



Formel D definiert Aftersales-Service neu

Der Neuaufbau eines Aftersales-Bereichs ist besonders für OEMs und Start-ups ohne langjährige Markterfahrung und Präsenz eine große Herausforderung. Die Einstiegsbarriere ist aufgrund der technischen Komplexität sowie der regionalen Abdeckung insbesondere in finanzieller Hinsicht hoch. Hinzu kommt, dass viele Prozesse schwieriger zu kalkulieren sind und mehr Zeit beanspruchen als zum Beispiel in der Produktion.

Formel D bietet mit „Aftersales as a Service“ eine neue, innovative Lösung an.
© Formel D

THE DRIVING FORCE.

Formel **D**

Als verlässlicher Partner im Bereich Aftersales kann Formel D auf vorhandene Strukturen zurückgreifen und skalierbare sowie wirtschaftliche Lösungen für unterschiedliche Flottengrößen anbieten. Mit „Aftersales as a Service“ hat die Unternehmensgruppe für ihre Kunden nun ein Allround-Paket für einen ganzheitlichen Aftersales-Service entwickelt.

Viele junge, aufstrebende Hersteller sehen sich bei der Etablierung einer Aftersales-Sparte mit schwierigen Rahmenbe-

dingungen konfrontiert. Zum einen verfügen sie in der Regel noch nicht über ein großes Netzwerk, zum anderen wollen sie bewusst mit Traditionen etablierter OEMs brechen und neue Konzepte entwickeln. So definieren sie etwa den Servicegedanken völlig neu und haben den Anspruch, Dienstleistungen flexibler zu gestalten, um damit dem veränderten Nutzerverhalten gerecht zu werden. Da dies ein ambitioniertes Unterfangen ist, benötigen die Hersteller hierfür kompetente Partner mit

entsprechender Innovationskraft, einem engmaschigen Netzwerk und mit Expertise in automobilen Zukunftsthemen.

Durch ihr umfangreiches Portfolio und ihre Erfahrung im Bereich Aftersales kann Formel D ihren Kunden Komplettlösungen aus einer Hand anbieten – von der IT-Infrastruktur bis zum Call-Center-Setup, vom digitalen Handbuch und dem Lieferantenmanagement bis hin zum Service und der Wartung von Fahrzeugen.



SECHS LEISTUNGSPAKETE BEI „AFTERSALES AS A SERVICE“



BETRIEB

Die richtige Werkstatt zur richtigen Zeit



BESTAND

Die richtigen Teile zur richtigen Zeit am richtigen Ort



WISSEN

Schnelle, individuelle und fahrzeugspezifische Hilfe



UNBEGRENZTER ZUGRIFF

Diagnose jederzeit über Tool-Portal verfügbar



PRODUKTREIFE

Marktbereit vor dem Markteintritt



ENDKUNDE

Serviceprobleme gelöst

Als verlässlicher Partner im Bereich Aftersales greift Formel D auf mehr als 25 Jahre Erfahrung zurück und bietet den Kunden eine Komplettlösung aus einer Hand. © Formel D

Kalkulierbare und planbare Lösungen

Alle im Formel D Leistungspaket enthaltenen Services sind für die Hersteller unmittelbar nach Besiegelung der Partnerschaft und ohne großes Start-Investment verfügbar. Außerdem entfällt für sie die mühsame Errichtung einer eigenen Aftersales-Infrastruktur und eines entsprechenden Netzwerks. Auf diese Weise wird der Aufbau des Aftersales-Bereichs für die OEMs kalkulierbar und vor allem planbar. Der Kunde nennt seine Ziele sowie seine Wachstumsperspektive und Formel D schnürt ihm ein passendes, skalierbares Servicepaket. Neben den Leistungen erhält der Kunde zusätzlich eine umfassende Beratung, basierend auf der mehr als 25-jährigen Erfahrung des Qualitätsdienstleisters im Bereich Aftersales. Mit diesen individuellen, auf die Kundenwünsche zugeschnittenen Lösungen können auch junge Start-ups auf erprobte Aftersales-Strukturen und -Prozesse zurückgreifen.

Mit „Aftersales as a Service“ betritt Formel D neue, innovative Wege und bietet OEMs eine ganzheitliche Lösung und stabile Partnerschaft mit zuverlässiger

Betreuung. Konkret erfolgt dies über ein Abo-Modell, bei dem die Unternehmensgruppe ihrem Kunden zum Beispiel Aftersales-Services über einen vereinbarten Zeitraum bereitstellt. Dieses Modell umfasst zudem den Vorteil, dass der Kunde nicht gezwungen ist, jede Dienstleistung einzeln auszuschreiben. Dadurch können bereits kurzfristig Einkaufskosten eingespart werden und die Abrechnung gestaltet sich wesentlich einfacher. Dies spart Zeit und verhilft zudem, einen wesentlich besseren Überblick über die aktuellen Kosten zu erhalten.

Kundenorientierter Service

Alle eingesetzten Prozesse, Systeme und Strukturen greifen bei „Aftersales as a Service“ passgenau ineinander, sodass Daten an allen Stellen verfügbar sind, Prozesse verschlankt werden können und Zusatzkosten durch schnittstellenoptimierende Maßnahmen entfallen. Formel D bietet kundenorientierten Service mit einer Feedbackkultur. Kundenideen werden aufgenommen und weiterentwickelt, bis der Kunde zufrieden ist.

Zudem zahlt sich besonders im Hinblick auf die heutige dynamische Entwicklung der Branche die Erfahrung eines unabhängigen Qualitätsdienstleisters für den Kunden aus. Seit 1993 setzt Formel D weltweit Aftersales-Projekte bei einer Vielzahl von OEMs, Zulieferern und Non-Automotive-Unternehmen um. Dadurch hat der Qualitätsdienstleister gelernt, den Markt zu verstehen und sich einen sehr guten Überblick über Best-Practice-Lösungen, Digitalisierungspotenziale sowie die Qualität unterschiedlicher Lieferanten verschafft. ■

Formel D Group
www.formeld.com



Marcel Martini ist Director Testing/Engineering/Aftersales bei der Formel D Group.



Michael Volpert ist Director Portfolio Management bei der Formel D Group.

Formel D Group

Formel D ist ein weltweit aktiver Dienstleister der Automobil- und Zulieferindustrie. Die Unternehmensgruppe entwickelt marktführende Konzepte und individuelle, skalierbare Lösungen für die Qualitätssicherung und Prozessoptimierung entlang der kompletten automobilen Wertschöpfungskette – von der Entwicklung über die Produktion bis hin zum Aftersales.

Mit ihren Dienstleistungen unterstützt Formel D die Absicherung der Marktreife von Fahrzeugen und Komponenten und sorgt für die Implementierung und Optimierung von Serviceprozessen. Das Leistungsportfolio erstreckt sich vom Testen, Umbauen, Nacharbeiten oder Nachrüsten von Fahrzeugen und Bauteilen, über Qualitätsprüfungen inklusive der Nachbearbeitung kleinerer Mängel bis zur gesamtverantwortlichen Übernahme ausgelagerter Prozessschritte in Entwicklung, Produktion oder Aftersales. Beratungsleistungen, Schulungen und Trainings sichern den Know-how-Transfer. Durch die Übernahme ausgelagerter Teilprozesse bietet Formel D ihren Kunden die Möglichkeit, sich auf deren Kernprozesse zu konzentrieren.

Weltweit arbeiten für Formel D in über 90 Niederlassungen in 22 Ländern mehr als 12 000 Menschen in interkulturellen Teams zusammen. Das Unternehmen wurde 1993 gegründet und hat seinen Hauptsitz in Troisdorf bei Köln.



Formel D Group
Hunsrückstraße 1
53842 Troisdorf
Tel.: +49 (0) 2241/996-0
Web: www.formeld.com
E-Mail: info@formeld.com