

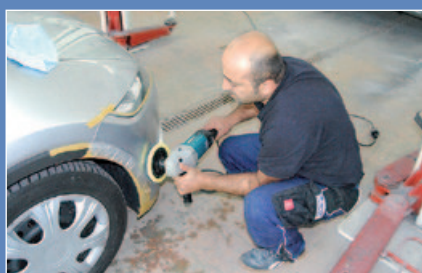


# Auf den Punkt gebracht

— Im Geschäftsbereich Automotive Services betreibt die arwe Service GmbH neben der Fahrzeugaufbereitung, -pflege und -logistik für Automobilhersteller und -händler zusätzlich Spot-Repair- und Smart-Repair-Arbeiten und dieses auch mobil beim Kunden.

Die Zahl der Kundenfahrzeuge mit Kleinschaden-Reparaturen im Karosseriebereich nimmt in besonderem Maße zu. Wenn der Kunde mit seinem Fahrzeug für eine Wartung, zum Reifenwechsel oder zur Reparatur in die Werkstatt kommt, dann schaut man sich dort sein Fahrzeug einmal äußerlich genau an. Vielfach wird man leichte Beschädigungen erkennen. Dabei ist von Parkschrämmen, Lackkratzern, kleinen Dellen oder Hagelschäden die

Rede. Für den Autofahrer kommen solche Reparaturen von vermeintlich kleinen Beschädigungen mit konventionellen Reparaturmethoden schnell mal auf 600 Euro oder mehr. Besonders teuer wird es, wenn Leasingfahrzeuge zurückgegeben werden, die mehr oder weniger kleine Blessuren aufweisen. Bei der Begutachtung dieser Rückläufer wird meist ein spezielles Augenmerk auf den Fahrzeugaußenbereich, also Karosserie, Lack, Verglasung und so weiter gelegt. Die dabei festgestellten Schäden, die nicht der normalen Nutzung unterliegen, werden dann über eine Kalkulation für eine sach- und fachgerechte Instandsetzung festgesetzt und dem Leasingnehmer in Rechnung



Walter Ortes, Niederlassungsleiter München bei der arwe Service GmbH, zeigt das Resultat der Aufbereitung zur verkaufsfertigen Übergabe an den Endkunden.

## ARWE SERVICE GMBH

### Kurzprofil

Die arwe Service GmbH übernimmt personalintensive, technische und logistische Prozesse für Autohersteller, Autohandel und Autovermietungsgesellschaften. Die Dienstleistungen sind im Einzelnen:

#### Automotive Services:

Fahrzeugaufbereitung, -pflege und -logistik für Automobilhersteller und -händler, zum Beispiel hochwertige Lackierarbeiten in eigenen Lackieranlagen, Gebrauchtwagen-Komplettaufbereitungen, Spot-Repair und Smart-Repair, Hol- und Bringdienste, Ausstellungspflege.

#### Car Rental Services:

Planung, Bau und Betrieb von Mietwagenzentren an großen europäischen Flughäfen. Komplettes Turnaround-Management für Mietwagenesellschaften an großen Stationen.

#### Mobility Services:

Outsourcing-Partner für flexible Mobilitätskonzepte in den Bereichen Car Sharing und Corporate Car Sharing. Mobile Fahrzeugpflege und Fuhrparklogistik.

#### Logistic Services:

Disposition und Durchführung des regionalen und überregionalen Fahrzeugtransfers auf eigener und fremder Achse. Lagermanagement und Materialwirtschaft für Ersatzteilgeschäft und Werkzeugverwaltung. Bereitstellung zahlreicher elektronischer Steuerungsprogramme.

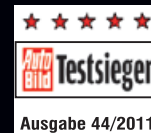
[www.arwe-service.de](http://www.arwe-service.de)



Innerhalb des arwe-Dienstleistungsportfolios bilden Spot-Repair und Smart-Repair-Arbeiten einen wichtigen Schwerpunkt, wie hier im Gebäude des Automobillogistik-Unternehmers ARS Altmann in der Nähe des Münchner Flughafens. Fotos: Rinn, arwe (3)

# DIE SPEZIALISTEN FÜR BATTERIESERVICE

## AUSGEZEICHNET!



Ausgabe 44/2011



Ausgabe 3/2012



Ausgabe 10/2011

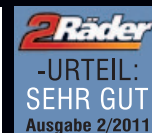


Ausgabe 11/2010



Ausgabe 21/2011

SEHR GUT



Ausgabe 2/2011



# CTEK®

[www.ctek.com](http://www.ctek.com)

**.... und Ihre Batterie  
hat mehr Leistung  
und ein  
längeres Leben**

# KUNZER

Qualität verbindet

Tel. 08121/2200 • info@kunzer.de • www.kunzer.de



Ob Scheibenreparatur, Dellendrücken oder Spot- sowie Smart-Repair, die Mitarbeiter in den Servicemobilen von arwe beheben diese Schäden direkt vor Ort in der entsprechenden Kfz-Werkstatt.

gestellt. Aus diesem Grund bringen immer mehr Leasingnehmer vor Rückgabe ihr Fahrzeug in die Werkstatt oder zu einem Fahrzeug-Aufbereiter.

In ihrem Geschäftsbereich Automotive Services hat sich die arwe Service GmbH darauf eingestellt und deckt sämtliche Stufen der automobilen Wertschöpfungskette von der Hereinnahme des Neu- oder Gebrauchtwagens in das Autohaus über die Aufbereitung bis zur verkaufsfertigen Übergabe an den Endkunden ab. Dabei bildet die Fahrzeugaufbereitung und -pflege einen wichtigen Schwerpunkt innerhalb des Dienstleistungsportfolios. Das Unternehmen bietet neben der klassischen Aufbereitung auch Spot-Repair- sowie Smart-Repair-Arbeiten an und verwirklicht jährlich über 300.000 Fahrzeugaufbereitungen. „Beim Einsatz externer Aufbereiter im Bereich Fahrzeugaufbereitung geht es für Autohäuser nicht mehr allein um kurzfristige Kosteneinsparungen durch klassisches Outsourcing. Die Zukunft erfolgreichen Agierens wird darin liegen, dass sich Autohäuser durch den Einsatz externer Dienstleister auf ihr Kerne-

geschäft konzentrieren können, wenn alle Nebenprozesse gebündelt und in die Hand eines leistungsfähigen und branchenkompetenten Partners gelegt werden“, erklärt Geschäftsführer Dr. David Gabrysch. Zu den Kunden im Bereich der automobilen Dienstleistungen gehören Audi, Aston Martin, BMW, Daimler, MAN, McLaren, Porsche und VW.

### Spot-Repair- und Smart-Repair-Arbeiten – mobil beim Kunden

Auf dem Gelände, im Gebäude des Automobillogistik-Unternehmers ARS Altmann in der Nähe des Münchner Flughafens, übernehmen die arwe-Mitarbeiter für BMW die komplette Neuwagen-Kontrolle. Das heißt sichten, nachbessern und reinigen bis das Fahrzeug in vollem Glanz erstrahlt. Aber auch auf die sanften Karosseriereparaturmethoden oder Spot-Reparatlackierungen für Parkrempel sowie Kratzer an der Karosserie hat man sich dort eingerichtet und betreibt dazu eine Servicewerkstatt. Für Ausbesserungen und Reparatur zeichnet sich ein zunehmender Bedarf ab, für den es eine Antwort zu finden gibt. Seit rund sieben Jahren beschäftigt man sich mit kleineren Lackschäden, die mittels Spotrepair schnell und günstig behoben werden können. Diesen Service und ihr Knowhow stellt man auch interessierten Kfz-Werkstätten zur Verfügung, für die es sich mangels zu geringer Auslastung nicht lohnt, in dieses Geschäftsfeld zu investieren. Zu diesem Zweck wurden zwei Servicemobile aufgebaut und ausgerüstet, mit denen im Großraum Stuttgart und München speziell geschulte Mitarbeiter ausrücken. Sie sind auf die volle Bandbreite von der Dellenreparatur, also Dellendrücken ohne Lackierung, um Park-, Transport- oder Hagelschäden zeitsparend und kostengünstig zu beheben, bis zu Spot-Repair (professionelle Lackschaden-Reparatur) sowie Smart-Repair (Reparaturen von Kunststoffen und Leder) ausgebildet. Das sei in dieser Konstellation wohl einmalig, betont Donald Peschla, Leiter Marketing und Business Development. Für die Werkstatt besteht der Charme dieser Dienstleistung darin, dass sie keinen Kunden wegschicken muss, der einen Kleinschaden oder eine Scheibenreparatur kostengünstig und durch sanfte Karosseriemethoden oder Spot-Reparatlackierung vielleicht im Zuge einer Wartung oder Reparatur behoben haben möchte. Denn gerade in der Kleinschadenreparatur zeichnet sich für Ausbesserungen und kleine Reparaturen ein zunehmender Bedarf ab, auf den es dann auch in dieser Werkstatt eine kundenfreundliche Antwort gibt.

