

Freinberg, 21. April 2021

Customer Services auf einem neuen Niveau

- *Ziel: Full Service mit Vollwartungsvertrag*
- *Fahrzeugauslastung im Kerngeschäft kann noch steigen*
- *Telematik als Schlüssel zur proaktiven Servicierung*

Die Schwarz Müller Gruppe stellt ihre Kundenservices neu auf. Ein Level von Dienstleistungen, wie es ihn im Anhängergeschäft noch nicht gibt, wird neue Anreize für Kunden schaffen. Das Geschäftsfeld soll sich durch die Umstellung in wenigen Jahren verdoppeln. „Wir nehmen auch hier das Versprechen ernst, unseren Kunden maximalen Nutzen zu liefern. Die leistungsfähigeren Fahrzeuge plus das komplette Servicepaket. Das wird unser Angebot. Der Effekt: Wer mit Schwarz Müller arbeitet, kann sich ganz auf sein Kerngeschäft konzentrieren.“ Das betonte Schwarz Müller-CEO Roland Hartwig heute, Mittwoch, 21. April, am Unternehmenssitz Hanzing in Freinberg bei Schärding (Österreich) bei der Bekanntgabe des Projektes.

Schwarz Müller bietet seinen Kunden Customer Services für den gesamten Lebenszyklus der Fahrzeuge an. Wartung, Eichung, Reparatur, Ersatzteilversorgung stehen im Zentrum. Dazu kommt der Betrieb einer großen Mietflotte und der internationale Handel mit Gebrauchtfahrzeugen. „Wir sind nahe am Kunden, das gehört zu unserer DNA. Aber wir können noch deutlich mehr leisten“, betont der neue Leiter Customer Services der Gruppe, Armin Habel. Der Fokus liegt auf der Auslastung der Fahrzeuge. „Alles zahlt darauf ein, dass sich

die Fahrzeuge bewegen und die Wertschöpfung steigern. Das heißt im Umkehrschluss: Wartung und Reparatur müssen möglichst keine Stehzeiten auslösen“, erläuterte CEO Hartwig. Schwarz Müller stelle deshalb auf ein proaktives Management der Serviceleistungen um. Der Fahrzeughalter bekomme maximalen Support, damit er sich noch stärker auf seine Kernkompetenz, den Transport, konzentrieren kann. „Wir werden unseren Kunden die Frage stellen, ob sich die eigene Werkstatt lohnt. Es macht Sinn, diese Ressourcen stattdessen ins Kerngeschäft zu investieren“, fügte Habel hinzu. Die durchschnittliche Auslastung eines Fahrzeugs liege zwischen 60 und 80 Prozent. Wer diese Quote anhebe, erarbeite sich zählbare Vorteile im harten Wettbewerb.

Flächendeckende Standortnetze bilden Grundlage

Schwarz Müller geht davon aus, dass es mit seinen Kundenservices bereits nahe am Kunden agiert. Hilfreich ist die lange Tradition vieler Servicestandorten, vor allem in Österreich und in einigen Ländern Osteuropas. Für ein neues Leistungsmodell muss das Netz aber ausgebaut werden. „Unser Ziel ist der Komplettservice, zum Beispiel in Form eines Hol- und Bringdienstes. Das ist mit Vollwartungsverträgen möglich, die den Serviceprozess in der Kosten-Nutzenrechnung voll transparent machen“, erläuterte Hartwig.

Auf drei Ebenen wird Schwarz Müller diesen Prozess zum Full-Service-Partner vorantreiben. Das flächendeckende Netz von Standorten wird auf mehrere Märkte erweitert. Hier stehen Deutschland und Polen im Mittelpunkt. Oberstes Ziel sind eigene Schwarz Müller-Kompetenzzentren, diese könnten durch voll handlungsfähige Kompetenzpartner ergänzt werden. Die Verdichtung wird zügig umgesetzt.

Telematik ermöglicht proaktives Handeln

Potenziale für proaktive Dienstleistung eröffnet die Telematik. Schwarz Müller rüstet demnächst alle Fahrzeuge ab Werk mit Telematik aus. Die daraus

resultierenden Erkenntnisse ermöglichen die proaktive Wartung ganzer Flotten. Planung und Durchführung kann ganz in die Hände des Service-Partners gelegt werden. „In Zukunft wird die Wartung von Anhängern bei uns sehr viel flexibler gehandhabt werden. Unsere Vision ist, dass der Kunde von der Wartung eigentlich nichts mehr bemerkt“, erläutert der CEO.

Letztendlich wird auch ein neues Entgeltsystem für das Full-Service-Paket entwickelt. „Pauschalierte Pakete sind in vielen Dienstleistungsbereichen geübte Praxis. Sie sind ein zusätzliches Potential für die gesamte Branche, weil die Auslagerung neue Kräfte für das Kerngeschäft freimacht. Gleichzeitig wird der Aufwand für Instandsetzung transparent und planbar“, betonte Roland Hartwig.

Bildmaterial zum Download unter:

<https://www.schwarzmueller.com/de/info-und-kontakt/pressematerial>

Copyright: Schwarzmüller Gruppe, Abdruck in Zusammenhang mit der Aussendung honorarfrei.



Schwarzmüller plant völlig neue Modelle für seine Customer Services.



Roland Hartwig leitet die Schwarzmüller Gruppe seit 2016 und setzt auf einen neuen Level von Serviceleistungen.

Für weitere Informationen:

Mag. Michael Prock, Prock und Prock Marktkommunikation GmbH, Pressesprecher

Lasserstraße 13/1 4, 5020 Salzburg, Österreich

E-Mail: mp@prock-prock.at, T +43 662 821155-0

Die Schwarz Müller Gruppe ist einer der größten europäischen Anbieter für gezogene Nutzfahrzeuge. Das Unternehmen setzt durch seine Premiumausrichtung die Benchmarks der Branche und ist aufgrund der 150-jährigen Kompetenz der Spezialist für individuelle Transportlösungen in anspruchsvollen Branchen. Mit Fahrzeugen der beiden Marken Schwarz Müller und Hüffermann beliefert das Unternehmen die Bauwirtschaft, Infrastrukturunternehmen, die Rohstoff- und Wertstoffindustrie sowie Transportunternehmen im Fernverkehr.