatzzuwächse



- ➔ Nominaler Zuwachs 1995 bis 2014: 22 %
- ➔ Real 1995 bis 2014 (Soll 44,5 Mrd. €): -7 %

Unfallinstandsetzung (nominal)

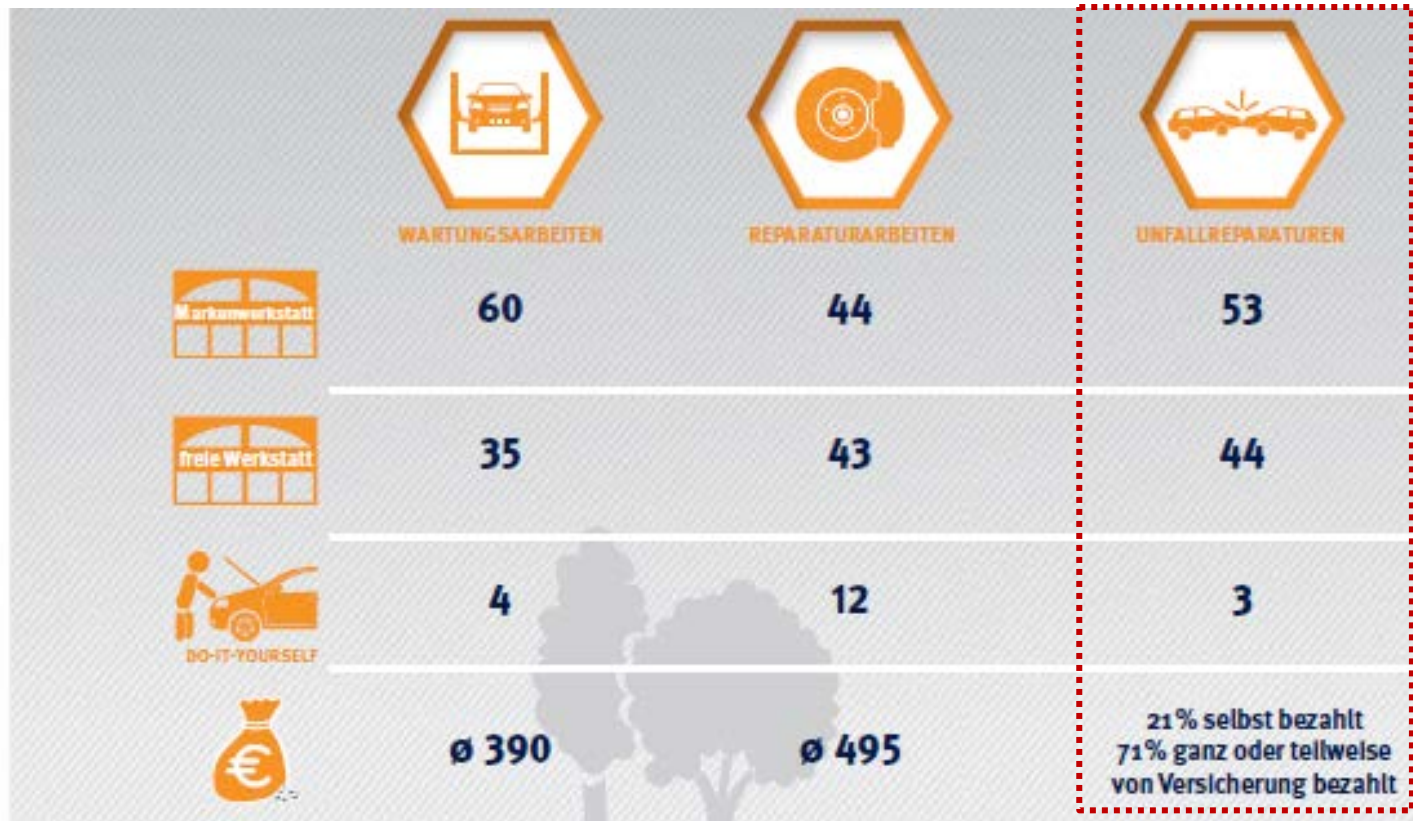
Unfallinstandsetzung (Soll 25,4 Mrd.)

