



Professionalität, Schnelligkeit und Qualität in Sachen Smart Repair hat man sich bei Dent Wizard auf die Fahnen geschrieben, um die Kunden zu begeistern.

SMART REPAIR PIONIER

Zauberhafte Arbeit

Ein möglichst komplettes Portfolio rund um Smart Repair will Dent Wizard seinen Kunden deutschlandweit bieten: Neben der professionellen Beseitigung von Hagelschäden, Parkdellen und Gebrauchsspuren innen wie außen am Fahrzeug steht nun auch die Aufbereitung im Fokus.

Der Unternehmensname ist inzwischen etwas irreführend: Aus den reinen „Beulenzauberern“ ist ein Smart Repair-Schwergewicht erwachsen, das mit den Marken Wheel Wizard, Colour Wizard und Clean Wizard seit Jahren auch die Bereiche Felgen, Lack und Aufbereitung besetzt. Und dies durchaus mit Erfolg, wie der in der Geschäftsführung von Dent Wizard für Marketing und Vertrieb zuständige Haiko Eichhorn mit Fakten belegt: „Die Zeiten, in denen man in die Verlustzone gerutscht ist, wenn der Hagel eine Saison lang ausblieb, sind längst vorbei. In den letzten beiden Jahren, die von den Elementarschäden her nicht zu den besten gehörten, war unser Umsatz in 2013 und 2014 mit jeweils über 30 Millionen Euro stabil. Wir sind mit diesen Ergebnissen zufrieden, mehr geht aber immer.“ Da man in Rellingen auf fest an-

gestellte Mitarbeiter setzt, statt je nach Auftragslage Subunternehmer zu beschäftigen, gehört es schon länger zur Unternehmensphilosophie, auf mehrere Standbeine zu bauen – so viele Smart Repair-Experten wollen schließlich über zwölf Monate hinweg ausgelastet sein.

Von der Wetterlage unabhängig

Die Beseitigung von Hagelschäden macht laut Eichhorn inzwischen nur noch etwa ein Drittel des Gesamtumsatzes aus, ein Verhältnis, das sich im laufenden Jahr noch einmal verschieben wird: „Mit der Akquisition des Aufbereitungsspezialisten MS Car Care GmbH haben wir einen starken Partner für das Handelsgeschäft dazu gewonnen, der ebenfalls auf eigene Mitarbeiter setzt und unser Know-how auf diesem Bereich noch einmal verbessern wird.“ Das Unternehmen, das bisher

vor allem auf der „Ost-Achse“ Berlin, Leipzig, Dresden, Erfurt bis hinunter nach Nürnberg stark vertreten war, wird in die Clean Wizard GmbH umfirmieren und damit ein klares Zeichen im Aufbereitungsmarkt setzen. Ziel ist es, den 5.400 Autohäusern und Großkunden ein komplettes Servicepaket bieten zu können: „Ob Leasingrückläufer oder Gebrauchtwagenaufbereitung, der Betrieb braucht einen Dienstleister, der ihm alles aus einer Hand bieten kann: Felgenaufbereitung, Beseitigung verschiedener Dellen und Lackkratzer, das Ausbessern von Fehlern an Polstern oder im Kunststoff. Wenn er hinterher das Fahrzeug noch komplett gereinigt und aufbereitet zurück erhält, kann sich das Autohaus auf seine jeweiligen Kernkompetenzen konzentrieren: Servicearbeiten und Vertrieb“, unterstreicht Eichhorn die Argu-

Fotos: Dent Wizard (alle drei)

Deutschlandweite Präsenz

> Vor Ort für Sie im Einsatz

- > 15 Dent Wizard Service Center
- > 27 Dent Wizard Partner Center
- > 17 Regionen mit Gebietsleitern



Dent Wizard ist nahezu lückenlos in Deutschland vertreten, die Leuchtturmstrategie in Sachen K&L wird die Dichte des Netzes noch weiter verbessern.

mente für eine Zusammenarbeit mit den Smart Repair-Profis.

