
Wolfsburg setzt zunehmend auf After Sales

Volkswagen richtet sein After Sales Geschäft zukünftig auf die Digitalisierung und die E-Mobilität aus. Der Konzern plant für die kommenden Jahre, Umsatz und Ertrag im After Sales deutlich zu steigern. Wesentliche Treiber sollen dabei die Steigerung der Kundenloyalität durch digitale Services und der kontinuierlich wachsende Bestand an Konzernfahrzeugen sein. Derzeit werden weltweit 100 Millionen Fahrzeuge von 25 000 Servicestationen betreut, im Jahr 2030 sollen es rund 150 Millionen Fahrzeuge sein.

Mit einem Umsatz von 15,9 Milliarden Euro in 2018 bei Originalteilen ist After Sales ein wichtiger Teil des Konzernumsatzes. Im Vergleich zu 2017 wurde der Umsatz um rund zwei Prozent gesteigert. Im Zuge der E-Mobilitätsoffensive ist am Standort Kassel der Bau eines Lagers für Hochvoltbatterien geplant.

Bei den derzeit geplanten ehrgeizigen E-Fahrzeugstückzahlen – in 2025 konzernweit bereits bis zu drei Millionen – liegt der E-Anteil am gesamten Fahrzeugbestand in 2030 voraussichtlich in der Größenordnung zwischen 10 und 15 Prozent. Konventionelle Fahrzeuge mit höherem Wartungspotenzial werden damit in den kommenden Jahrzehnten noch einen erheblichen Anteil am Fahrzeugbestand ausmachen. Demgegenüber sieht der Volkswagen Konzern großes Potenzial zur Steigerung der Kundenloyalität im After Sales durch die konsequente Digitalisierung der Vertriebsprozesse und die Vernetzung der Fahrzeuge.

Durch die gemeinsame Datennutzung zwischen Handel und Hersteller soll eine deutlich individuellere Kundenansprache als heute möglich werden. Über das Smartphone oder das Infotainment des Fahrzeugs kann der Kunde beispielsweise zukünftig proaktiv über bevorstehende Serviceereignisse informiert werden, inklusive eines konkreten Terminvorschlags in seiner bevorzugten Werkstatt.

Volkswagen will die administrativen Tätigkeiten pro Werkstattauftrag von derzeit 80 Minuten auf 15 Minuten senken. Der weltweite Bestand an Konzernfahrzeugen liegt derzeit bei mehr als 100 Millionen und soll bis 2030 nach aktuellen Prognosen um rund 50 Prozent weiter deutlich zunehmen. Die Basis des Konzern After Sales Geschäfts wächst damit kontinuierlich weiter und wirkt dem Einfluss aus rückläufigen Wartungskosten bei E-Autos entgegen.

Auf die Anforderungen der E-Mobilität stellt sich auch das Originalteile-Zentrum in Kassel als weltweites Masterdepot ein. Volkswagen betreibt dort eine Pilotanlage zur Ermittlung der optimalen Lagerbedingungen für Hochvoltbatterien. Nach Abschluss des Projekts ist der Aufbau entsprechender Lagerkapazitäten geplant. (ampnet/deg)

Bilder zum Artikel



Image not readable or empty
/usr/www/users/autofu/media/images/small/2009/09/06//ampnet_photo_20090906_000293.jpg

Foto: