



Foto: Dietmar Winkler

Wir waren zu Besuch beim Autohaus Hirschvogel am Standort Straubing.

Das steht für Qualität

Zertifizierung | Die Unternehmensgruppe Hirschvogel darf jetzt mit dem Gütesiegel „TÜV SÜD geprüfter Unfallschaden-Reparaturbetrieb“ werben. Das Mercedes-Autohaus hat die meisten Anforderungen für das Siegel bereits erfüllt.

Besser geht es kaum: Wenn der Mercedes-Stern über dem Eingang leuchtet, dürfen Kunden Topqualität erwarten. Warum also hat sich das Autohaus Hirschvogel, mit sieben Standorten einer der größten Mercedes-Händler in Niederbayern und der Oberpfalz, dennoch dazu entschieden, für

Kurzfassung

Mit dem Gütesiegel „TÜV SÜD geprüfter Unfallschaden-Reparaturbetrieb“ will sich das Autohaus Hirschvogel noch stärker als erste Adresse für Kunden im Falle eines Unfallschadens positionieren.



Foto: Hirschvogel

Übergabe des Prüfsiegels in Straubing (v. l.): Christian Schlecht, Serviceleiter bei Hirschvogel, zusammen mit Bernhard Zierer, Vertriebsleiter Niederbayern bei TÜV SÜD

sechs Standorte das Gütesiegel „TÜV SÜD geprüfter Unfallschaden-Reparaturbetrieb“ zu erlangen? Christian Schlecht, Serviceleiter der Gruppe, erklärt, warum es durchaus Sinn macht, zusätzlich das blaue Oktagon als Ausweis von Qualität im Unfallschadengeschäft zu zeigen: „Wir wollen mit dem Gütesiegel vor allem in Richtung unserer Kunden stärker signalisieren, dass wir auch im Falle eines Unfalls der geeignete Ansprechpartner sind und exzellente Qualität bieten.“

Gütesiegel als Qualitätsgarant

Künftig weist ein Schild mit dem Gütesiegel darauf hin, dass bei der Unfallschadenreparatur Topqualität geliefert wird. „Für uns ist das Siegel eine langfristige Kundenbindungsmaßnahme“, ergänzt Schlecht. „Ich sehe darin ein zusätzliches wirksames Signal an den Kunden, der vielleicht sein Fahrzeug zum saisonalen Räderwechsel bei uns hat oder die Hauptuntersuchung bei uns machen lässt.“

Das Unfallschaden-Reparaturgeschäft ist eine wichtige Säule bei Hirschvogel. „Wir reparieren an sechs Servicestandorten Pkw und Transporter und an vier Standorten auch Lkw – daher haben wir alle sechs Servicestandorte zertifizieren lassen“, so Schlecht. Eine zentrale Rolle spielt dabei die Lackiererei am Standort Straubing, die für Pkw, Transporter und Lkw gleichermaßen ausgestattet ist und höchste Qualitätsstandards erfüllt. Die erfolgreiche Umsetzung der Anforderungen in den Centern Plattling, Passau und Vilshofen sei maßgeblich dem Centerleiter Josef Doppelhammer und seinen Teams an den drei Standorten zu verdanken. An den Standorten Cham und Regen, wo Andreas Rieger als Centerleiter zuständig ist, sei das Gütesiegel ebenfalls mit hohem Engagement umgesetzt worden.

Beste Voraussetzungen

Bernhard Zierer, Vertriebsleiter Niederbayern bei TÜV SÜD, kennt den Betrieb seit vielen Jahren. Neben dem Schadenmanagement sind er und seine Kollegen bei Hirschvogel auch für amtliche Prüfleistungen (HU/AU/SP) zuständig sowie im Bereich Arbeitsmedizin tätig. „Die Zertifizierung lief über unsere Schadengutachter vor Ort an den Standorten Straubing, Passau, Vilshofen, Cham, Plattling und Regen. Es wurde jeweils ein Unfallschaden beglei-

tet, von der Annahme bis zur Rückgabe an den Kunden“, erläutert Zierer.

Der Anforderungskatalog für das Siegel ist anspruchsvoll und wird Punkt für Punkt abgeprüft. Kern der Überprüfung bildet das Sachverständigengutachten über eine komplette Instandsetzung an einem Fahrzeug. Dabei wird der komplette Reparaturweg von einem TÜV SÜD Gutachter Schritt für Schritt begleitet und dokumentiert. Wichtig ist hierbei die Sorgfalt bei der Instandsetzung. Dazu gehört beispielsweise, dass während der Reparatur entsprechende Schutzmaßnahmen am Fahrzeug angebracht werden.

„Es wird zudem darauf geschaut, dass tatsächlich nur Originalersatzteile verwendet werden“, ergänzt Zierer. Nach erfolgter Instandsetzung werden Fahrzeug und Lackierung nochmals überprüft und die fachmännische Reparatur bewertet, beispielsweise auch die Qualität der Hohlraumkonservierung. Beachtung findet darüber hinaus die fachgerechte Entsorgung von Altteilen sowie der verwendeten Flüssigkeiten und Lacke.

Für die herstellerekonforme Fahrzeugvermessung muss neben dem Diagnosegerät die passende Ausrüstung für Achs- und Karosserievermessungen nachgewiesen werden, außerdem muss es



Foto: Dietmar Winkler

Langjährige Zusammenarbeit: An der Einfahrt sieht man gleich – hier prüft TÜV SÜD.

möglich sein, Fahrerassistenz-Systeme zu kalibrieren. Die Mitarbeiter müssen zudem mindestens einmal jährlich eine Weiterbildung in der Fahrzeuginstandsetzung belegen.