Immer alles aus einer Hand

Je nach Bedarf und Platzverhältnissen bietet Dent Wizard seinen Partnern dabei

verschiedene Konzepte an: In Ballungsräumen wird vor allem mit eigenen Smart Repair Centern (siehe Übersichtskarte) agiert, die über entsprechende Logistik verfügen. Heißt im Detail: Die Fahrzeuge werden abgeholt, komplett überarbeitet und wieder auf den Hof gestellt. Eine weitere Möglichkeit sind sogenannte In-house-Konzepte, vor allem für Werkstätten mit ausreichend Platz auf dem eigenen Gelände. Hier mietet sich Dent Wizard direkt vor Ort ein und besetzt das Thema Aufbereitung im Autohaus komplett. Die dritte Variante stellt nach wie vor das hauptsächliche Geschäftsmodell dar: Mobile Techniker kümmern sich um die Partner in ihrem Zuständigkeitsgebiet, kommen mit voll ausgestatteten Smart Repair Transportern bzw. Caddys oder Kombis auf den Hof und arbeiten die Fahrzeuge dort ab. Ganz egal, für welche Lösung sich das Autohaus entscheidet, die Vorteile bleiben die selben: „Schönheitsreparaturen sind für die meisten Betriebe alles andere als Kerngeschäft und werden deswegen oft vernachlässigt. Es ist schlichtweg unwirtschaftlich, eigene Mitarbeiter vorzuhalten: Wer nur einen oder zwei Tage die Woche ausgelastet ist und den Rest der Arbeitszeit etwas anderes macht, wird nie die notwendige Erfahrung sammeln, um richtig gut zu werden“, betont Eichhorn.

Ausgebildete Fachleute am Werk

Doch genau diese Qualität ist Voraussetzung für Karriere bei Dent Wizard: „Fest

DAS UNTERNEHMEN

Der deutsche Ableger des in den USA bereits 1983 gegründeten Smart Repair Pioniers Dent Wizard ist in der Bundesrepublik seit 1997 aktiv. In den knapp 20 Jahren hat sich die Firma mit Sitz in Rellingen bei Hamburg breit im Markt positioniert:

- 31 Millionen Euro Umsatz in 2015
- 340 festangestellte Mitarbeiter
- mehr als 5.400 Kunden rund ums Kfz, darunter Automobilhersteller, Leasingunternehmen, Karosseriewerkstätten, Großkunden, Fuhrparks und Flotten, Privatkunden
- langjährige Zusammenarbeit mit mehr als 70 Versicherungsgesellschaften deutschlandweit



DER ERNSTFALL 2015

Das größte Massenschadenereignis des Jahres 2015 für Dent Wizard trug sich ab Anfang Juli in Nordrhein-Westfalen zu. Unwetter „Siegfried“ wütete mit Hagel und Sturm vor allem im Stadtgebiet Bonn, dem Rhein-Sieg- sowie dem Oberbergischen Kreis und in Euskirchen. Neben Gebäuden und Bahnstrecken waren in dieser Region auch Tausende Fahrzeuge betroffen. In Hennef richtete Dent Wizard ein Hagelcenter mit 20 Spuren und 14 Lichttunneln ein, bis zu 200 Autos pro Tag wurden besichtigt. Die Erstellung der Gutachten erstreckte sich bis in den August, die letzten Dellen an insgesamt 1.300 von Dent Wizard reparierten Fahrzeugen konnten erst im März 2016 beseitigt werden. Betroffene Kunden wurden mit einer eigenen Mietwagen-Flotte mobil gehalten.



