

Führen in der Krise

«Die Schweiz als Gesellschaft ist digitaler geworden»

Marc Kessler ist CEO von Quality1, dem grössten Garanteanbieter der Schweiz. Mit rund 40 Mitarbeitenden sieht sich die Quality1 AG noch als KMU. Im Interview verrät Marc Kessler, wie er sein Unternehmen durch die Corona-Krise steuert. **Sandro Compagno**



«In der Krise müssen wir partnerschaftlich und verständnisvoll miteinander umgehen»: Marc Kessler, CEO Quality1.

Marc Kessler, die Corona-Pandemie hat massive Auswirkungen auf den Fahrzeughandel – und damit auch auf Ihr Geschäft.

Wie gut oder schlecht haben Sie im März und April geschlafen?

Marc Kessler, CEO Quality1 AG: Offen gestanden, sind die Nächte etwas kürzer geworden. Aber mein Schlaf ist immer noch gut. In diesen Zeiten ist es wichtig, Energie zu tanken, um die vielen Herausforderungen meistern zu können. Die Situation ist für alle von uns in der Schweizer Autobranche neu und aussergewöhnlich. Ich bin aber beeindruckt, wie verschiedene Teams in unterschiedlichen Unternehmen gerade jetzt Hervorragendes leisten. Das erlebe ich auch bei uns, und das erfüllt mich mit Freude.

Lassen sich die Folgen der Krise auf das Geschäftsergebnis von Quality1 schon beziffern oder umschreiben?

Die Showrooms der Händler wurden am 16. März geschlossen, die Bedingungen für den Verkauf sehr eng ausgelegt. Die gesunkenen Absatzzahlen wirken sich unmittelbar auf unser Geschäft aus – wir schliessen entsprechend weniger Garantiever sicherungen ab. Wir wissen, dass Garagisten und Händler von der aktuellen Situation stark betroffen sind, und hoffen mit ihnen mit, dass das Geschäft nach dem Lockdown rasch wieder anzieht und verlorener Umsatz zumindest teilweise kompensiert werden kann.

Kann man ein Unternehmen überhaupt auf eine solche Krise vorbereiten?

Quality1 ist zwar ein KMU, aber gleichzeitig eine Tochter von Allianz Suisse. Wir nutzen dieses Know-how und haben im Vorfeld verschiedene Krisen-Szenarien erarbeitet. Der Teufel liegt im Detail. Wirklich vorbereiten kann man sich nicht. Noch vor einem halben Jahr hatte niemand mit einer derartigen Pandemie und solch harten Massnahmen seitens der Regierungen Europas gerechnet. Daher ist jede Vorbereitung, jedes Szenario letztlich nur Theorie. Rückblickend kann ich sagen: Wir waren in der Lage, die nötigen organisatorischen Massnahmen zu treffen und diese schnell sowie effizient umzusetzen, damit wir unseren Kunden auch in dieser Krise beistehen konnten und weiterhin können.

Sie haben gesagt, dass mit dem Fahrzeughandel auch die Umsätze von Quality1 eingebrochen sind. Wird Ihr Kunde, der Garagist, davon betroffen sein?

Nein. Wir werden unsere Dienstleistungen im genau gleichen Rahmen aufrechterhalten, wie es unsere Kunden in der ganzen Schweiz bislang gewohnt sind. An unseren Parametern – dreisprachiger Kundendienst, Schadenfreigabe innert 15 Minuten, Schadenzahlung innert zehn Tagen – wird sich nichts ändern. Die aktuelle Situation ist für uns alle herausfordernd. Auch deshalb ist es wichtig, dass wir verständnisvoll und partnerschaftlich miteinander umgehen.

Eine solche Krise ist nicht nur für Sie als CEO eine Herausforderung. Auch viele Mitarbeiter sind verunsichert. Wie gehen Sie mit den Sorgen und Ängsten Ihrer Mitarbeiter um?

Wichtig ist, dass man diese Unsicherheiten in jedem Fall sehr ernst nimmt. Gleichzeitig gilt es, einen kühlen Kopf zu bewahren und die

Situation so ruhig wie möglich anzugehen. Wir kommunizieren ehrlich und offen. Alle Beschlüsse und Schritte seitens Geschäftsleitung werden transparent gemacht, damit alle auf dem neusten Stand sind. Das schafft Sicherheit. Zudem wende ich mich auch regelmässig mit schriftlichen Updates sowie Video-Botschaften ans Team.

Das heisst, Sie arbeiten von Zuhause aus?

Einmal pro Woche bin ich im Büro in Bubikon. Vieles, aber nicht alles, lässt sich vom Homeoffice aus machen. Unsere persönlichen Aussendienstbesuche wurden per 17. März 2020 eingestellt. Für dieses Team, das sonst jährlich rund 10000 Garagenbesuche absolviert, haben wir Kurzarbeit eingeführt. Unser Verkaufsleiter Generoso Braem nutzt die Zeit nun für diverse Vorbereitungsarbeiten, damit wir nach der Krise mit einem starken Plan durchstarten können. Und wir haben sichergestellt, dass wir auch ohne Kundenbesuche sämtliche Anliegen und Bedürfnissen der Händler und Garagisten optimal und ohne Qualitätseinbussen bearbeiten können. Unser Kunden- und Schadendienst arbeitet, wie die allermeisten von uns, seit dem 18. März komplett aus dem Homeoffice.

