

# Immer das richtige Teil

Die Werkstätten müssen ihre Prozesse im Griff haben, um in der Unfallreparatur zumindest kostendeckend arbeiten zu können. Störungen im Ablauf, beispielsweise durch ein fehlendes Teil oder eine falsche Teilebestellung, sind da nicht hilfreich. Der Gutachtenservice von Coler soll das verhindern.

KONRAD WENZ

**E**s ist ärgerlich, wenn der Reparaturprozess eines Unfallschadens in der Werkstatt ins Stocken gerät. Denn das geht zu Lasten der Effizienz, und die ist insbesondere bei gesteuerten Schäden wichtig. Jede Verzögerung im Prozess

kostet Geld – das oft aufgrund der knapp kalkulierten Konditionen für die Versicherung oder den Schadensteuerer fehlt. Auch kleine Beträge können da wehtun. Diese entstehen schon, wenn der Mitarbeiter in der Werkstatt seine Arbeit für einige

Stunden unterbricht und sich bei der Wiederaufnahme des Jobs neu „hineindenken“ muss. So etwas passiert beispielsweise, wenn ein benötigtes Ersatzteil fehlt oder der Betrieb das falsche Teil bestellt hat, und der Monteur deshalb nicht weiterkommt.



Mit seinem Gutachtenservice unterstützt der Teilespezialist Coler die Reparaturwerkstatt.

Doch Probleme können auch schon vor der eigentlichen Reparatur entstehen. Eine fast alltägliche Situation: Der Unfallwagen steht auf dem Hof, das Schadensgutachten oder der Kostenvoranschlag liegt bei der Versicherung, die Freigabe für die Instandsetzung ist schon im Haus und nun soll es losgehen. Aus der Kalkulation müssen die Werkstattmitarbeiter eine Teileliste generieren, um die benötigten Ersatzteile bestellen zu können. Und plötzlich tauchen Fragen auf: Ist die Kalkulation wirklich vollständig? Wurden alle Verbundartikel bedacht? Sind die angegebenen Artikelnummern richtig?

Der Münsteraner Teilespezialist Coler hat sich diesen Fragen angenommen und hierfür seinen sogenannten Gutachtenservice entwickelt. Geschäftsführer Julius Fabian Roberg erklärt: „In der Regel erstellt ein Sachverständiger ein Schadensgutachten oder die Werkstatt einen Kostenvoranschlag über die Unfallschadeninstandsetzung und dokumentiert damit den Reparaturumfang.“ Die Werkstatt steht damit aber erst am Anfang des Prozesses. Denn das Generieren einer Teilebestellung aus dem Gutachten oder dem Kostenvoranschlag kostet Zeit: Entweder hat die Werkstatt einen Mitarbeiter, der darauf spezialisiert ist, oder einer der Mitarbeiter übernimmt das nebenbei – was leider besonders in kleineren Werkstätten häufig der Fall ist. „Da sitzt dann der Meister oft nach Feierabend und stellt die Teileliste zusammen. Dass diese Vorgehensweise fehleranfällig ist, liegt auf der Hand“, führt Roberg aus.

Gerade für kleine und mittlere Betriebe, in denen es oft keine klaren Prozessstrukturen gibt, bietet der Teilespezialist seinen Schadensservice an. „Die Werkstatt lässt einen Schaden entweder durch einen Gutachter ermitteln, oder sie erfasst eine größere Reparatur im eigenen Dealer-Management-System. Dann kann sie uns die Teileliste in Verbindung mit den Fahrzeugdaten per E-Mail oder Fax zur Verfügung stellen, und

„Mit dem Gutachtenservice erhält die Werkstatt innerhalb von 60 Minuten ein Angebot.“

JULIUS FABIAN ROBERG, GESCHÄFTSFÜHRER GOLER



Foto: Coler

wir erstellen innerhalb von 60 Minuten ein Angebot“, beschreibt Roberg. Dieses beinhaltet verschiedene Teilmixe, beispielsweise ein reines OE-Teilangebot und ein Mischangebot, bestehend aus OE- und IAM-Teilen. „Die Werkstatt kann sich hundertprozentig darauf verlassen, dass sie die richtigen Artikel bekommt, denn wir verifizieren die Teileauswahl für die Reparatur immer anhand der Fahrgestellnummer im Herstellerkatalog“, sagt Roberg.

### Falsche Teile im Gutachten werden erkannt

Die Teilespezialisten greifen auf umfangreiche Datenbanken zurück, wenn sie aus einer Reparaturkostenskalkulation ein Teilangebot erstellen. Dadurch erkennen die Coler-Mitarbeiter, wenn im Gutachten ein falsches Teil aufgeführt ist. Zudem zeigen die EDV-Systeme dem Sachbearbeiter auch Teile, die häufig in den Kalkulationssystemen von DAT und/oder Audatex nicht aufgeführt sind, aber für die Reparatur definitiv benötigt werden, beispielsweise sogenannte Verbundteile. Die Münsteraner berücksichtigen diese Teile in ihrem Angebot. „Damit bekommt die Werkstatt innerhalb von 60 Minuten von uns einen Hinweis, mit welchen Teilen zu welchem Preis sie diese Reparatur durchführen kann“, erläutert Roberg.

Über die sogenannte VIN-Abfrage überprüfen die Teilespezialisten jedes Gutachten und jeden Kostenvor-

anschlag, der bei ihnen eingeht. „Wir finden nicht bei jedem Gutachten gravierende Abweichungen. Aber es reicht ja auch schon eine kleine Ungenauigkeit, um den Reparaturprozess in der Werkstatt zu unterbrechen“, erklärt Roberg.

Die Werkstatt bekomme nach spätestens einer Stunde das Gutachten zurück – mit einem Hinweis, ob es komplett war oder ob die Teilespezialisten Fehler entdeckt haben und welche Ergänzungen sie deshalb empfehlen. „Das ist dann ein Angebot inklusive einem genauen Preis. Unser Kunde bekommt das als Datei zurück und muss in seinem EDV-System nur noch die Eingabetaste betätigen, um die Teilebestellung auszulösen“, beschreibt Roberg. Die Werkstatt habe dadurch mit dem gesamten Prozess der Teilebestellung und Auswahl nichts mehr zu tun und könne sich um ihre Kernaufgaben kümmern – um die Reparatur des Fahrzeugs. „Wir nehmen diesen Prozess in unsere Hand und entlasten dadurch die Werkstattmitarbeiter“, führt Roberg aus. Die Werkstatt sei damit nach 60 Minuten aussagefähig – übrigens auch, was die Lieferfähigkeit von OE-Teilen angeht. Denn Coler hat Ersatzteilverträge mit derzeit elf Fahrzeugherstellern und deckt hiermit nahezu 75 Prozent des Pkw-Bestands in Deutschland ab. Damit hat er, was das Teilegeschäft angeht, den gleichen Status wie ein Markenautohaus. Zudem könnten die Teile automatisch in das DMS der Werkstatt überspielt werden. ■

# 11

**Fahrzeughersteller haben einen Ersatzteilvertrag mit dem Teilespezialisten Coler.**

**DIGITAL** 

Zum Thema Gutachtenservice finden Sie unter [www.gutachten.coler.de](http://www.gutachten.coler.de) weitere Fakten sowie ein Video.