Fotos: Dent Wizard (alle drei)

KURZFASSUNG

Dent Wizard hat sich in den rund 20 Jahren Marktaktivität in Deutschland längst vom Hagelschaden-Experten zum Full Service-Dienstleister entwickelt. Gezielte Zukäufe stellen das Rellinger Unternehmen auf eine noch breitere Basis, vor allem der Bereich K&L und das Autohaus-Geschäft sollen weiter angekurbelt werden



Egal ob in einem der Dent Wizard Service Center (im Bild: Berlin Teltow) oder mobil vor Ort: Qualität und Professionalität stehen immer im Fokus.

angestellte Spezialisten sind von der Schnelligkeit und Effektivität her mit in Crashkursen ausgebildeten Subunternehmern einfach nicht zu vergleichen. Die heute geltenden Vorgaben – etwa die Sicherstellung der von eingesetzten Dienstleistern gelieferten Arbeitsqualität durch die Versicherungswirtschaft nach Solvency II – sind mit unserem Modell viel besser einzuhalten“, macht der Geschäftsführer Marketing und Vertrieb deutlich. Dementsprechend setzt man in Rellingen ausschließlich auf ausgebildete Fachkräfte: Die späteren Dellendrücker sind gelernte Karosseriebauer oder Kfz-Mechaniker, die je nach Vorkenntnissen in der sanften Instandsetzungsmethode noch zwischen drei und sechs Monaten intern beziehungsweise weitergebildet werden. Den Bereich Smart Repair besetzt man wiederum mit Lackierern, die in mehrmonatigen

Schulungen vor allem darauf geiecht werden, die Schadenfläche möglichst klein zu halten, statt großflächig zu lackieren. „Alle zwei Jahre haben unsere Mitarbeiter die Chance, einen weiteren Schritt im Dent Wizard-Karrieremodell aufzusteigen. Vor einer Prüfungskommission müssen sie in der Lage sein, den geforderten Qualitätslevel der Arbeit in kürzeren Zeiten abzuliefern“, beschreibt Eichhorn die Anforderungen an die eigene Mannschaft. Viele langjährige Mitarbeiter bestätigen ihn darin, auf dem richtigen Weg zu sein.

Zehn Mal K&L im großen Stil

Personell gut aufgestellt arbeitet man also in Rellingen momentan an der Strategie der Zukunft. Die Übernahme des Aufbereitungsspezialisten MS Car Care war nicht der einzige Zuwachs. Die Frank

GEZIELTER ZUKAUF

Mit der Übernahme des sächsischen Unternehmens MS Car Care GmbH hat sich Dent Wizard 2015 ein Branchenschwergewicht in Sachen Fahrzeugaufbereitung ins Haus geholt:

- mehr als 5 Millionen Euro Jahresumsatz
- 120 festangestellte Mitarbeiter
- Standorte/Inhouse-Standorte:
 - 7x Berlin
 - 5x Nürnberg
 - 8x Leipzig und Umgebung
 - 2x Chemnitz
 - 2x Dresden
 - Erfurt, Gera und Altenburg

Zukünftig firmiert die 100prozentige Tochter um in Clean Wizard GmbH, um einen einheitlichen Marktauftritt zu unterstützen.

Gerardy GmbH mit Sitz im rheinland-pfälzischen Polch/Koblenz wurde in die Dachgesellschaft der Dent Wizard, die Intelligent Repair Solutions Holding GmbH, kurz IRSH, eingegliedert. Haiko Eichhorn erläutert die Grundidee: „Um Großkunden in der von uns gewohnten Qualität und Geschwindigkeit bedienen zu können, muss ein Dienstleister flächendeckend vertreten sein. Wir streben deshalb an, in ganz Deutschland zehn bis zwölf Karosserie- und Lackzentren einer gewissen Größe als Leuchttürme zu übernehmen und um diese herum Satelliten aus eigenen Standorten und mobilen Smart Repair Teams zu gruppieren. Durch die Nutzung vorhandener und den zusätzlichen Aufbau entsprechender Logistik