Das TÜV SÜD Gütesiegel

Damit die Kfz-Betriebe Kompetenz und Sachverstand dokumentieren und noch stärker ins Bewusstsein der Kunden bringen können, bietet TÜV SÜD Division Mobility das Gütesiegel „TÜV SÜD geprüfter Unfallschaden-Reparaturbetrieb“. Mit dieser Auszeichnung erhalten die Betriebe einen sichtbaren, neutralen Beweis für ihre Leistungsstärke und gewinnen das Vertrauen der Kunden. Verläuft die Prüfung durch den Sachverständigen erfolgreich, gibt es eine Urkunde sowie verschiedene Werbemittel. Dazu gehören Schilder mit dem Logo der Sachverständigen-Organisation und der Schriftzug „TÜV SÜD geprüfter Unfallschaden-Reparaturbetrieb“ für die Außenfassade sowie für die Verwendung auf dem Briefkopf, auf Dokumenten und im Internet. Zielgruppe sind freie und markengebundene Autohäuser sowie Werkstätten jeglicher Größe. Alle Betriebe müssen den gleichen Prozess durch einen Sachverständigen von TÜV SÜD durchlaufen.

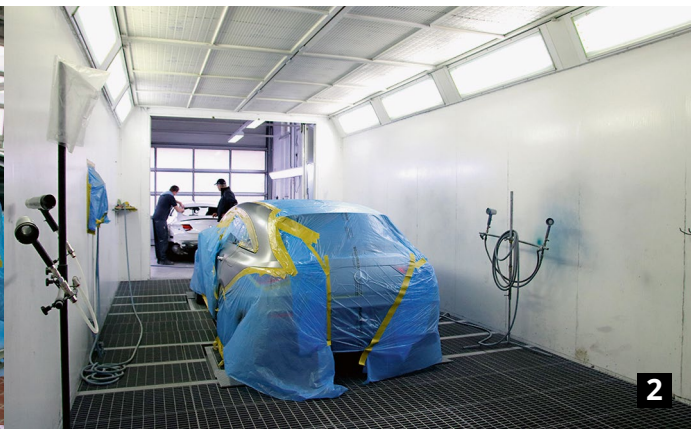


Foto: TÜV SÜD

Mit dem Gütesiegel dürfen Betriebe auch für sich werben.



1



2



3



4



5

- 1 Eine zentrale Rolle spielt die Lackiererei am Standort Straubing für Pkw, Transporter und Lkw.
- 2 In der Lackierkabine können Fahrzeuge nach allen Regeln der Arbeitssicherheit lackiert werden.
- 3 Im Zuge der Zertifizierung wird auch geschaut, welche Teilequalität bei Reparaturen verwendet wird.
- 4 Wir trafen bei unserem Besuch in der Werkstatt einen TÜV SÜD Schadengutachter bei der Arbeit.
- 5 Der Frontschaden des blauen Transporters wird in der Werkstatt fachgerecht repariert.

Fotos: Dietmar Winkler

Weitere betriebliche Anforderungen sind allgemeine Leistungen wie der 24-Stunden-Notdienst und Abschleppdienst oder das äußere Erscheinungsbild, genügend Kundenparkplätze und ein kundenfreundlicher Empfangsbereich. Das Gütesiegel gilt zunächst für ein Jahr. Danach muss jährlich rezertifiziert werden. Klingt anspruchsvoll und ist es auch. „Bei Hirschvogel waren dennoch fast alle Punkte bereits vor der Zertifizierung erfüllt“, verrät Bernhard Zierer.

Digitalisierte Prozesse

Die Anforderungen waren für Hirschvogel nicht ganz neu: Das Unternehmen ist seit einigen Jahren auch Partner im

SPN Service Partner Netzwerk mit über 1.000 Karosserie- und Lackierfachbetrieben sowie Markenwerkstätten. Für die Zusammenarbeit im Netzwerk wurden die Prozesse bereits entsprechend ausgerichtet.

Dazu gehört auch die durchgehende Digitalisierung von Serviceprozessen, wie Christian Schlecht berichtet: „Wir sind in der Lage, Kundenanfragen – ganz gleich, ob der Servicetermin online oder telefonisch vereinbart wurde – von Anfang bis Ende komplett digital zu betreuen. Dies gelte im Schadensgeschäft ebenso wie bei regulären Kundenterminen: „Bevor der Kunde das Autohaus betritt, ist der Vorgang bereits angelegt, damit wir dem Kunden das beste Kundenerlebnis bieten können.“ Das ist auch

für den Kunden bequem: „Den Serviceauftrag unterschreibt der Kunde per Tablet oder per Fernunterschrift. In der Folge spielen wir das komplett digital über die Werkstatt durch bis zur finalen Fakturierung“, erklärt Schlecht den Prozess.

Am Betriebsstandort Straubing hat Hirschvogel ein zentrales Team für die Unfallabrechnung installiert. Hier werden die Unfallschäden über alle Standorte hinweg fakturiert. In diese digitale Prozesskette fädelt sich auch TÜV SÜD optimal ein: „Der Schadengutachter erstellt sein Gutachten und den Kostenvoranschlag ebenfalls digital in seinem Produktionssystem und kann dies nahtlos in das System von Hirschvogel überspielen.“

Dietmar Winkler |