

QUALITY1 AG – DIE NR. 1 IM GARANTIEGESCHÄFT: DIENSTLEISTER UND UNTERSTÜTZER

Die Quality1 AG ist die schweizweit führende Anbieterin für Fahrzeuggarantien in den Bereichen Auto, Boot, Landmaschinen und Motorrad – mit professionellem Risikomanagement und schneller Schadenabwicklung. Sie bietet massgeschneiderte Lösungen mit effizientem Service an allen Kundenkontaktpunkten – schnell, zuverlässig und kostengünstig. Was die Quality1 AG auszeichnet, erklären Marc Kessler, CEO Quality1 AG und Giuseppe Chiarello, COO Quality1 AG im Interview.

AUTO&Wirtschaft:

Herr Kessler, was heisst Dienstleister und Unterstützer?

Marc Kessler: Über unser Key Account Management sowie die neun regionalen Aussendienstmitarbeiter pflegen wir einen nahen und direkten Kontakt zu unseren Geschäftspartnern. Unser erklärtes Ziel ist es, die Garagisten und Händler bestmöglich in ihrem Verkaufsprozess und der Kundenbindung zu unterstützen. Unser B2B-Portal wie auch alle weiteren Systeme und Prozesse (bspw. unsere App) sind so aufgesetzt, dass unsere Geschäftspartner schnell und einfach Policen erfassen und Schäden melden können. Bei Fragen steht unser dreisprachiger Kundendienst und/oder Schadedienst – allesamt erfahrene, ehemalige «Auto Mechaniker» – zur Verfügung. Innert wenigen Minuten wird die Reparatur

| | Bauteil | CHF (durchschnittlich) |
|----|--------------------|------------------------|
| 1 | Wasserpumpe | CHF 1'047 |
| 2 | Turbolader | CHF 3'007 |
| 3 | Steuerketten | CHF 2'395 |
| 4 | Motor | CHF 8'260 |
| 5 | Mechatronik | CHF 2'649 |
| 6 | Verteilergtriebe | CHF 3'178 |
| 7 | Klima Kondensator | CHF 1'290 |
| 8 | AGR-Ventil | CHF 1'003 |
| 9 | Alternator | CHF 1'244 |
| 10 | Automatik Getriebe | CHF 6'222 |

Top-10-Schadenteile

freigegeben und die Zahlung an die Reparaturwerkstatt ausgelöst – wenige Tage nach Rechnungseingang haben unsere Geschäftspartner das Geld auf ihrem Konto. Die vielen positiven Rückmeldungen seitens Garagisten und Händlern bestärken uns darin, weiterhin unsere Energie für Kundennähe und Servicequalität einzusetzen.

Wie zufrieden sind Sie mit der Geschäftsentwicklung im ersten Halbjahr 2018?

Marc Kessler: Mit unseren zahlreichen Importeurs-Kooperationen sind wir sehr zufrieden. Regelmässige Gespräche mit unseren Ansprechpersonen bestätigen uns, dass unser Einsatz geschätzt wird. Im Garagen-/Händlergeschäft zeigt sich

kein einheitliches Bild – vereinzelt machen sich erste Anzeichen einer Konsolidierung erkennbar. Die Entwicklung der in 2017 neu geschlossenen Zusammenarbeiten mit Alpha Financial Services und einem zusätzlichen Importeur liegt über unseren Erwartungen.

Die Quality1 AG hat anfangs März 2018 das Endkundengeschäft neu lanciert – wie entwickelt sich das Geschäft?

Marc Kessler: Nicht nur für uns ist der Kundenkontakt ein entscheidender Schlüssel zum Erfolg, sondern auch für unsere Geschäftspartner. Mit dem im März 2018 neu lancierten Endkundengeschäft wollen wir genau diesen Kundenkontakt bearbeiten. Wir verstehen den Bestandsmarkt als unseren Zielmarkt. Über das Endkundengeschäft stärken wir die Marke Quality1 und erschliessen garantiertechnisch nicht bearbeitete Märkte. So können wir Fahrzeughalter, zu welchen unsere Geschäftspartner keinen Kontakt haben, in unser Partnernetz für Reparaturen und Service/Wartung lenken. Folgegeschäfte zum Vor-



Marc Kessler, CEO Quality1 AG und Giuseppe Chiarello, COO Quality1 AG.

teil unserer Geschäftspartner können so entstehen. Eine «Win-Win-Situation» für uns und unsere Geschäftspartner.

Gibt es Neuigkeiten seitens der Produktabteilung?

Marc Kessler: Unsere Produktmanager überarbeiten kontinuierlich die bestehende Produktpalette, passen diese den sich ändernden Marktgegebenheiten und Kundenbedürfnisse an. So wurden beispielsweise anfangs dieses Jahres die Parameter unseres Standardproduktes aktualisiert. Bei der Weiterentwicklung unserer Produktpalette stehen insbesondere die alternativen Antriebe und ein bestmögliches Preis-Leistungsverhältnis im Vordergrund. Wir werden auch weiterhin nicht jede, auf Basis unserer Daten nicht kostendeckende Marktentwicklung bzgl. Tarifierung, welche sich aktuell akzentuiert, mitmachen. Wir wollen bewusst nicht über das Instrument «Preis» Neukunden gewinnen. Denn Sanierungsmassnahmen lassen auf diesem Level nicht lange auf sich warten. Wir ersparen unseren Geschäftspartnern und uns damit Ärger und Frust. Wir wollen langfristige, nachhaltige und stabile Kooperationen mit unseren Geschäftspartnern. Dieser Grundsatz ist das Credo unseres täglichen Handelns – insbesondere auch mit Blick auf die Tarifgestaltung.

