

Position gefestigt

Nach der Integration von ASL und GE Capital Services werden beim Leasinganbieter mit Sitz in Oberhaching bei München alte Tugenden neu belebt. Die alte und neue Devise lautet: Qualität und Service.

Tiefgreifende Veränderungen sieht Ludger Reffgen, einer der vier neuen Geschäftsführer bei ASL, auf die Leasingbranche zukommen. Vor diesem Hintergrund sei eine feste Positionierung am Markt besonders wichtig. Die Schlagworte, mit denen er die neue wie alte „Marschroute“ der ASL Auto Service-Leasing umreißt, lauten Qualität und Service, und das über die ganze Wertschöpfungskette des Leasingfahrzeugs. „An der Grundausrüstung hat sich durch die Integration von GE und ASL nicht viel geändert. Unsere Ausrichtung auf Qualität und Service heißt, dass die Kunden alle Dienstleistungen von uns erwarten dürfen, die sie für den Betrieb ihres Fuhrparks benötigen“, sagt Reffgen.

Frühere Angebote bestehen weiterhin, teilweise wurden sie um neue Optionen ergänzt. Andere Dienstleistungen werden jetzt auf den Markt gebracht. Und egal, ob alt oder neu: Bei allen zieht sich die Minimierung der Standzeiten des Leasingfahrzeugs, bei ASL neudeutsch „Cycle-Time“ genannt, wie ein roter Faden durch das Produktportfolio. Das soll dem Kunden helfen, Kosten zu senken.

Die Standzeitverkürzung fängt bei der Auslieferung an. Hierfür kann ASL auf sieben Logistik-Center zurückgreifen, über die alte Fahrzeuge vom Kunden zurückgenommen und die neuen an ihn übergeben werden. „Das geht sehr schnell, innerhalb einer halben Stunde ist das passiert“, sagt Dieter Brandl, Operations Leader bei ASL.

Die deutschlandweite gute Abdeckung verkürzt die Auslieferungswege, wodurch die Trans-

portkosten sinken. Einen entscheidenden Vorteil sieht Reffgen aber vor allem in der steigenden Qualität: „Wir haben alle Prozesse unter Kontrolle: ob das Timing, die Nachrüstung oder die Zulassung. Wir können unsere Prozesse auf den Tag null, an dem das fertig ausgestattete Fahrzeug mit freigeschalteter Tankkarte an den Kunden übergeben wird, selbst ausrichten.“

Logistikleistung auch für Fremdfahrzeuge

Mittlerweile werden über 50 Prozent der Fahrzeuge bei ASL über die eigenen Logistik-Center getauscht, das entspricht rund 13.000 bis 14.000 Einheiten im Jahr. Diese Zahl könnte zukünftig deutlich höher ausfallen, denn neuerdings bietet die Gesellschaft ihr Logistiknetz auch für Übergaben und Rücknahmen anderer Leasinganbieter an. Voraussetzung hierfür ist aber, dass der Fuhrparkbetreiber auch bei ASL Kunde ist.

Für Wartungsaufträge hat ASL eine eigene Hotline eingerichtet. Die Kfz-Meister am anderen Ende der Leitung können dem Leasingnehmer schnell weiterhelfen. Hier setzt ASL im Sinne der Standzeitenreduzierung auf die Verknüpfung zu anderen Dienstleistungsbereichen wie Schadensabwicklung, Reifenwechsel und Logistik. „Der Kunde kommt nur ein Mal. ASL organisiert die ganze Kette, bis das Fahrzeug wieder so dasteht, wie er

es braucht“, sagt Brandl. Seit Anfang Mai arbeitet ASL mit dem ADAC bei der europaweiten Pannenhilfe zusammen. Die neue „Roadside-Assistance“ konnte die Reparaturquote defekter Fahrzeuge auf der Straße



Setzen die Service-Offensive fort: Ludger Reffgen, einer der vier neuen Geschäftsführer von ASL, und Dieter Brandl, Operations Leader (v.l.)

deutlich erhöhen. Mussten sie bisher fast immer abgeschleppt werden, können heute rund 70 Prozent von den „gelben Engeln“ wieder fahrbereit gemacht werden. Auch Software-Resets könnten die Pannenhelfer des ADAC oft selbst vornehmen.

Neu: Wartungsmanagement

Weil die Wartungskosten in den letzten zwei Jahren stark angestiegen seien, hat ASL ein neues Wartungsmanagement eingeführt, wodurch die Transparenz steigen und der Zahlungsfluss reduziert werden soll.

Zukünftig wird ASL für „Low-Budget-Fahrzeuge“ zudem einen „Easy-Service“ bei Wartungsarbeiten anbieten. Als Partner stehen Auto Service Concept (ASC) und A.T.U. in den Startlöchern, derzeit läuft noch die Pilotphase. Als Zielgruppe sieht ASL Sozialdienste und karitative Einrichtungen, die ihre Kosten durch dieses Angebot senken könnten.

Um nach Unfällen die Versicherungsprämien gering zu halten, will ASL bei Schadenrepa-

raturen verstärkt auf Smart Repair setzen. Alle Kostenvorschläge oder Gutachten würden auf diese Option geprüft. Zudem zertifiziert ASL ihre Werkstattpartner-

betriebe, sodass für den Kunden fest definierte Qualitätsstandards gewährleistet seien. Keiner dieser Betriebe sei mehr als 50 Kilometer vom Nutzer entfernt. Auch hier will ASL Synergieeffekte durch kombinierte Dienstleistungen und die Verknüpfung zur eigenen Logistik nutzen.

Handy vom Leasinggeber

Seit 1994 bietet ASL auch einen Mobilfunkservice an. „Die Kunden wollten den gleichen Komfort wie bei der Beschaffung und Abrechnung von Firmenfahrzeugen“, erinnert sich Brandl. In Kooperation mit Vodafone kann ASL für die Leasingnehmer Hardware und Telefonkarten bestellen und diese auch freischalten. Der Kunde müsse nur eine Unterschrift leisten, danach übernimmt ASL das komplette Handling der „Handy-Flotte“.

MIREILLE PRUVOST

Die meisten liegen geliebten Autos werden vor Ort fahrbereit gemacht.

Die Reduzierung der Standzeiten steht im Fokus des Produktportfolios.