Oft liest man beschönigend von «Krise als Chance». Sehen Sie das auch so oder ist eine Krise keine Chance, sondern schlicht und ergreifend eine ... Krise?

Unmittelbar bringt Corona negative Effekte auf den Geschäftsgang. Das lässt sich nicht wegdiskutieren. Und bevor man über allfällige Chancen sprechen kann, muss man sich in der neuen Situation zurechtfinden. Für mich als Geschäftsführer war schnell klar: Das Ziel muss sein, gestärkt aus der Krise zu kom-

men. Wir können uns jetzt auf Themen konzentrieren, die im Tagesgeschäft oft zu kurz kommen. Darin kann man sicher eine gewisse Chance sehen. Und was ich auch feststelle: Unsere Wirtschaft hat einen digitalen Schub erhalten, wir sind als Gesellschaft digitaler geworden. Wenn ich sehe, wie viel sich heute mittels Telefonkonferenzen besprechen und beschliessen lässt, stelle ich mir ernsthaft die Frage, ob wir uns auch nach der Krise nicht vermehrt digital treffen wollen, statt für jedes Meeting quer durch die Schweiz zu fahren ... Trotzdem finde ich es angesichts des persönlichen Leids und der immensen wirtschaftlichen Verluste durch diese Pandemie unpassend, eine Krise in eine Chance umdeuten zu wollen. Es ist eine Krise für die Autobranche und für die ganze Wirtschaft. Punkt.

Quality1 ist heute Schweizer Marktleader bei den Garantieranbietern, hat aber den «Groove» des Start-ups beibehalten. Hilft Ihnen diese ausgeprägte Unternehmenskultur in der jetzigen Zeit?

Es gehört zu unserer Firmenkultur, transparent zu kommunizieren und unser ganzes Team zu involvieren. Das baut Berührungspunkte ab, sodass jeder auf jeden zugehen kann – ohne hierarchisches Denken. Wir sind in den letzten Jahren konstant gewachsen, haben aber unsere schlanken Strukturen gewahrt. Gleichzeitig haben wir auch unseren Humor intern beibehalten und kultiviert. Von all diesen kulturellen Faktoren – von diesem «Groove», wie Sie es nennen – profitieren wir gerade in dieser schwierigen Zeit sehr. Aber: Die Interaktion via Video-Telefonie, E-Mail und Video-Botschaften ersetzen den persönlichen Austausch nicht.

2019 standen bei Quality1 nicht neue Produkte, sondern die Optimierung der Prozesse im Vordergrund. Was ist für 2020 geplant?

Wir konnten im vergangenen Jahr viele Abläufe optimieren und vereinfachen. Das ist eine Aufgabe, die wohl nie abgeschlossen ist. Gerade kürzlich haben wir die Zuweisung von Rechnungen auf Schadenfälle grösstenteils automatisiert – dies dank Nutzung modernster Technologien und den smarten Fähigkeiten unserer Mitarbeitenden. Zudem konnten wir per Januar 2020 einen bedeutenden Neukunden gewinnen. Das betrachten wir als Beweis oder gewissermassen als Zertifizierung für unser Dienstleistungsniveau, das wir über die letzten Jahre stetig ausgebaut haben. Das weitere Jahr 2020 werden wir genau diesem Fokus verschreiben: Vereinfachungen und Optimierungen für unsere Kunden etablieren, Produkte konsequent auf die sich verändernden Bedürfnisse ausrichten und unsere strategische Ausrichtung mit Weitsicht verfolgen. Wichtig dabei ist, nie den Fokus des Endkunden, sprich Fahrzeughalter, zu verlieren.

Lassen sich die geplanten Projekte überhaupt realisieren? Oder kommt es zu Verzögerungen?

Jetzt erst recht und das mit voller Kraft! Wir fokussieren uns aktuell sehr stark auf die Realisierung dieser Themen. Nachdem wir in den ersten Wochen der Krise stark absorbiert waren, sind wir nun konsequent auf die Zukunft ausgerichtet. <

Weitere Infos unter: quality1.ch 

Pneu-Entsorgung



Altreifen rollbar bis max. ø 130 cm
Minimale Breite: 10 cm, Maximale Breite: 40 cm



Zerschnittene oder beschädigte Reifen, Über- oder Untergrössen



- EM-Reifen
- Vollgummireifen
- Gummiraupen
- Förderbandgummi

www.facebook.com/zimgroup
www.zimgroup.ch

Rufen Sie uns an,
wir beraten Sie gerne!

Buochs
Telefon 041 624 46 46

Alpnach Dorf
Telefon 041 666 77 77

Altdorf
Telefon 041 872 01 20

