

# „Ketten sind etwas ganz Normales“



Die IRS-Gruppe baut ihr Werkstattnetz zügig aus

► Das sitzt er, Gerd Beckmann, Chef der Becker & Beckmann GmbH, dem mit über 130 Mitarbeitern größten, freien Karosserie-, Lack- und Mechanikbetrieb in Berlin. An zwei Standorten, in Berlin Marzahn und seit 2014 in Moabit, bietet er Autofahrern alles an, was man sich an Dienstleistungen rund um die Fahrzeugreparatur vorstellen kann. Mehr noch: Auf dem riesigen Betriebsgelände in Moabit haben sich neben der DEKRA mit DentWizard, ColorWizard und CleanWizard Spezialisten für Smart-Repair und Fahrzeugaufbereitung angesiedelt. Letztere sind seit Juli dieses Jahres sogar „Kollegen“ von Beckmann. Und neben ihm sitzt mit Norbert Dohmen, dem Geschäftsführer der IRS (für Intelligent Repair Solutions), Gerd Beckmanns neuer Chef, ebenfalls seit Juli.

Denn da entschied sich der 56-jährige gelernte Karosseriebaumeister, sein Unternehmen an die IRS zu verkaufen. Die IRS erwarb alle Geschäftsanteile, übernahm die Mitarbeiter und ist neue Mieterin der Betriebsgebäude. Und Gerd Beckmann? Ist vom geschäftsführenden Inhaber zum Geschäftsführer geworden – eine Situation, mit der er alles andere als unzufrieden scheint. „Für mich waren zwei Dinge ausschlaggebend: Zum einen kann ich so eine zukunftsfähige Nachfolgelösung für mich als Inhaber erzielen und damit die Sicherheit der Arbeitsplätze gewährleisten“, erklärt Beckmann. „Zum anderen bin ich mir ziemlich sicher, dass wir, obwohl Becker & Beckmann zu den größten Reparaturbetrieben in Deutschland gehört, die Zukunft besser in einem Verbund wie der IRS meistern.“ Über weitere Gründe und Folgen des Verkaufs sowie über Strategie und Ziele der IRS gaben uns Gerd Beckmann und Norbert Dohmen, Geschäftsführer Intelligent Repair Solutions (IRS) im Interview Auskunft.



Norbert Dohmen (links) und Gerd Beckmann sind davon überzeugt, dass Werkstattketten auch im K+L-Bereich künftig eine wichtige Rolle spielen.

## Herr Dohmen, wie ist das deutsche Werkstattnetz der IRS-Gruppe derzeit beschaffen?

Norbert Dohmen: Stand heute (August 2018) haben sich 18 Betriebe mit insgesamt 20 Standorten der IRS-Gruppe angeschlossen.

## Wie sieht denn ein typischer „Anschlusskandidat“ aus? Welches Betriebsprofil suchen Sie?

Norbert Dohmen: Wir suchen Unternehmen, die bereits jetzt zu den Top-Betrieben gehören, also wirtschaftlich gesunde Unternehmen mit einer attraktiven Lage, wie zum Beispiel Becker & Beckmann hier in Berlin, und einer zukunftsfähigen Kundenstruktur. Wir sind, umgekehrt formuliert, alles andere als ein Sanierer.

## Welche Argumente sprechen denn für einen Betriebsinhaber dafür, Teil des IRS-Netzwerks zu werden?

Norbert Dohmen: Unser ursprünglicher Ansatz war es, eine Lösung für Inhaber darzustellen, die noch einige Jahre voll im Beruf stehen, aber keine Nachfolgeregelung gefunden haben. Das ist immer noch ein sehr starkes Argument, aber mittlerweile sind im Gespräch mit potenziellen Partnern andere Überlegungen ebenso wichtig.



Becker & Beckmann bietet an zwei Standorten in Berlin Marzahn und Moabit und mehr als 130 Mitarbeitern alle Dienstleistungen rund um den Pkw-Service.

Bei der intensiven Kooperation mit Versicherern, Leasinggesellschaften, Steuerern und immer mehr Privatkunden nimmt der Annahmehbereich eine Schlüsselfunktion ein.





Alles unter einem Dach: Bei Becker & Beckmann in Moabit ergänzen sich die IRS-Module ideal.

Alle Fotos: M. Rehm

**Als da wären?**

Gerd Beckmann: Ein Punkt ist sicherlich die immer größer werdende Komplexität eigentlich aller Reparaturprozesse. Ob wir lackieren, Scheiben tauschen oder im Bereich Mechanik und Wartung Arbeiten anbieten – überall sind hohe Investitionen in Technik und aktuellstes Know-how notwendig. Dazu bedarf es Mitarbeitern, die in der Lage sind, den steigenden Anforderungen gerecht zu werden. Hier verspreche ich mir durch einen Verbund wie der IRS ganz entscheidende Unterstützung.

**Wie äußert sich diese Unterstützung?**

Norbert Dohmen: Zum einen durch intensiven Austausch: Viermal im Jahr treffen sich die Geschäftsführer und Betriebsleiter aller IRS-Betriebe, um gemeinsam über Prozessverbesserungen nachzudenken. „Was klappt beim einen und warum geht das beim anderen nicht?“, „Wie kann man als Gruppe effizienter werden?“, lauten da die Fragen. Außerdem sind wir dabei, ein Qualifizierungsprogramm zu etablieren, das

mögliche Kandidaten für eine Nachfolge der jetzigen Geschäftsführer – irgendwann möchten die ja tatsächlich aufhören – sehr frühzeitig auf diese Aufgabe vorbereitet. Ein weiterer ganz entscheidender Punkt ist eine Straffung der technischen Prozesse innerhalb der IRS-Gruppe.

**Was ist damit gemeint?**

Norbert Dohmen: Um Synergien zu nutzen und auch mehr Flexibilität beim Einsatz der Mitarbeiter zu erzielen, wird innerhalb der Gruppe zum Beispiel eine einzige Lackmarke, Nexa Autocolor, verwendet, außer natürlich, wenn VW- oder BMW-Aufträge Hersteller-Lacksysteme erfordern. Auch bei Verbrauchsmaterialien, vom Schleifpapier bis zur Politur, sind wir dabei, ein einheitliches Portfolio und entsprechende Schulungsmaßnahmen für die Prozesse zu entwickeln. Ziel ist es, zum einen effizienter zu sein, aber auch zu gewährleisten, dass ein Mitarbeiter aus dem einen IRS-Betrieb möglichst ohne Umstellungsprobleme in einem anderen aushelfen könnte.

**Handwerk als Investment**

Der Schweizer Investor Ufenau Capital Partners ist Finanzier der rasch wachsenden IRS-Gruppe, die mit Marken DentWizard, WheelWizard, CleanWizard und dem Douteil Hagelzentrum einer der großen Player im Bereich der Hagel- und Kleinschadenreparatur ist. Den Schritt ins klassische K+L-Segment tat man 2016 mit dem Kauf der vor allem in Dänemark und in anderen skandinavischen Ländern sowie mit damals sechs Standorten in Deutschland aktiven Werkstattkette Pierre.dk. Während man sich auf dem skandinavischen Markt auf das Lackieren konzentriert und dort eng mit Autohäusern kooperiert, wird in Deutschland das komplette Kundenspektrum ins Visier genommen. Die Anzahl der deutschen Betriebe ist mittlerweile auf 18 gestiegen – Tendenz: steigend.

Intelligent Repair Solutions Holding GmbH  
 Tel.: 04101/7892-0  
 E-Mail: info@intelligent-repair-solutions.de  
 www.intelligent-repar-solutions.de

**Welche Kundenstruktur haben Sie hier in Berlin bei Becker und Beckmann?**

Gerd Beckmann: Wir haben hier einen sehr hohen Anteil an gesteuerten Versicherungsschäden, arbeiten außerdem auch viel für Autohäuser, Flotten und Leasingunternehmen. Aber auch der Anteil an Privatkunden ist kräftig angestiegen. Hier macht sich positiv bemerkbar, dass wir beim HUK-Autoservice zu den Pilotbetrieben gehörten und die hier angebotenen Leistungen immer stärker nachgefragt werden. Es ist einfach mehr Frequenz im Betrieb.

Lackiere

Einer der Schlüssel ist dabei unsere, wenn man so will, obligatorische Direktannahme. Sie erlaubt es nicht nur, dem Kunden von vornherein notwendige Zusatzleistungen zu erklären, sie ist natürlich auch ein Mittel zum „Cross-Selling“, sprich zum Verkauf weiterer Services, die mit dem eigentlichen Anlass des Werkstattaufenthaltes nichts zu tun haben.

### Welche dieser Kundengruppen sprechen Sie denn als IRS in erster Linie an?

Norbert Dohmen: Uns ist wichtig, dass die Kontakte unserer Partner zu ihren bestehenden Kunden und Großkunden ganz normal fortgesetzt werden. Wir setzen da also keine neuen Schwerpunkte. Aber es liegt in der Natur der Sache, dass wir die Zukunft im wachsenden Segment der gesteuerten Schäden sehen. Gerade hier haben wir ja mit unserem noch kleinen, aber sehr feinen Netzwerk und mit sehr transparenten Prozessen ein sehr interessantes Angebot zu machen, speziell in Ballungsräumen wie zum Beispiel Berlin.

### Sprechen Sie mit Versicherern und Steuerern als Gruppe, oder ist das Sache der einzelnen Geschäftsführer?

Norbert Dohmen: Derzeit ist Letzteres der Fall, das muss aber nicht so bleiben.