6,2 %
-24,7 %

Quellen: DAT Report, ZDK Zahlen und Fakten lfd. Jgg. sowie IFA-Berechnungen 2015

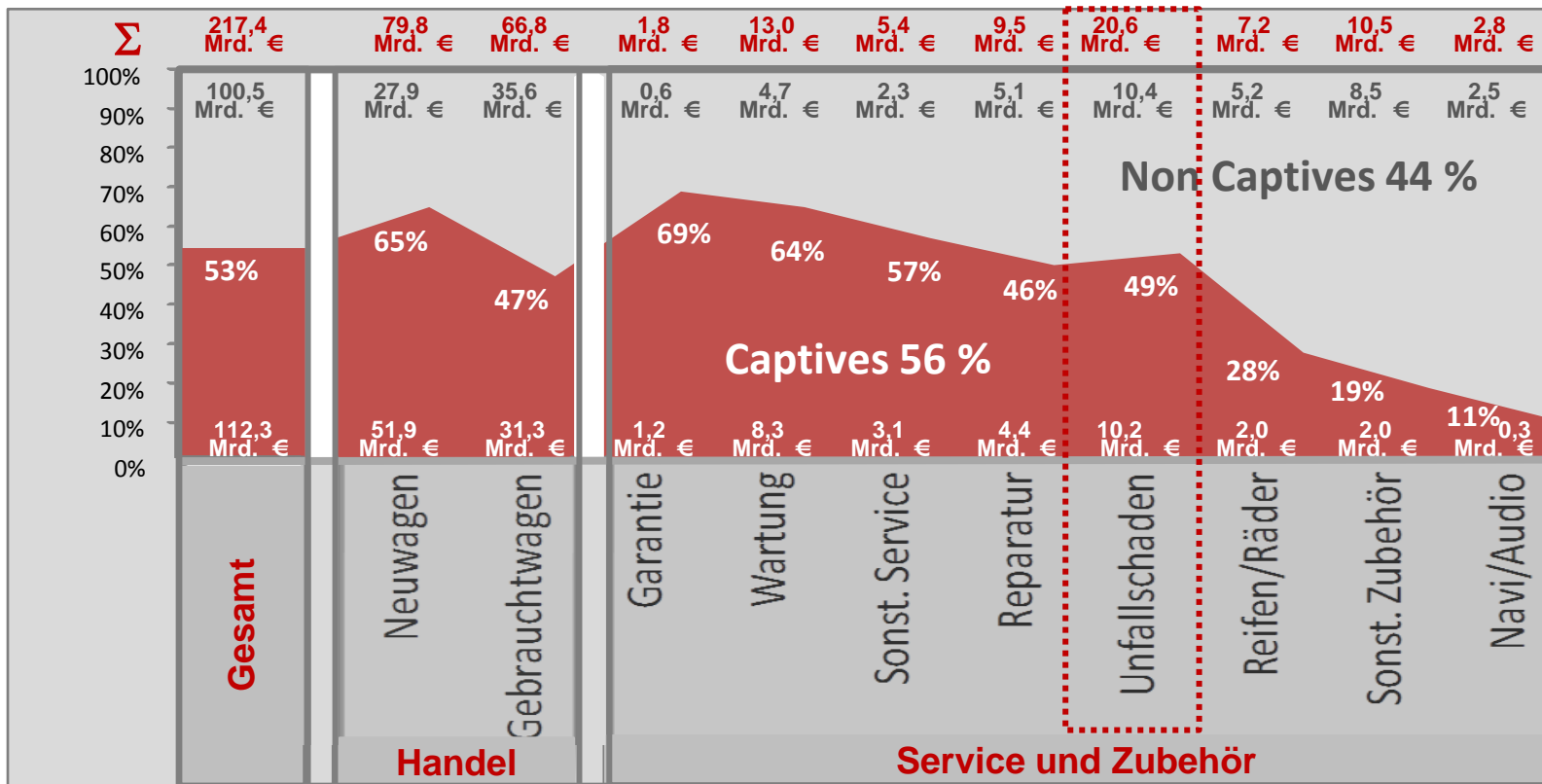
Wartungs- und Reparaturarbeiten 2014

Aufteilung nach Ort der Durchführung



Marktpotenziale im Automobilsektor

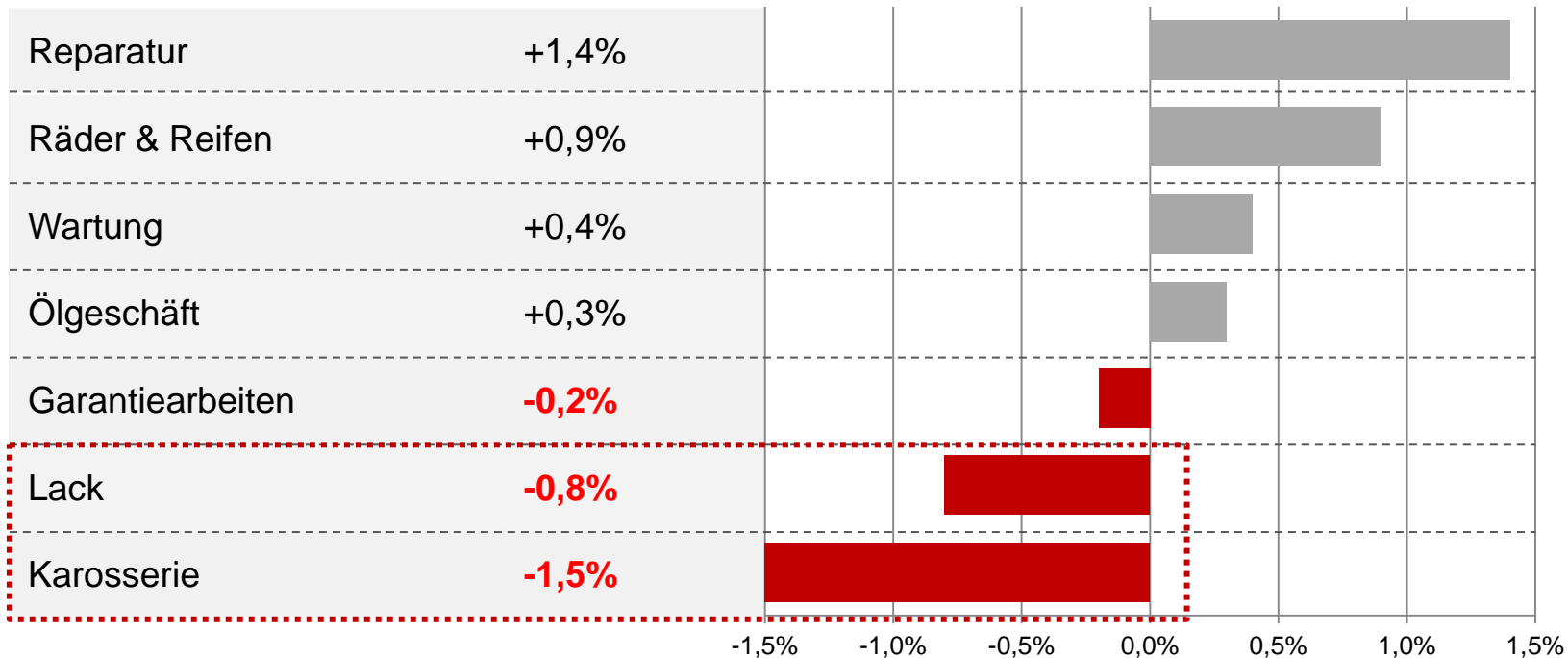
70,8 Mrd. € werden heute im Service- und Zubehörgeschäft erwirtschaftet



Entwicklung von Umsatzerträgen

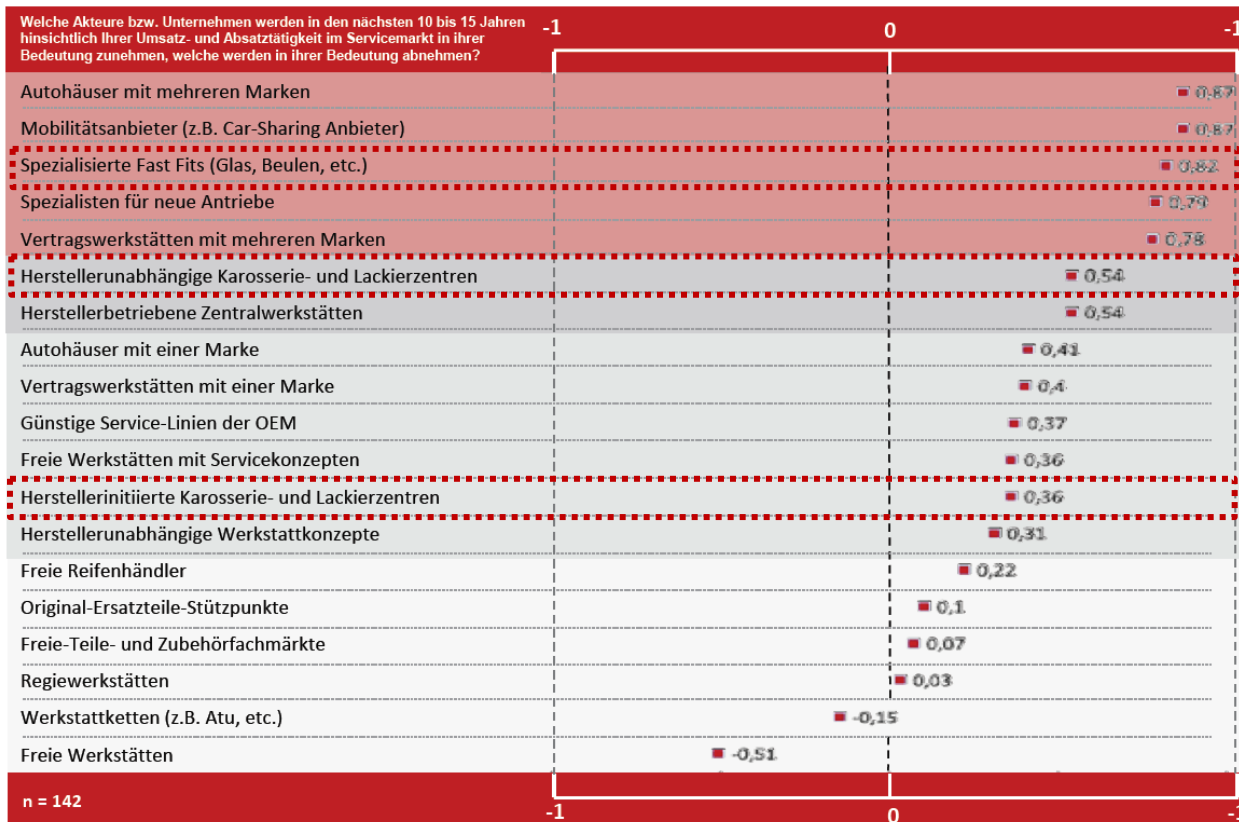
K&L-Umsätze rückläufig

Wie hat sich das **Umsatzvolumen** folgender Umsatzträger 2014 im Vergleich zum Vorjahr entwickelt?



Künftige Anbieter im Servicegeschäft

“Spezialisten” mit hoher Zustimmung



These II: Spezifische Treiber und Trends verhindern das Engagement von Autohausunternehmen im Karosserie- und Lackierbereich.

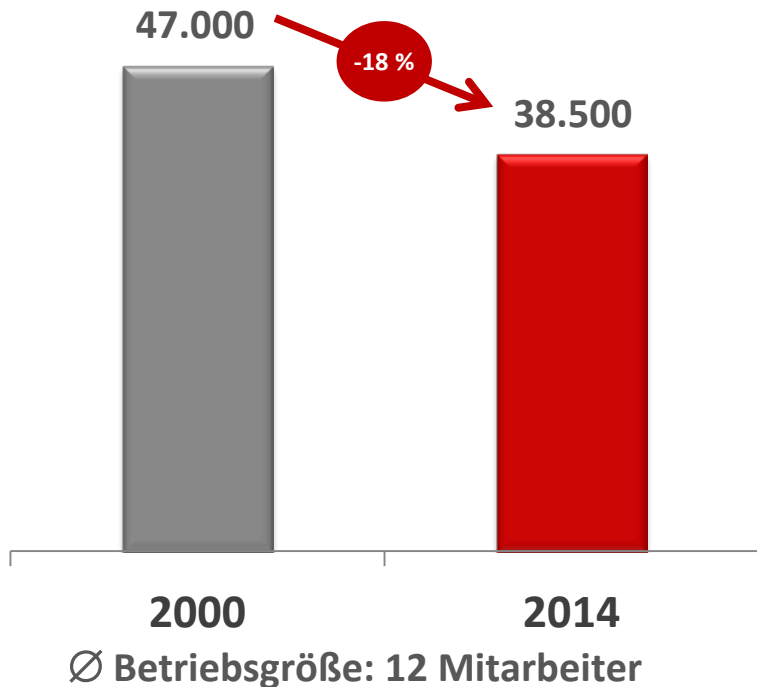


Quelle: AUTOHAUS 03/2015

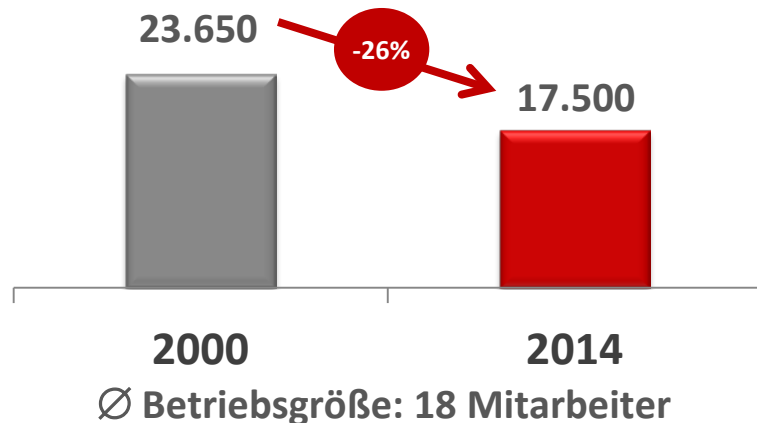
Kleinbetriebliche Strukturen im Kfz-Gewerbe

Betriebe gesamt vs. Fabrikatsbetriebe

Anzahl der Kfz-Betriebe








Anzahl der Fabrikatsbetriebe



Quelle: ZDK 2015

Nicht zufriedenstellende Deckungsbeiträge

Aufwärtstrend im vergangenen Jahr – dennoch weit unterhalb der Erwartungshaltung!