Jürgen Rinn



## Hagel- und Parkdellenmanagement

- Hagelschadeninstandsetzung
- Drive-In-Organisation
- Mobiler Allroundservice
- Beratung
- Schulungen
- Drückwerkzeuge

Die cleverere  
Alternative



Service rund ums  
Automobil

Mobil für Sie unterwegs: +49 (0)151 770 484 74

Telefon: +49 (0)7054 37304-95 · Fax: -96 www.hadex24.de info@hadex24.de

# Service in der regionalen Fläche

— Wir sprachen mit Donald Peschla, Leiter Marketing und Business Development bei der arwe Service GmbH, über den Stellenwert von Spot-Repair- und Smart-Repair-Arbeiten, dem Serviceangebot für Kfz-Betriebe und den Perspektiven für die Zukunft. Das Gespräch führte Jürgen Rinn.

**amz:** Herr Peschla, welchen Stellenwert nehmen Spot-Repair- und Smart-Repair-Arbeiten innerhalb des arwe-Dienstleistungsportfolios ein?

**Peschla:** Spot Repair- und Smart Repair-Arbeiten gehören zu unserem Dienstleistungsportfolio einer professionellen Fahrzeugaufbereitung. Wir stellen sicher, dass alle unsere Kunden, die einen Bedarf an diesen alternativen Reparaturmethoden haben, diesen in höchster Qualität umgesetzt bekommen. In der Ausbildung unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter achten wir darauf, dass diese sowohl in Spot-Repair als auch in Smart-Repair und Dellendrücken geschult werden. Das hat den Vorteil, dass unsere Spezialisten eine breitere fundierte Basis besitzen und das Autohaus alle Aufgabenstellungen in eine verantwortliche Hand delegieren kann und nicht für jedes einzelne Gewerk nach kompetenten Fachleuten suchen muss. Spot-Repair, Smart-Repair und Dellendrücken sehen wir aber nicht nur fokussiert auf den Automotive-Sektor. Auch in un-

seren anderen Geschäftsfeldern bieten wir diese Dienstleistungen unseren Kunden aus dem Autovermietungs- und Mobilitätsgeschäft an.

**amz:** Seit wann und mit welcher Intention bietet arwe-Service den Kfz-Werkstätten das Kompendium aus Dellendrücken sowie Spot-Repair- und Smart-Repair-Arbeiten im eigenen Betrieb als Dienstleistung an?

**Peschla:** Die arwe Service GmbH ist seit über 35 Jahren erfolgreich als Partner für Automobilhersteller, Verkaufsniederlassungen und den Autohandel tätig, für die wir hochqualitative Dienstleistungen in der Fahrzeugaufbereitung, -pflege und -logistik erbringen. Die Entwicklung von Spot-Repair und Smart-Repair innerhalb der vergangenen 15 Jahre hat in der Folge zu einer verstärkten Nachfrage geführt, der wir uns von Beginn an gestellt haben.

**amz:** Welchen Vorteil können Autohäuser und Werkstätten daraus generieren?

**Peschla:** Das Autohaus kann mit Spot-Repair und Smart-Repair im eigenen Haus intensive Kundenpflege und -bindung betreiben, deshalb unterstützen wir unsere Kunden sehr gerne bei deren Engagement und bieten diese Dienstleistungen in deren Betrieb an.

**amz:** Bislang ist im Großraum Stuttgart und München je ein arwe-Lackmobil als mobiler Dienstleister unterwegs. Was steckt hinter dieser Idee?

**Peschla:** Die Idee eines mobilen Einsatzfahrzeuges, dem arwe-Lackmobil, ist aus der Situation heraus entstanden, diese Dienstleistungen in der regionalen Fläche anzubieten. Wir sprechen damit Autohäuser und Werkstätten mit kleineren Volumina an, bei der sich ein durchgängiger Einsatz von Fachpersonal nicht rechnen würde. Mit diesen Autohäusern können feste Termine vereinbart werden, zu denen die Fahrzeuge zusammengeführt werden. Wir fahren mit unserem Lackmobil vor und führen sämtliche Arbeiten vor Ort durch. Eine solche Aktion lässt sich übrigens auch sehr schön mit einem Promotion-Event für das Autohaus und seine Kunden verbinden.

**amz:** Sind weitere Einsatzfahrzeuge geplant?

**Peschla:** Die arwe ist in Deutschland in allen großen wirtschaftlichen Ballungsräumen vertreten, so dass eine Ausweitung der Stationierung von Lackmobilen bei Bedarf kurzfristig umsetzbar ist.

**amz:** Herr Peschla, vielen Dank für das Gespräch.



Donald Peschla ist Leiter Marketing und Business Development bei der arwe Service GmbH.  
Foto: Rinn