Gerd Beckmann: Ich könnte mir schon vorstellen, dass es von Vorteil wäre, wenn nicht der Einzelne auf sich gestellt verhandelt. Wir alle wissen: Reparaturkapazität gibt es nicht unbegrenzt, speziell in Ballungsräumen, sodass man als Reparaturbetrieb durchaus eine gute Verhandlungsposition hat. Noch mehr Nachdruck wäre aber aus meiner Sicht möglich, wenn ein Repräsentant eines größeren Verbundes für eine Gruppe von Betrieben verhandelt.

### Zum IRS-Verbund gehören ja auch die Unternehmen CleanWizard, DentWizard oder das Douteil-Hagelzentrum. Welche Synergien gibt es da?

Norbert Dohmen: Sehr große – nehmen wir nur DentWizard als Smart-Repair-Spezialisten. Heute gibt es 18 DentWizard-Stützpunkte und 300 mobile Spezialisten. Wir sind also in der Fläche



Gerd Beckmann: „Ich bin froh zu wissen, dass die Zukunft des Unternehmens und der Mitarbeiter langfristig gesichert ist.“

sehr gut vertreten. Und wir alle wissen, dass es beim Smart-Repair-Stützpunkt immer Fälle gibt, die über das hinausgehen, was ein Smart-Repair-Spezialist guten Gewissens reparieren kann. Manchmal erweist sich ein Schaden im Laufe der Reparatur als gravierender, häufig fahren auch Kunden mit Schäden vor, die alles andere als Kleinschäden sind. Mit unseren IRS-Karosserie- und Lackpartnern, wie zum Beispiel Becker & Beckmann haben DentWizard-Stationen in Berlin einen idealen Kooperationspartner, um solche Schäden weiterzugeben. Umgekehrt ist nicht jeder K+L-Betrieb in der Lage, Smart-Repairs schnell und wirklich profitabel durchzuführen. Manchmal passt das aufgrund der Auftragslage einfach nicht in den Kram. Hier kommen dann die DentWizard-Stationen in der Region und das Netz an mobilen DentWizard-Technikern als Partner in Frage.

Gerd Beckmann: Ich kann das nur bestätigen. Als wir hier die zweite Niederlassung eröffnet haben und viel Platz zur Verfügung stand, habe ich mir von Anfang an überlegt, welche Kooperationspartner wir mit ins Boot nehmen könnten. Da lag es nahe, einen Aufbereiter wie CleanWizard und einen Smart-Repair-Spezialisten wie DentWizard einzuladen. Wir haben uns hier Aufträge zugeschoben, als wir noch gar keine „Schwesterunternehmen“ unter dem Dach der IRS waren. Ich bin ein großer Fan solcher Kooperationen.

### Wie wird sich denn das IRS-Netz weiterentwickeln? Gibt es eine Zielgröße? Ist sogar Flächendeckung angestrebt?

Norbert Dohmen: Wir haben keine klare Zielgröße, dafür sind die Verhandlungen mit den einzelnen Partnern zu individuell. Was wir anstreben, ist, in den Ballungszentren mit Karosserie- und Lackpartnern vertreten zu sein.



Norbert Dohmen: „Es liegt in der Natur der Sache, dass wir auch als Gruppe die Zukunft im wachsenden Segment der gesteuerten Schäden sehen.“

### Nun sind Sie ja nicht die einzige „Kette“, die in Deutschland aktiv ist, auch andere Unternehmen versuchen, zum Teil mit anderen Geschäftsmodellen, Partner zu gewinnen. Ist die Zeit gerade reif für Ketten?

Norbert Dohmen: Zunächst einmal: „Kette“ hat hierzulande einen etwas negativen Beiklang – wir bevorzugen den Begriff Gruppe. Wir versuchen, möglichst viel von der Kultur des mittelständischen Betriebs zu erhalten, die aber mit der Sicherheit einer Gruppe zu kombinieren. Wenn wir sehen, was auf dem Markt passiert, dann erleben wir nur einen ganz normalen Konzentrationsprozess. Es entstehen ja auch viele K+L-Betriebe mit drei, vier oder mehr Niederlassungen, ganz wie bei uns durch Übernahmen, aber eben in der Regel lokal oder regional. Und wenn wir über die Grenzen blicken, dann gehören Ketten zum Alltag, manche Märkte werden von Ketten dominiert. Ketten sind etwas ganz Normales, und ich denke, es werden noch weitere Player hier aktiv werden.

### Wie waren denn, abschließend gefragt, die Reaktionen Ihrer Geschäftspartner und Kunden auf Ihre Entscheidung, an die IRS zu übergeben?

Gerd Beckmann: Offen gesagt, hatte ich davor schon ein bisschen Bammel. Aber negative Reaktionen konnte ich überhaupt nicht registrieren. Die meisten Großkunden legen Wert auf Kontinuität, egal, in welcher Konstellation, viele kleinere Kunden und das Gros der „Endkunden“ registrieren die Veränderung kaum, und aus dem privaten oder dem Kollegenkreis wurde die Entscheidung eigentlich nur positiv aufgenommen – manche haben regelrecht gratuliert.

### Herr Beckmann, Herr Dohmen, vielen Dank für das Gespräch.

Michael Rehm