	„Soll“	Gesamtdurchschnitt			Deutsche Volumenfabrikate		Deutsche Premiumfabrikate	
		2013	2014	Trend	2013	2014	2013	2014
Bereichsergebnis (DB III) Neuwagenverkauf	>4%	3,4% (n=198)	4,2% (n=165)		4,0% (n=28)	4,8% (n=16)	3,1% (n=34)	2,7% (n=29)
Bereichsergebnis (DB III) Gebrauchtwagenverkauf	>4%	3,4% (n=199)	4,3% (n=173)		3,1% (n=31)	4,7% (n=33)	2,2% (n=37)	3,2% (n=20)
Bereichsergebnis (D3 III) Werkstattgeschäft (ohne Teilebereich)	>25%	16,9% (n=244)	19,9% (n=190)		14,6% (n=38)	19,6% (n=37)	21,8% (n=41)	23,9% (n=25)
Bereichsergebnis (D3 III) Ersatzteil- und Zubehörbereich	>22%	16,9% (n=287)	18,2% (n=202)		14,8% (n=43)	15,5% (n=38)	18,2% (n=49)	18,3% (n=22)
Umsatzrendite	>2,5%	1,2% (n=781)	1,4% (n=636)		1,1% (n=96)	1,5% (n=88)	1,3% (n=98)	1,3% (n=87)

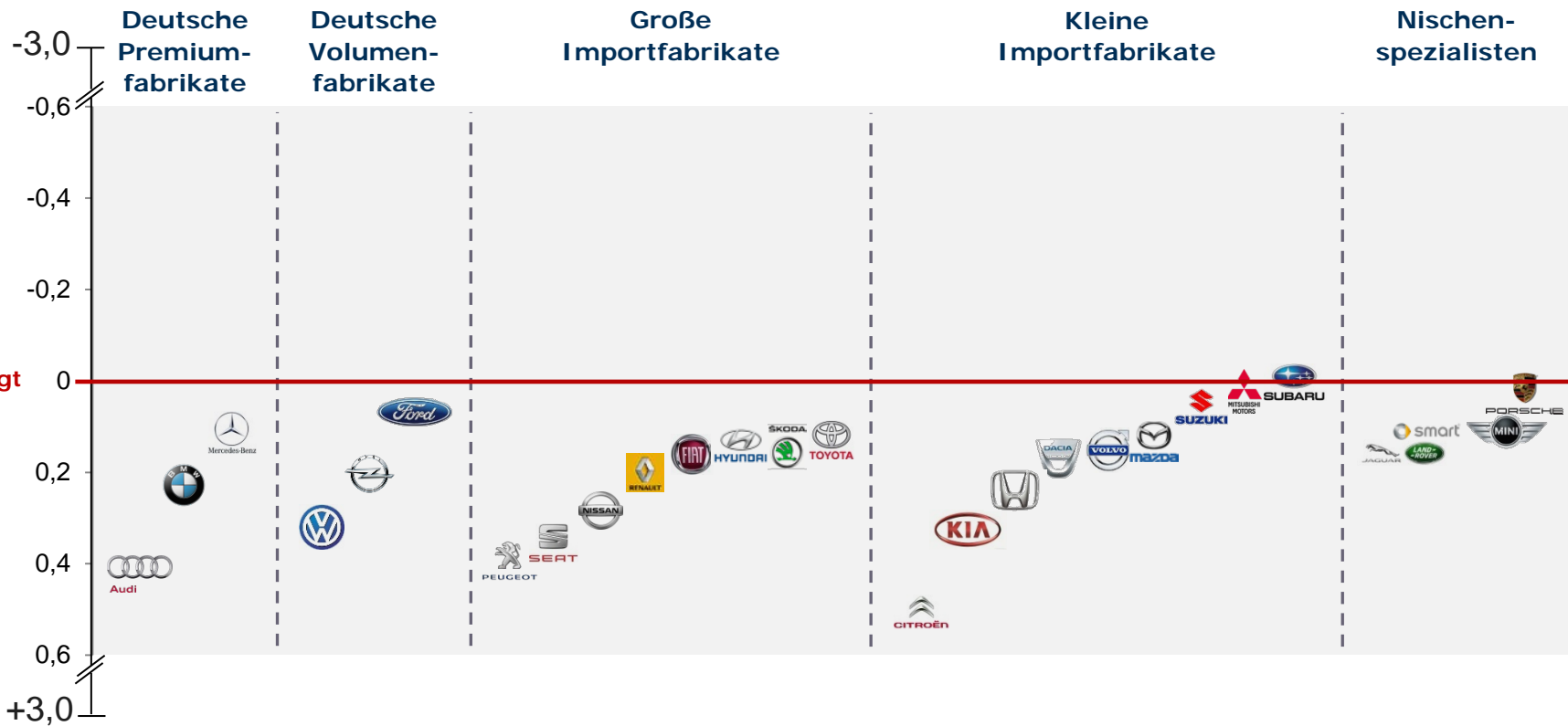
Service-Standards der Vertragswerkstätten

“Gefühle” Überzogenheit

Zu tief
angesetzt

gerechtigt

Zu hoch
angesetzt



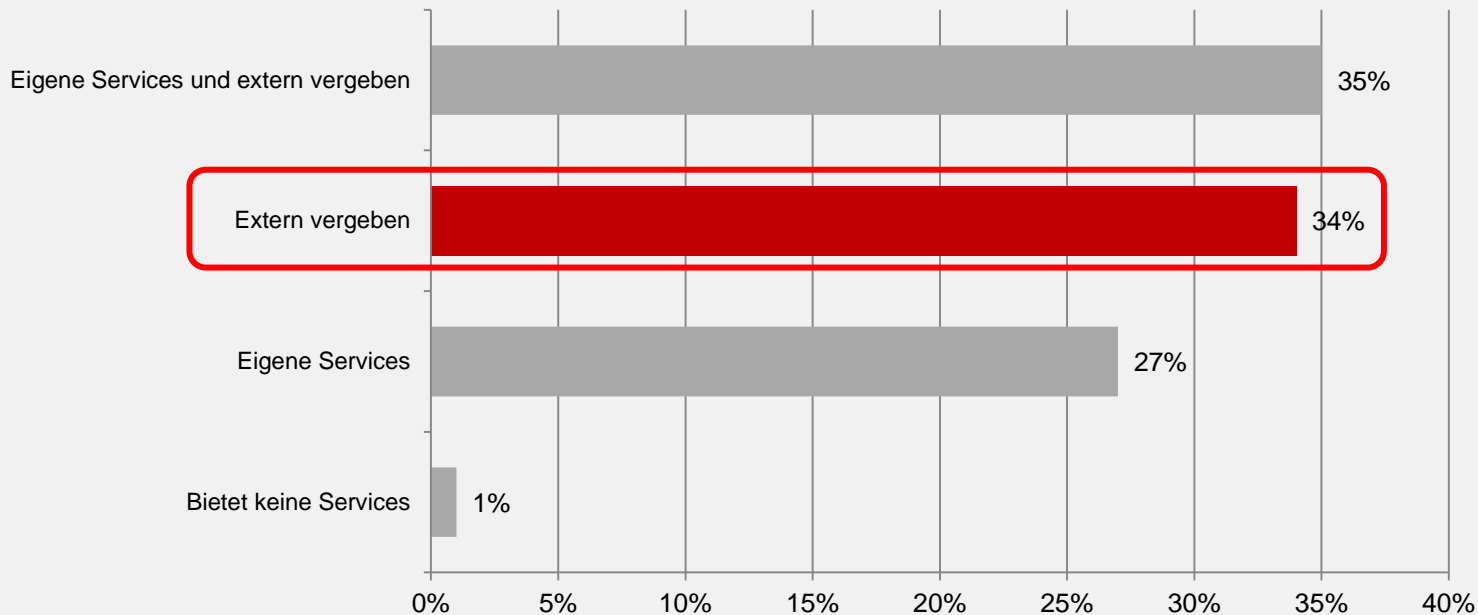
-3 = zu tief angesetzt | 0 = gerechtigt | +3 = zu hoch angesetzt

Quelle: SchwacheMarkenMonitor 2015

Karosserie & Lack: extern vs. intern

“Make Anxiety”

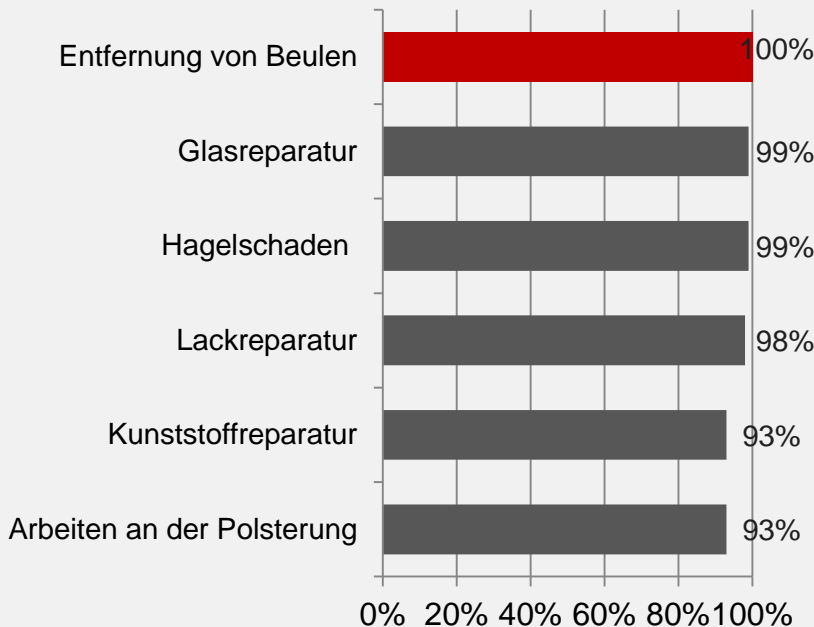
Bietet Ihr Betrieb eigene Services für Karosserie- und Lack, oder sind diese Leistungen extern vergeben?



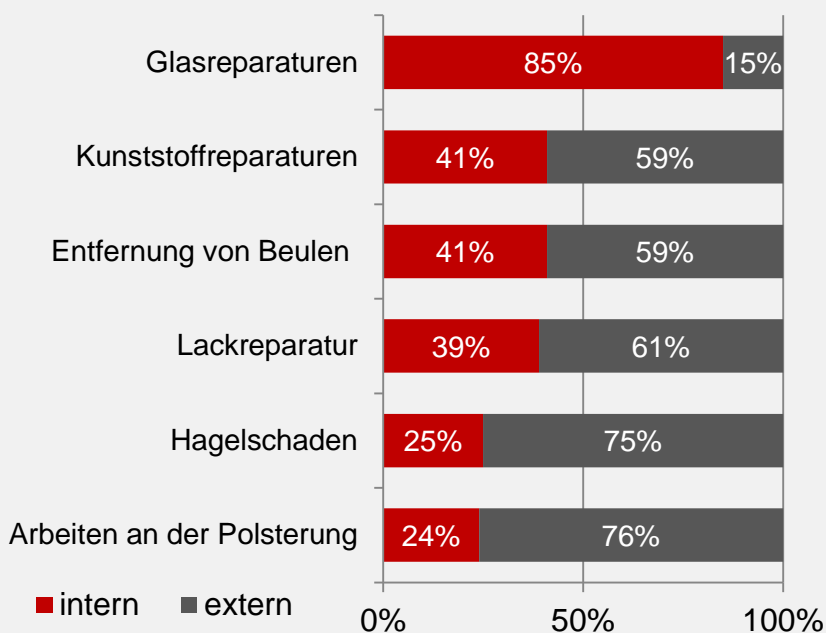
Erhöhung der Wertschöpfung

Realisierung von Umsatz- und Ertragspotenzialen: Fallbeispiel „Smart Repair“

Welche der folgenden **Smart-Repair-Methoden** bieten Sie an?



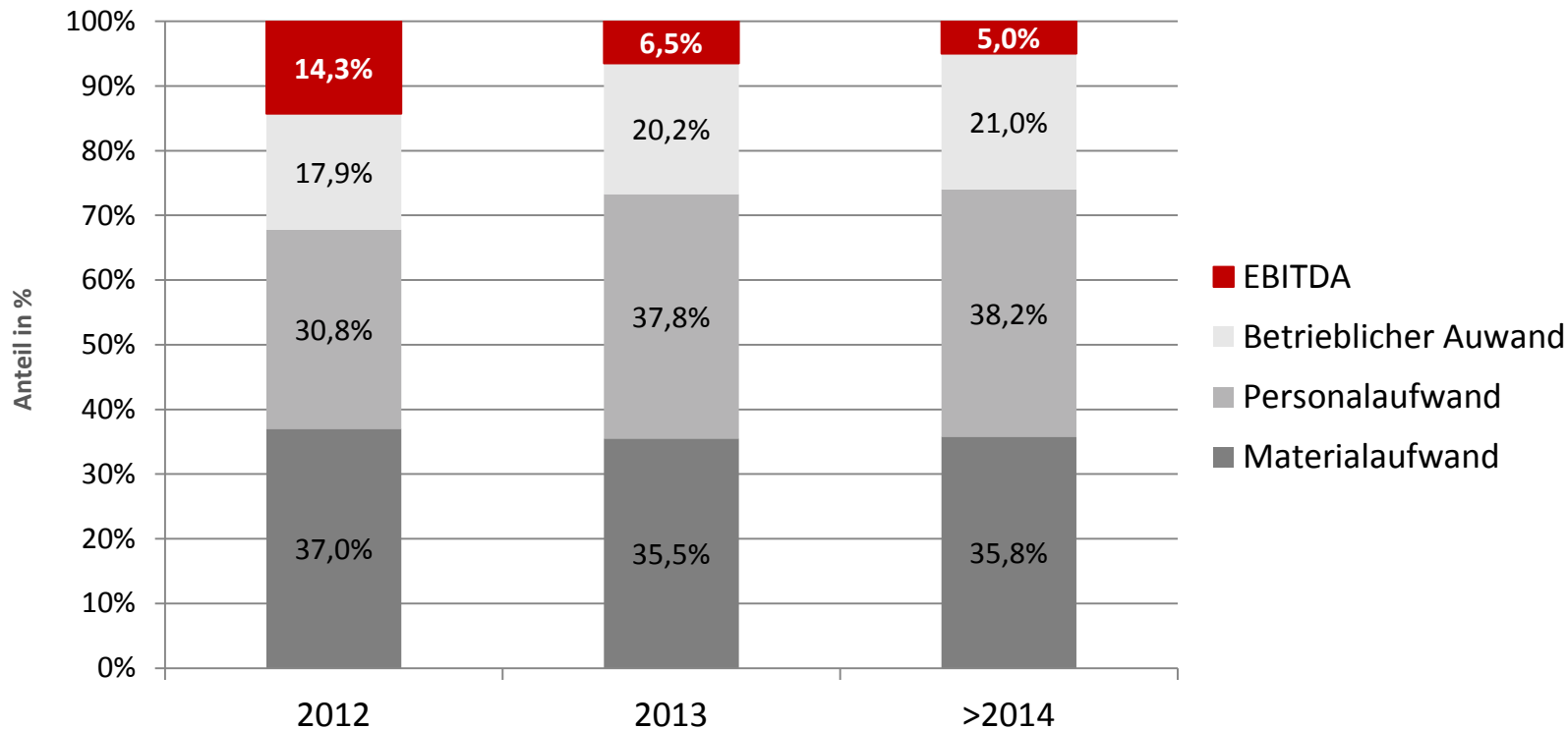
Eigene Durchführung (intern) vs. Fremdvergabe (extern)



Quelle: Institut für Automobilwirtschaft | Smart-Repair im Autohaus
Befragungszeitraum: Mai 2014 | n_{gesamt} = 275 | puls Marktforschung GmbH

Aufwandsstruktur im Bereich Karosserie-Instandsetzung und Lackierung

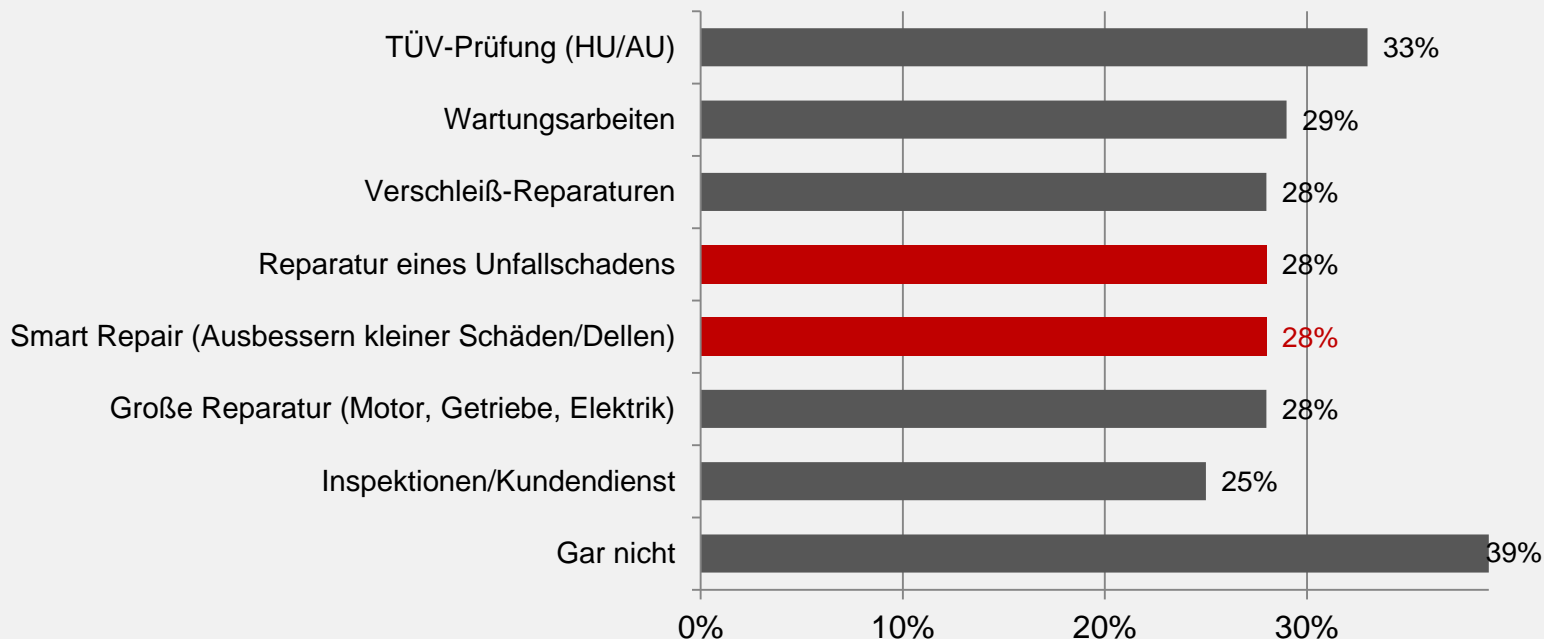
Ungünstige Aufwands/Kostenhöhe und -struktur