Wie hoch war die Anzahl Schadenfälle in 2017?

Giuseppe Chiarello: In 2017 wurden rund 30'000 Schadenfälle durch unsere Schadenabteilung bearbeitet. Der Anstieg geht einher mit unserem

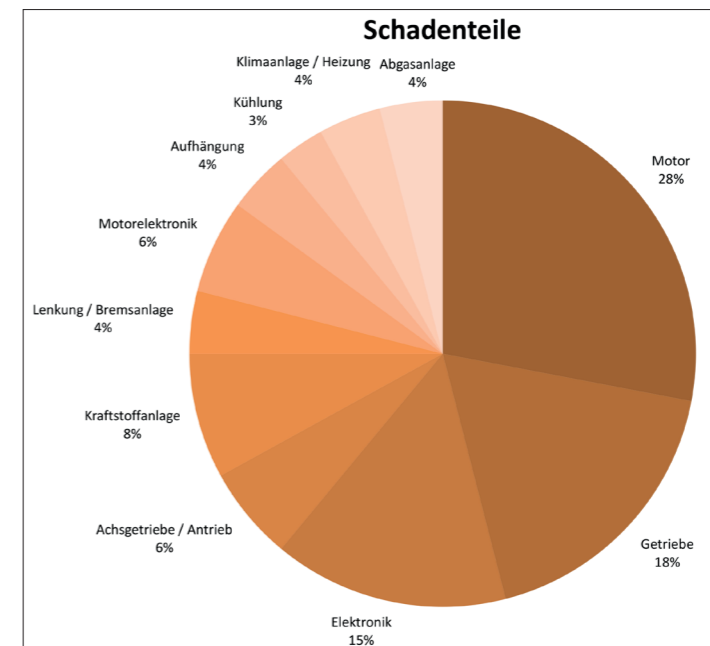
über die Zeit angewachsenen Portfolio, wobei sich das Verhältnis Police-Schaden kaum verändert hat. Weiterhin tritt bei jedem dritten versicherten Fahrzeug mindestens ein Schadenfall auf. Wobei die meisten Schäden im siebten Monat der Garantielaufzeit bei durchschnittlich gut 10'500 km gefahrenen Kilometern auftreten.

Wie hoch waren die durchschnittlichen Schadenkosten?

Giuseppe Chiarello: Noch vor wenigen Jahren bewegten sich die durchschnittlichen Kosten je Werkstattaufenthalt um CHF 1'000.00. Aktuell liegt der Wert bei rund CHF 1'350.00. Unser Vergleich mit dem Markt höherer Durchschnittswert ergibt sich primär aus der Tatsache, dass unsere Produkten generell

einen sehr hohen Deckungsgrad aufweisen. Zudem kennen wir bei den Vollgarantien kein definiertes Schadenlimit von bspw. CHF 3'000.00 pro Schadenfall. Vielmehr werden die Kosten im Schadenfall bis zum Zeitwert des Fahrzeuges übernehmen. Im teuersten Fall zahlten wir rekordverdächtige CHF 41'000.- aus; es handelte sich dabei um einen defekten Motor inkl. Turbolader, Wasserpumpe etc. Unsere Geschäftspartner und ihre Kunden schätzen, dass unsere Vollgarantien kein definiertes Schadenlimit haben und wir daher jeweils bis zum Zeitwert des Fahrzeuges Schadenzahlungen vornehmen. ■

www.quality1.ch



Rund 75% der Getriebeschäden ereigneten sich bei Automaten.

Herr Gabriel Galliker, Sie arbeiten seit Jahren mit der Quality1 AG zusammen – was schätzen Sie?

Gabriel Galliker: Am wichtigsten ist für uns das gemeinsame Verständnis: von KMU zu KMU. Unser Fahrzeuggarantieanbieter soll nicht nur unsere Perspektive verstehen, sondern auch berücksichtigen. Wir haben mit der Quality1 AG eben einen solchen Partner auf Augenhöhe.

Wodurch zeichnet sich die Quality1 AG besonders aus?

Einerseits durch den kompetenten, nahen Service; die regionalen Aussendienstmitarbeiter der Quality1 AG stehen unseren Garagenbetrieben bei Fragen und Anliegen stets zuverlässig mit Rat und Tat zur Seite. Kundennähe wird nicht nur gross geschrieben, sondern eben auch gelebt. Andererseits ist es die Schnelligkeit, sei es bei Fragen an den Kundendienst der Quality1 AG oder im Schadenfall. Insbesondere im Schadenfall zeigt sich die Qualität eines Garantieanbieters – da sind wir mit der Leistung sehr zufrieden. Mit ihren Produkten ohne fixiertes Schadenlimit hebt sich die Quality1 AG zudem leistungstechnisch klar von der Konkurrenz ab. Dass der Zeitwert des Fahrzeuges versichert ist, nutzen wir als Argument für eine Fahrzeuggarantie im Verkaufsprozess.

À propos Verkaufsprozess: Wie wichtig ist das Thema «Fahrzeuggarantien» für Sie beim Fahrzeugverkauf?

Dies gehört für uns zum ordentlichen Verkaufsprozess – für uns eine Selbstverständlichkeit. Unsere Erfahrung zeigt, dass dies von den Fahrzeugkäufern sehr geschätzt wird. ■



Gabriel Galliker, Geschäftsleitung Garage Galliker Gruppe



Das Aussendienst-Team: Die neun kompetenten Field Manager stehen den Kunden täglich mit Rat und Tat zur Seite.