

## „Der Kunde steht im Mittelpunkt“ – Kooperation von ALD und MO' Drive

Fuhrparkmanagementunternehmen brauchen für die Bewältigung ihres Geschäftsalltags starke Partner an ihrer Seite, die Schadensfälle im Dienste ihrer Kunden abwickeln. Das Fahrzeuginstandsetzungsunternehmen MO' Drive unterhält seit drei Jahren eine gut funktionierende Partnerschaft mit der ALD Automotive Fuhrparkmanagement und Leasing GmbH, die bis dato überhaupt keinen Anlass zur Klage gibt.

„Im abgelaufenen Jahr ist das Umsatzvolumen aus der Kooperation um 70 Prozent gestiegen. Und das Ende der Fahnenstange ist hier noch lange nicht erreicht“, fasst Mag. Michael König, MBA,

Hinblick auf sämtliche Fahrzeugmarken.“ Extreme Sensibilität für Qualität und Prozesse zeichnen MO' Drive aus oder besser gesagt: „Der Kunde des Kunden steht im Mittelpunkt.“

### Schnell verfügbare und lückenlose Mobilität

Bei MO' Drive werden Kundenorientierung und der Dienstleistungsgedanke ebenso groß geschrieben wie das Verständnis für die individuellen Bedürfnisse der Firmenwagenlenker und die schnelle Verfügbarkeit von Mobilität. Letztgenannten Punkt kann der Spezialist für Karosserie und Lackierung mit einer Flotte von



**Ziel der Kooperation ist die ununterbrochene Mobilität der ALD-Kunden: (v.l.) Mag. Michael König, MBA, Niederlassungsleiter Österreich und Mitglied der Geschäftsführung ALD Automotive, und MO' Drive Geschäftsführer Wolfgang Weinberger**

Niederlassungsleiter Österreich ALD Automotive und Mitglied der Geschäftsführung, zusammen. Der Start erfolgte mit einem einzigen Versuchskunden. „Bereits in dieser Testphase haben sich die Prozessorientierung und die hohe Qualität in der Abwicklung eindrucksvoll gezeigt. Hier passiert nichts auf Zuruf, mit durchdachten Prozessen und dem 24-Stunden-Service hebt sich MO' Drive positiv gegenüber dem Wettbewerb ab“, ist Michael König voll des Lobes. MO' Drive Geschäftsführer Wolfgang Weinberger spielt den Ball unmittelbar zurück: „Aufgrund der guten Performance und des hohen Bekanntheitsgrades ist ALD für uns der ideale Partner. Denn unser Kerngeschäft ist die Erbringung von Dienstleistungen für Fuhrparkmanagementunternehmen und deren Kunden, und zwar im

110 Fahrzeugen, vom Kleinwagen bis zum Luxusauto für die Chefetage, umfassend garantieren. Auch neueste Modelle, wie der GLA und die C-Klasse von Mercedes-Benz, werden ab Ende April im MO' Drive Ersatzwagenportfolio aufscheinen. Damit wird aus einem Ersatz- ein Testwagen, was natürlich auch der Mitarbeitermotivation förderlich ist. Mobilität wird also nicht nur punktuell, sondern lückenlos gestaltet: Der Ersatzwagen wird auf Wunsch direkt zur Unfallstelle, zum Bürostandort oder an die Heimatadresse des jeweiligen Benutzers geliefert. Darüber hinaus können Fahrzeuge zu einer der insgesamt elf Annahmestellen im Osten Österreichs gebracht werden. Diese werden dann in die Zentrale im 11. Wiener Gemeindebezirk überstellt, dort repariert und anschließend wieder an die



**Alleine in der Zentrale von MO' Drive in der Fabianstraße im 11. Wiener Gemeindebezirk arbeiten 60 Karosserie- und Lackspezialisten, die sich um die rasche und fachmännische Instandsetzung von Fahrzeugen aller Marken kümmern**

Foto: MO' Drive

Annahmestelle retourniert. Eine dieser Stationen ist der Flughafen Wien-Schwechat: „Dort kann der Lenker sein Fahrzeug abgeben und bekommt es nach der Landung nach fachmännisch erfolgter Reparatur zurück. Sollte es sich um einen kurzen Trip handeln oder die Instandsetzungsdauer nicht ausreichen, steht selbstverständlich bereits ein Ersatzfahrzeug am Flughafen bereit“, hält Wolfgang Weinberger fest.

### Manager von 4.600 Fahrzeugen

ALD ist seit zehn Jahren am österreichischen Markt präsent und hat derzeit 4.600 Fahrzeuge im Bestand. Sowohl was die Ziele allgemein als auch die Zusammenarbeit mit MO' Drive anbelangt, stehen die Zeichen deutlich auf Expansion. „Aufgrund der bisher gemachten Erfahrungen mit einer statistisch nicht wahrnehmbaren Reklamationsquote und dem Feedback unserer Kunden wird es in Zukunft so aussehen, dass der Fahrer im Schadensfall direkt, und das ohne unser Zutun, eine MO' Drive Annahmestelle ansteuern wird“, verweist Michael König auf den guten Ruf des Instandsetzungsprofis. ALD hat sich seit seinem Eintritt zu einer fixen Größe auf dem österreichischen Markt entwickelt. Aufgrund der Erfahrungen aus dem internationalen Geschäft werden die Produkte des Fuhrparkmanagers zunehmend ineinander verzahnt und präsentieren sich wie „aus einem Guss“. Das betrifft im Besonderen die mobilen und Online-Services. „Mit der App

„ALD Mobile“ kann der Fahrer alle relevanten Informationen rund um Services wie Tanken, Reifen, Wartung, Unfall etc. einfach abrufen. In dieser Lösung sind natürlich auch alle MO' Drive Annahmestellen hinterlegt und somit für den Fahrer bei Bedarf leicht auffindbar“, unterstreicht Michael König. Was die Behebung der Schäden anbelangt, so wird diese aufgrund der steigenden Komplexität der Fahrzeuge nicht einfacher. Vielmehr sind hohes handwerkliches Know-how und eine technisch hochwertige Ausstattung in der Werkstatt gefragt. „Das können kleinere Werkstätten nicht immer leisten. Wir haben den Vorteil, dass alleine in unserer Zentrale 60 Karosserie- und Lackspezialisten arbeiten, und das mit den modernsten Geräten“, sagt Wolfgang Weinberger.

### Mehr als ausreichende Kapazitäten

Um den hohen Qualitätsstandard zu halten, hält MO' Drive auch die entsprechenden Kapazitäten bereit. Neben der erwähnten ständigen Verfügbarkeit der Ersatzwagen ist auch der Ablauf der Reparatur selbst fast schon minutiös geplant. Dafür sorgt ein speziell entwickeltes EDV-Programm, das den Kunden bereits bei der Annahme des Fahrzeugs den Zeitpunkt der Fertigstellung errechnet. Die Termintreue beträgt durchschnittlich 95 %. Sollte es sich einmal nicht ausgehen, dann wird der Kunde unmittelbar nach der Ankündigung der Verzögerung durch das EDV-System von einem MO' Drive Mitarbeiter kontaktiert.