Wechselneigung von Werkstattkunden

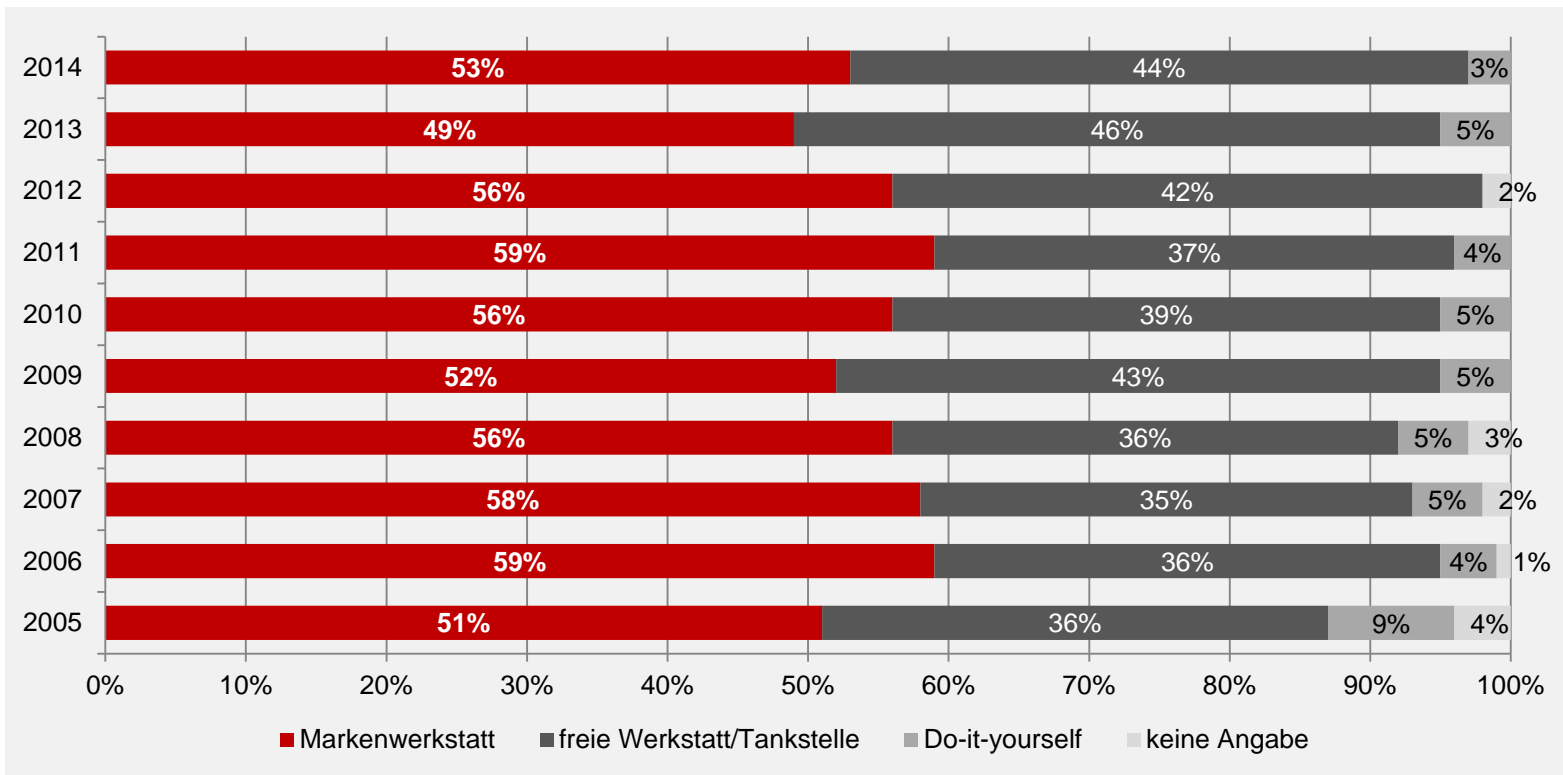
Kunden fordern Smart-Repair-Methoden ein

„Bei welchen der folgenden Reparaturen/Leistungen können Sie sich grundsätzlich vorstellen, Ihre Werkstatt zu wechseln?“



Durchführungsort von Unfallreparaturen (1)

“Ort der Durchführung” im Zeitablauf mit großer Schwankungsbreite

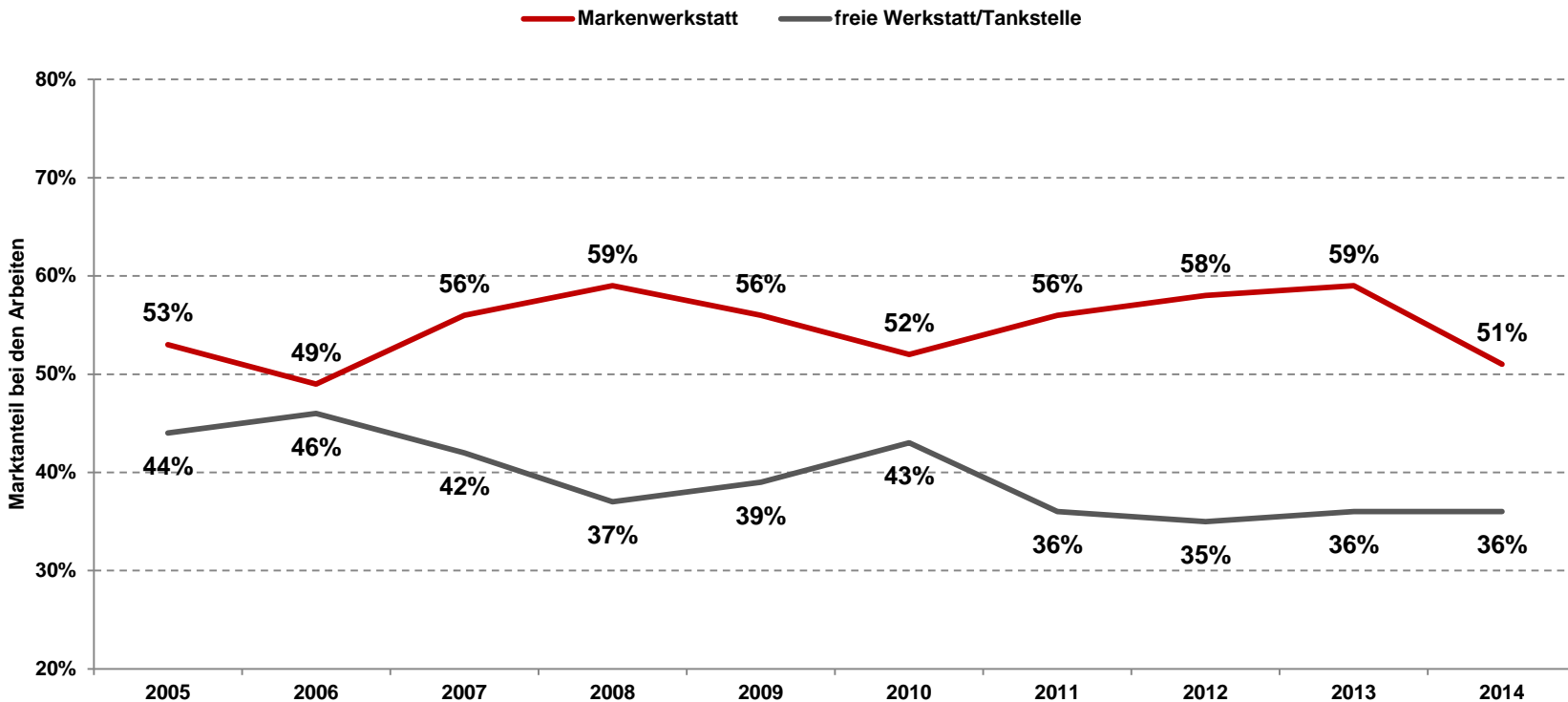


Basis: Unfallreparaturen durchgeführt

Quelle: DAT Report 2015

Durchführungsort von Unfallreparaturen (2)

“Ort der Durchführung” im Zeitablauf mit großer Schwankungsbreite



Basis: Unfallreparaturen durchgeführt

Quelle: DAT Report 2015

Intermediäre steuern Kundenströme im Unfall-Instandsetzungsgeschäft

Werkstätten verlieren zunehmend den direkten Kundenkontakt und machen Druck auf Margen

Kunde



Werkstatt



Internet-Börsen



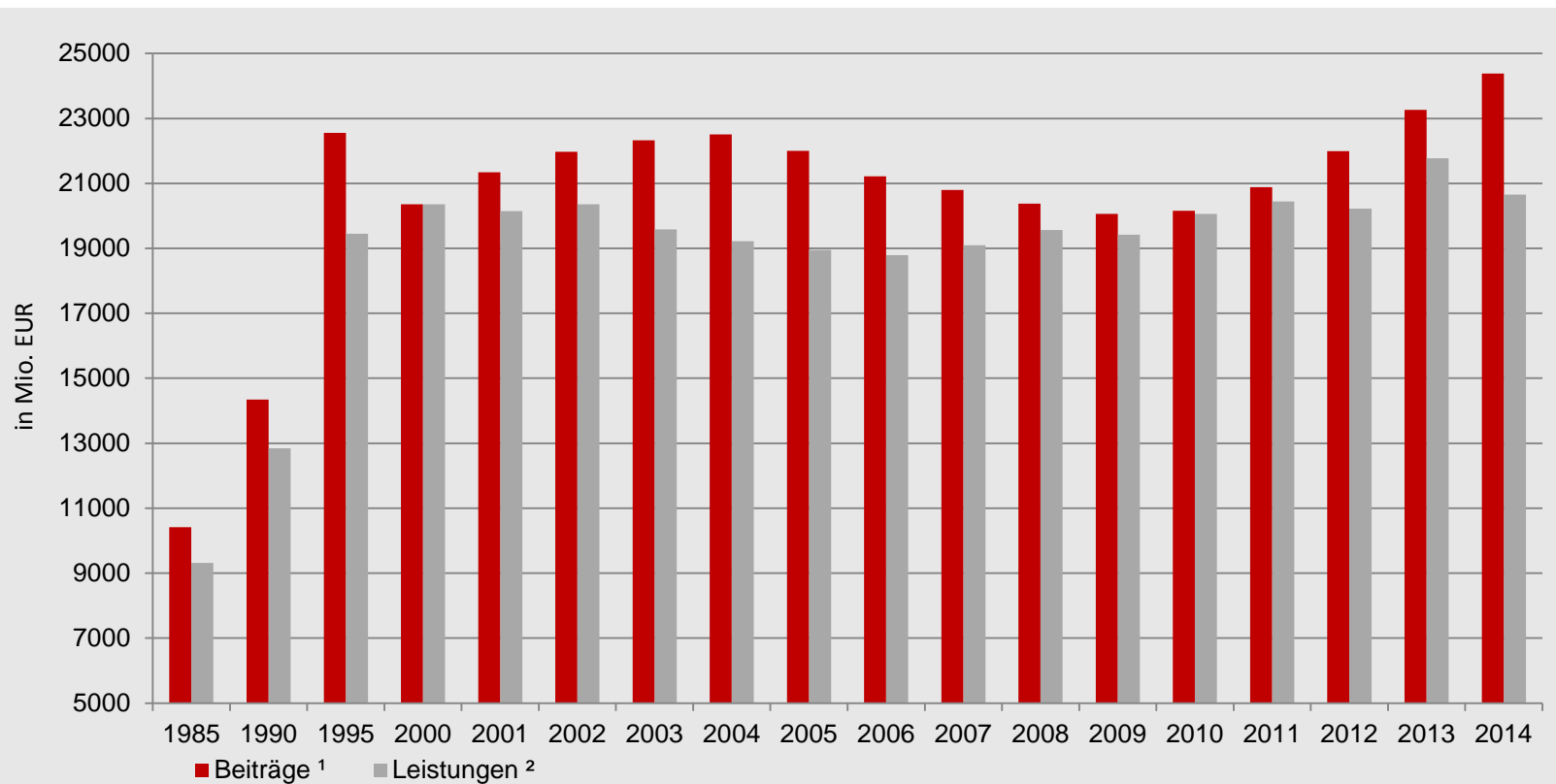
Flottenmanager



KFZ-Versicherer

Entwicklungen in der Kraftfahrtversicherung

Spanne zwischen gezahlten Beiträgen und Leistungen der Versicherer



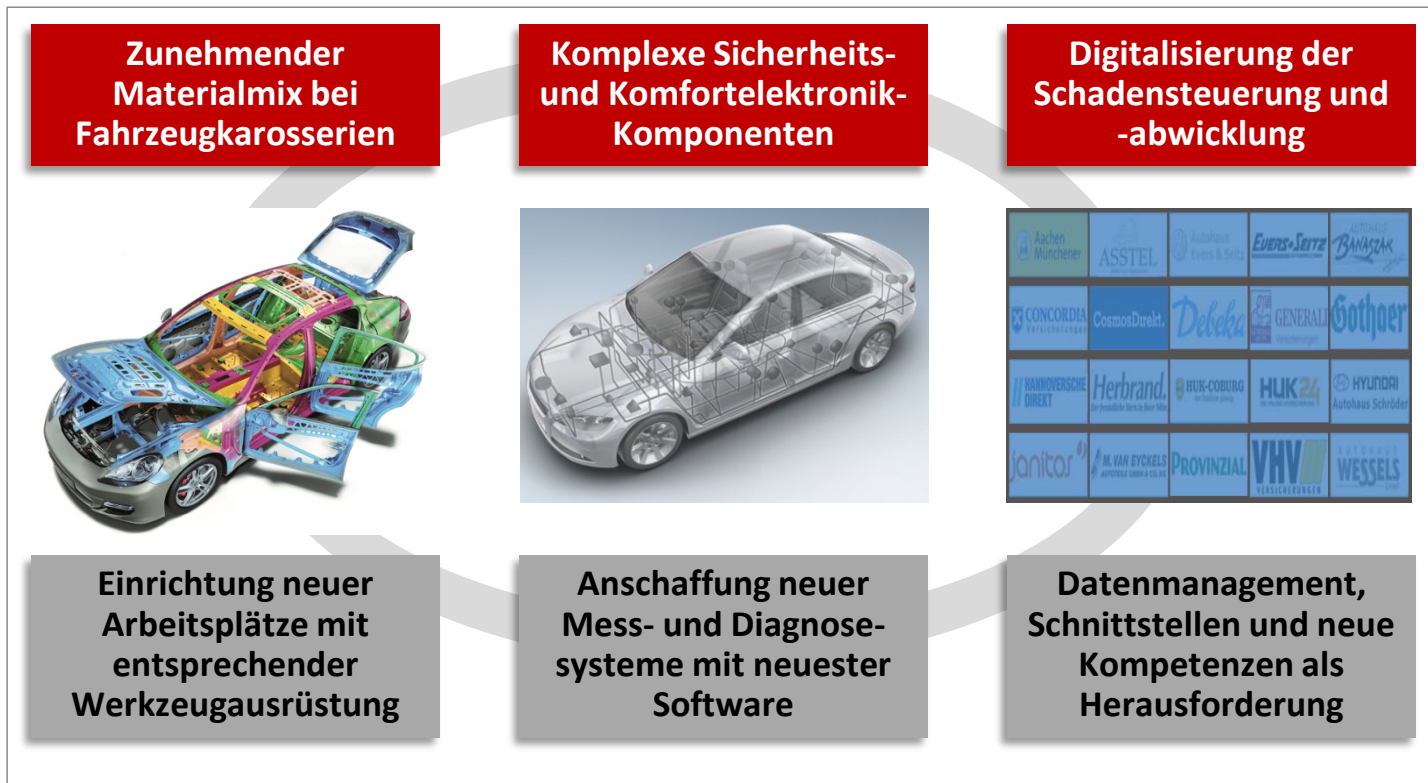
¹ gebuchte Brutto-Beiträge; ohne Versicherungssteuer

² Brutto-Aufwendungen für Versicherungsfälle des Geschäftsjahres

Quelle: GDV 2015

Fahrzeugkomplexität-, technologie und Schadenlenkung

Instandsetzungskompetenz, Sach- und Personalinvestitionen



Die digitale Customer Journey

Künftige Kundenperspektive

1. Aufmerksamkeit

Reparaturanbieter



2. Präferenzbildung

Basis: Schadenbild | Kfz-Versicherung | Anspruch



3. Konkretisierung

Spezifische Leistung



4. Selektion

Konkrete Werkstatt



5. Intention

Kontaktaufnahme



6. Aktion

Terminvereinbarung



7. Erlebnis

Auftragsdurchführung



8. Neuerwägung

... Schritt 1



9. Wiederholung

... Schritt 6

MEDIEN

Websites
Soziale Netzwerke
Suchmaschinen

Hersteller-Websites
Online-Terminvereinb.
Werkstätten-Websites

Online-Betreuung | Live Chat
Soziale Netzwerke
CRM | Werkstattkontakte

Unterschiedliche Kundenanforderungen

Kundenanforderungen in Abhängigkeit vom Kundentyp

High Value	<p>Markenbewusste Kunden</p>  <p>Autoaffinität, hoher Qualitätsanspruch</p>	<p>Freiberufler und Gewerbetreibende</p>  <p>Aufrechterhaltung des Geschäftsbetriebs</p>
Low Cost	<p>Low Budget Kunden</p>  <p>Preis- orientierte Zielgruppen</p>	<p>Flottenkunden</p>  <p>Mobilität und Flexibilität</p>
	Besitzen	Nutzen

Steigende Kundenanforderungen

Kundenanforderungen in Abhängigkeit vom Kundentyp

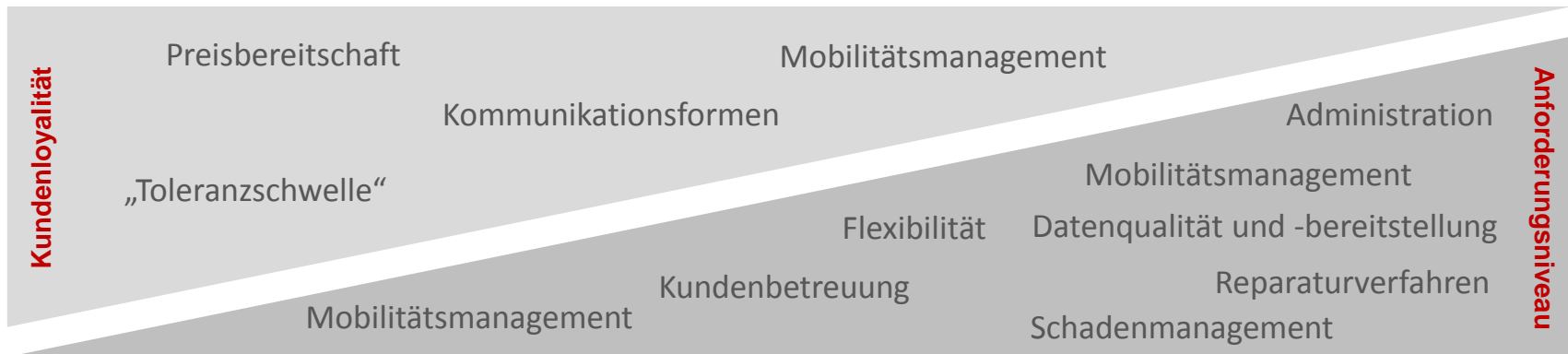
Privatkunden



Gewerbliche/Freiberufler



Flottenkunden



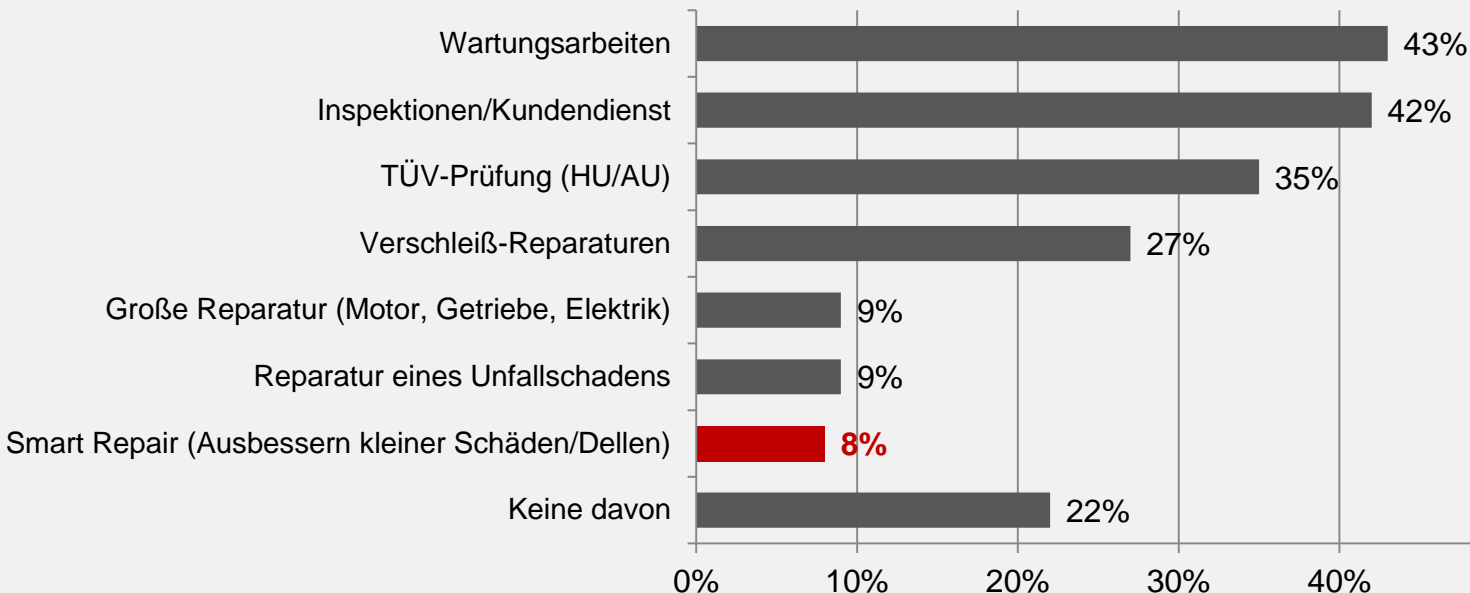
These III: Es könnte sich rechnen ... Karosserie- und Lackierzentren im Autohaus.



Durchführung von Arbeiten an Kundenfahrzeugen

Inanspruchnahme von Smart-Repair-Instandsetzungen bei acht Prozent

„Welche der folgenden Werkstatteleistungen haben Sie in den vergangenen 12 Monaten in einer Werkstatt durchführen lassen?“



Quelle: Institut für Automobilwirtschaft (IFA) 2014

Karosserie- und Instandsetzung und Lackierung

Die wichtigsten Daten und Strukturmerkmale im Überblick

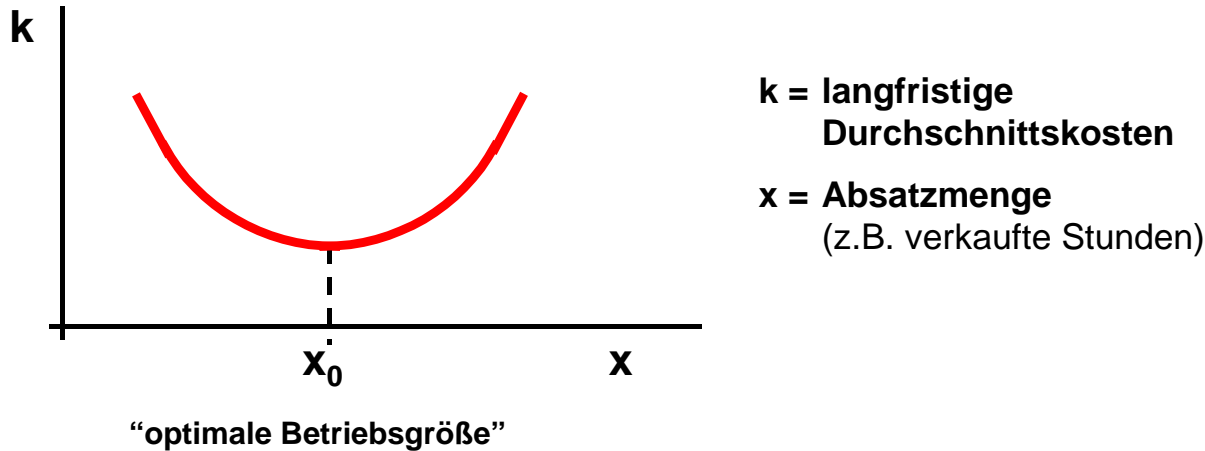
Beschäftigtenstruktur (Durchschnitt je Betrieb)	2013/2014 (2012)
Produktivkräfte	9,5 (8,9)
Unproduktive Kräfte/Sonstige	5,6 (5,9)
Beschäftigte gesamt	14,8 (15,1)
Betriebsleistung	2013/2014
Umsatz gesamt	1.393.900 € (1.300.000)
Umsatz je Produktivkraft	143.769 € (141.189)
Operatives Ergebnis (EBITDA)	90.893 € (186.097)

Quelle: Zentralverband Karosserie- und Fahrzeugtechnik e.V

Optimale Betriebsgröße als wesentliche Herausforderung

Skaleneffekte vs. Komplexitätskosten

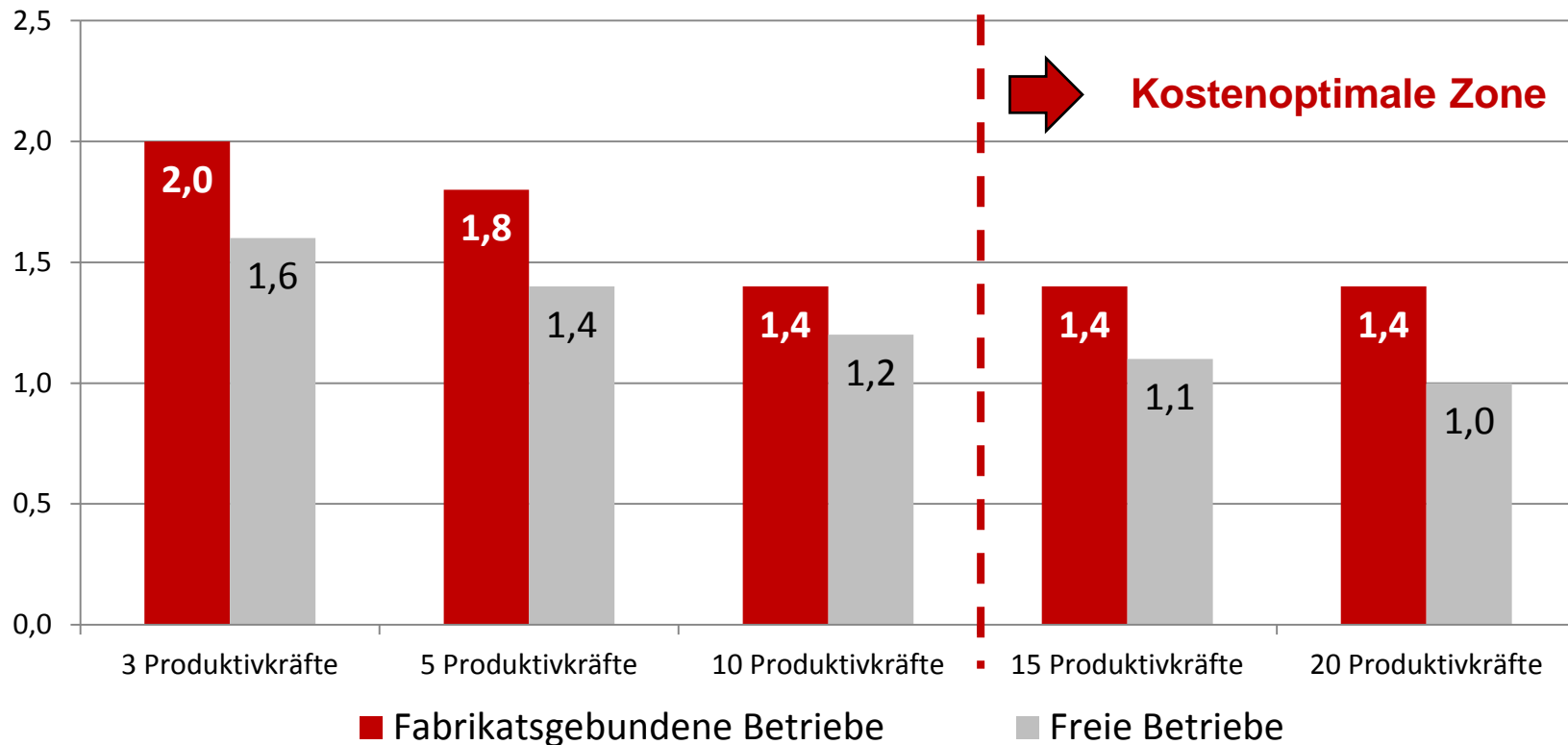
Definition: Die kostenoptimale Betriebsgröße wird als die Betriebsgröße definiert, bei der die langfristigen Durchschnittskosten ihr Minimum erreichen.



Quelle: Institut für Automobilwirtschaft (IFA)

Optimale Betriebsgröße für Lackier- und Karosseriezentren

Kostenindizes für freie vs. fabrikatsgebundene Anbieter



Quelle: Institut für Automobilwirtschaft (IFA)

Herausforderungen und Einflussfaktoren

Kompensation „systemimmanenter“ Schwächen

Endogene Faktoren

- ➔ Investitions- und Risikobereitschaft
- ➔ Zeitgemäße Qualifizierung und Betriebsausstattung
- ➔ Sicherstellung der Grundauslastung (z.B. Smart-Repair)
- ➔ Prozessuale und kompetenzseitige Optimierung
- ➔ Einsatz neuer Medien („Digitalisierung der Schadensteuerung)
- ➔ Penetration von Kfz-Versicherungen über den Handel
- ➔ ...

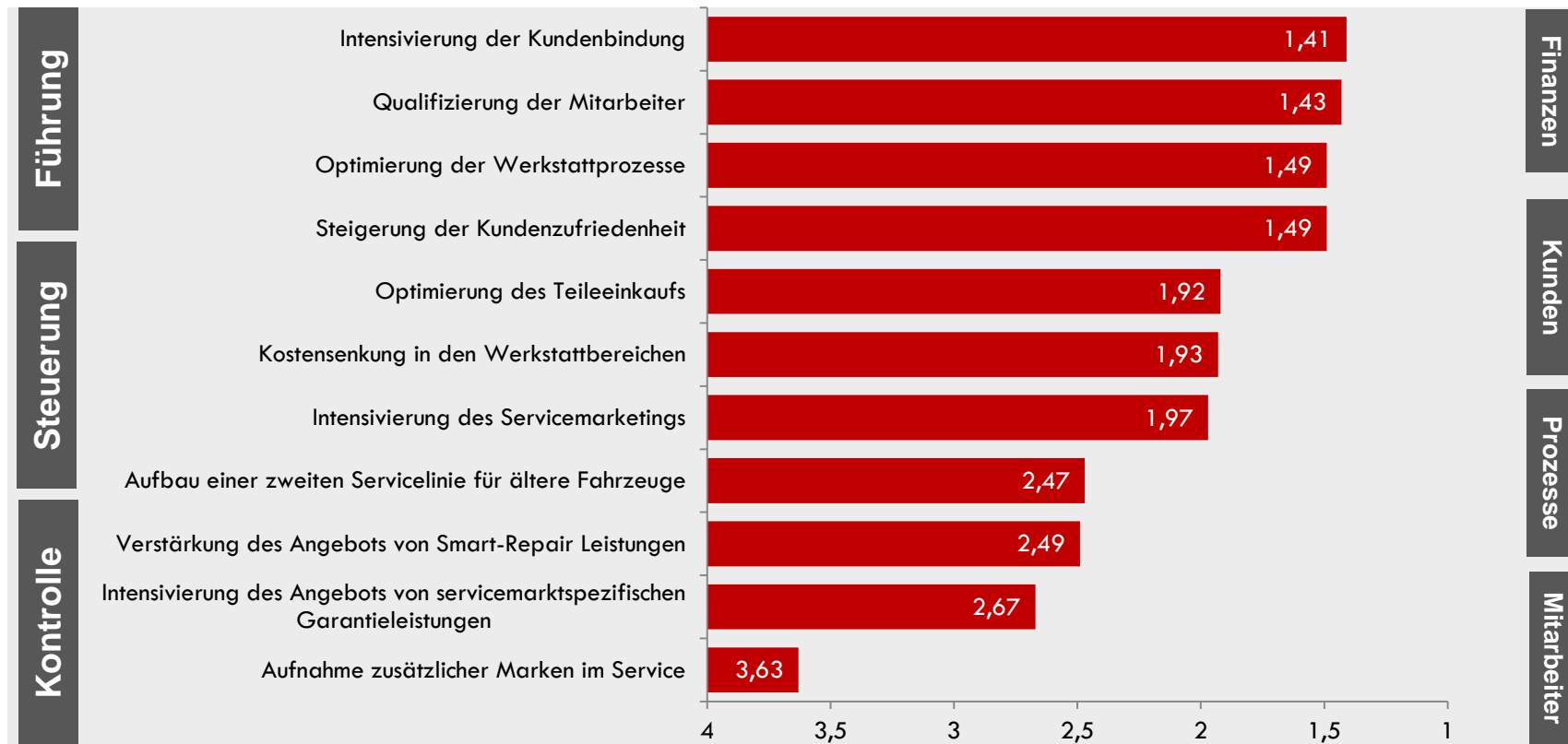
Exogene Faktoren

- ➔ Einsatz neuer Fertigungs- und Reparaturtechnologien
- ➔ Entwicklungslinien in der Fahrzeugtechnologie (Komplexität der Fahrzeugmodule und –systeme)
- ➔ Herstellerstrategien bei der Unfallinstandsetzung (Kompetenzzentren)
- ➔ Entwicklungen bei der „digitalisierten“ Schadensteuerung
- ➔ Kundenverhalten im Schadenfall
- ➔ ...

Quelle: Institut für Automobilwirtschaft (IFA)

Herausforderungen

Zentrale Handlungsfelder im Automobilservice



Es könnte sich rechnen

Herausforderung für Lack- und Karosseriezentren in
Autohausunternehmen



i | f a

institut für
automobilwirtschaft

Prof. Dr. Stefan Reindl

AUTOHAUS Schadenforum 2015

Potsdam
20. Oktober 2015