„MARKENSTANDARDS GEMEINSAM ERFÜLLT“

„Seit über zehn Jahren arbeitet die AVAG am Standort Chemnitz mit den Marken Nissan und Opel erfolgreich mit Dent Wizard zusammen. Die umfassenden Leistungen unseres langjährigen Kooperationspartners im Bereich Smart Repair und Hagelinstandsetzung haben dank des „alles unter einem Dach“-Konzeptes zur Steigerung der Kundenzufriedenheit und -bindung bei uns im Haus beigetragen. Nach dem Hagelereignis im Jahr 2013, bei dem 120 Fahrzeuge auf unserem Platz beschädigt wurden, hat Dent Wizard diese innerhalb kürzester Zeit professionell instand gesetzt. Das Thema sanfte Reparaturmethoden gewinnt zunehmend auch bei Kunden und Versicherungen an Bedeutung. Mit Dent Wizard haben wir einen Top Player auf dem Gebiet Hagelinstandsetzung und Smart Repair an unserer Seite. Aufgrund der Zusammenarbeit war es unserem Haus zudem auch möglich, die Zertifizierung des NISSAN K&L Klassifizierungsprogramms problemlos zu erfüllen.“

Michael Mende, Geschäftsführung Auto Center Chemnitz/Auto Center Nord GmbH



sind wir so in der Lage, im Umkreis von 100 bis 150 Kilometern einen Hol- und Bringdienst für Fahrzeuge anzubieten und Schäden gezielt und schnell abzuarbeiten.“ Die Kapazitäten sollen also noch einmal gesteigert werden und dies in enger Zusammenarbeit mit dem Inhaber des ersten Leuchtturms, Frank Gerardy (siehe Kurzinterview). Der erfahrene Lackiermeister übernimmt den strategischen Bereich K&L und besichtigt mögliche Übernahmekandidaten: „Aktuell laufen Gespräche mit mehreren Betriebsinhabern. Wir sind sehr zuversichtlich, dass wir im Laufe des Jahres die Namen weiterer Leuchttürme nennen können“, ist sich Eichhorn sicher.

Für die Zukunft gewappnet

Von der erfolgreichen Umsetzung der Strategie mit zehn K&L-Leuchttürmen

bundesweit würde natürlich auch die Abwicklung von Massenschadeneignissen profitieren, unterstreicht Haiko Eichhorn: „Erfahrungsgemäß stellen bei regionalen Unwettern mit vielen betroffenen Fahrzeugen die lokalen Lackierereien das Nadelöhr bei der Instandsetzung dar. Diese sind verständlicherweise nicht für die Ausmaße eines starken Hagelschlages ausgelegt und haben oft nur freie Kapazitäten für wenige Autos pro Woche. Die Dellen sind beseitigt, aber das Warten auf die Lackierung oder Montage von Ersatzteilen – insofern diese bei weit verbreiteten Modellen überhaupt lieferbar sind! – verzögern den Prozess, was natürlich kontraproduktiv ist. Dem versuchen wir mit der neuen Ausrichtung gezielt entgegen zu wirken.“ Man hat also auch kurz vor dem zwanzigjährigen Marktjubiläum die Wurzeln des Unternehmens nicht vergessen



Rellinger Dreigestirn: Die Geschäftsführer der Dent Wizard GmbH (v.l.n.r.): Haiko Eichhorn (Vertrieb und Marketing), Thomas Küsel (Administration und Finanzen) sowie Bernd Lönne (Operations).

und ist nicht nur für die in Kürze startende Hagelsaison 2016 gerüstet. Der Geschäftsführer Marketing und Vertrieb ist zuversichtlich: „Wir sind mit unserer Mannschaft auf alles vorbereitet. Wenn die Unwetter kommen, sind wir startklar – selbst wenn sie Ausmaße wie 2008 oder 2013 annehmen.“ *Karsten Thätner*

SERIÖSE ABWICKLUNG NACH MODERNSTEN STANDARDS

AH: Herr Gerardy, seit einigen Monaten sind Sie für den Aufbau der K&L-Strategie von Dent Wizard zuständig. Wie kam es zu dieser Kooperation?

F. Gerardy: Mit Dent Wizard arbeite ich bereits seit der Hagelsaison 2008 zusammen. In dieser Zeit habe ich die Vorzüge eines namhaften Unternehmens zu schätzen gelernt: Verlässliche Absprachen, eingehaltene Termin- und Preisabsprachen, fest angestellte Mitarbeiter, kurz: eine ebenso seriöse wie entspannte Zusammenarbeit, die Spaß macht. Nur mit einem solch stabilen und renommierten Partner im Rücken war es für mich überhaupt sinnvoll, den eigenen, sehr erfolgreichen Betrieb in einen größeren Verbund einzubringen und als erstes Kompetenzzentrum aufzutreten.

AH: Welche Voraussetzungen sollten weitere K&L-Leuchttürme erfüllen können?

F. Gerardy: Wir sind deutschlandweit auf der Suche nach einer Auswahl renommierter Karosserie- und Lackbetriebe, die von der Ausstattung der Werkstatt, dem Know-how der Mitarbeiter, der Arbeitsqualität bzw. -schnelligkeit und natürlich auch der Kundenstruktur zu unserem Konzept passen. Wenn auch die Lage passt, bin ich dafür zuständig, im persönlichen Gespräch mit den Geschäftsführern die operative Seite zu beleuchten und herauszufinden, ob die Kollegen vor Ort und ihr Betrieb die erforderliche Leistung bringen können. Natürlich müssen auch die Zahlen stimmen, dafür sind dann in einem zweiten Schritt die Betriebswirte bei Dent Wizard zuständig. Obwohl es bisher noch keine offizielle Verlautbarung aus Rellingen gab, haben sich neben namhaften Werkstätten, die wir aktiv angesprochen haben, auch schon interessierte Kollegen bei mir gemeldet – das Interesse ist also in jedem Fall vorhanden.

AH: Wie sieht die Vision für die Zukunft aus, was sollen die Dent Wizard K&L-Zentren leisten können?

F. Gerardy: Unter dem Namen Intelligent Repair Solutions, kurz IRS, soll eine kleine Unternehmensgruppe aus zehn bis zwölf Leuchtturmbetrieben und entsprechenden Satelliten drumherum entstehen, die regionale Kompetenzzentren darstellen. Diese Werkstätten sollen nicht nur durch die reinen Arbeitsvolumina hervorstechen, sondern auch durch Qualitätsstandards und den Einsatz neuester Reparaturmethoden. Somit kön-

nen wir für unsere Großkunden im Falle lokaler Hagelschläge ein Fullservice-Paket zu einheitlichen Konditionen anbieten: Vom Callcenter über die Bestellung von Mietwagen und Ersatzteilen über die Kalkulation bis hin zur – je nach Schwere der Beschädigung – sanften Ausbeultechnik oder moderner K&L-Instandsetzung. Wir wollen gemeinsam etwas im Markt bewegen und dem bewährten Motto „Instandsetzen vor Erneuern“ mit intelligenten Reparaturmethoden und handwerklichem Spezialistenwissen neues Leben einhauchen. Das Ziel ist es, die Leuchttürme auch zu Ausbildungszentren und Mitarbeiterpools aufzubauen, die im Bedarfsfall ihr spezifisches Knowhow zur Verfügung stellen. Beispielsweise wenn bei einem lokalen Hagelschlag eine Menge von Fahrzeugen mit Aluminiumkarosserien in Mitleidenschaft gezogen wird. Die Betriebe ihrerseits profitieren von zusätzlichen Umsätzen, mehr Werkstattdurchgängen sowie gemeinsamen Einkaufskonditionen oder Mietwagenpools.



Das K&L-Zentrum des Lackiermeisters Frank Gerardy ist der erste Karosserie und Lack-Leuchtturm von IRSH/Dent Wizard.

