



An die Werkstatthalle schließen sich im rückwärtigen Bereich neben einer Diagnosebahn die Lackiererei und die Waschhalle in einem separaten Hallenbereich an.

# Traditionsbetrieb im Wandel

## Die **Herzmann Nutzfahrzeuge** GmbH in Rothenbach-Obersayn stellt sich den Herausforderungen der digitalen Transformation mit den rasanten Veränderungen für das Nfz-Werkstattgeschäft genauso wie den Anforderungen der vielfältigen Kundschaft.

Seit fast 70 Jahren ist die Herzmann Nutzfahrzeuge GmbH in Rothenbach-Obersayn im Herzen des Westerwalds zu Hause, seit fast 60 Jahren MAN-Servicepartner. Die dritte Generation des Familienbetriebs steht heute vor der Herausforderung, in einem sich aktuell stark wandelnden Nfz-Werkstattgeschäft die Weichen für die weitere erfolgreiche Zukunft zu stellen. Die zweite Servicepartnerschaft mit Scania war ein wichtiger Schritt auf diesem Weg.

Wandlungsfähigkeit heißt die Maxime heute mehr denn je im Nfz-Werkstattgewerbe. Digitalisierung, Elektrifizierung, aggressiver Wettbewerb und eine Tendenz hin zu schnelleren Geschäftsbeziehungen müssen die Betriebe annehmen und bewältigen. Wem diese Wandlungsfähigkeit fehlt, wird in den nächsten Jahren vor großen Schwierigkeiten stehen.

Ein Betrieb, der diese Herausforderung annimmt und den Wandel aktiv gestalten will, ist die Herzmann Nutzfahrzeuge GmbH in Rothenbach-

Obersayn. Dass sie dabei in einer strukturschwachen Region, wie dem Westerwald beheimatet ist, macht ihre Ausgangslage nicht einfacher. Aber vielleicht ist dies von jeher auch die Triebfeder, sich in einem anspruchsvollen Umfeld immer wieder neu zu erfinden und aufzustellen.

### Gründung 1952

Das war von Anfang an so. Nach der Firmengründung 1952 repariert Kfz-Meister Aloysius Herzmann zunächst Pkw und kleinere Lkw, handelt aber auch mit Haushaltswaren, Miele-Waschmaschinen und Fahrzeugen von Zündapp, NSU und Adler. 1953 eröffnet er zudem eine kleine Tankstelle mit

zwei Zapfsäulen und schließt im Folgejahr einen Vertrag mit Knorr Bremsendienst. Bereits 1961 erfolgt der Vertragsabschluss mit MAN – Start in eine Partnerschaft, die bis heute andauert. Der Betrieb wird sukzessive erweitert, die Hoffläche vergrößert, eine Werkstatthalle mit fünf Toren entsteht.

Waschhalle und Lackiererei (1982), Sandstrahlhalle (1987), Modernisierung und Erweiterung der Werkstatt (1992), der Bau neuer Büro- und Sozialräume (1999) sowie die Erneuerung der Reparaturannahme (2017) ergänzen und verändern den Betrieb immer weiter. Die Herzmann Nutzfahrzeuge GmbH geht also mit der Zeit und zeigt sich für die jeweiligen Herausforderungen über viele Jahrzehnte lang gut aufgestellt.

Und dennoch ist das Unternehmen natürlich von einigen äußeren Einflüssen und Entwicklungen nicht gefeit. So gab ein früherer wichtiger Kunde, die Bundeswehr, im Verlauf der vergangenen Jahre eine Reihe von Standorten auf. Herzmann begegnet diesem Ein-



Aloysius Herzmann (Mitte) im Jahre 1955 bei der Reparatur eines Büssing NAG 7000 S Langhauber der Gebrüder Sassenrath.



Dank Dachfensterflächen fällt ausreichend Tageslicht in die große Werkstatthalle.

schnitt mit neuen Geschäftsideen, wie Serviceverträgen für Auflieger und Anhänger, mittlerweile einem Erfolgsmodell in Zeiten von TCO-Betrachtung eines Fuhrparks.

## Scania als neuer Partner

Michael und Christine Herzmann hatten 1990 nach dem ersten Generationenwechsel aus dem Einzelunternehmen die bis heute fortwährende Herzmann Nutzfahrzeuge GmbH gegründet.

Als Geschäftsführer Marc Herzmann 2011 ins Familienunternehmen eintritt, ist ein zentrales Ziel für ihn und seine Eltern, die

Existenzgrundlage in einer Zeit „sich wandelnder Mobilitätsansprüche und zunehmender technologischer Beschleunigung“, wie es der 39-jährige gelernte Fahrzeugtechnik-Ingenieur heute sagt, nachhaltig zu sichern. Zwei Strategien kommen für die Herzmanns daher in Frage: an mehreren Standorten zu wachsen oder sich im Dienstleistungssektor breiter aufzustellen. Sie entscheiden sich für den zweiten Weg. 2015 nehmen sie daher erste Gespräche mit Scania auf, die sich 2016 verdichten. Als glückliche Fügung kommt in dieser Zeit hinzu, dass der schwedische Hersteller sein Servicenetz im Westerwald dank hoher Marktanteile verstärken will.

Seit 2017 ist Herzmann nun also auch Scania-Servicepartner. Marc Herzmann freut sich „über den großen Zuspruch seitens bestehender und neuer Kunden. Die optimistischen Prognosen wurden weit übertroffen.“ Und er ergänzt: „Wir haben das Potenzial und die Synergien mit Scania als Zweitmarke früh erkannt. Das drückt sich auch in den Unternehmenszahlen aus: Bei stabilem MAN-Geschäft stieg der Gesamtumsatz allein von 2017 auf 2018 um zwölf Prozent. Daran hat der Scania-Bereich bereits nach zwei Jahren einen Anteil von 20 Prozent – Tendenz steigend. „Von der Zusammenarbeit mit Scania verspreche ich mir für die Zukunft noch mehr – im Aftersales,



**Werkstattleiter Bernd Kaulbach ist seit 20 Jahren eine Stütze des Betriebs.**



**Kfz-Mechaniker Bernd Holzenthal feierte am 1. August seine 40-jährige Betriebszugehörigkeit – ein Musterbeispiel für die große Loyalität der Belegschaft zum Unternehmen.**



**Peter Schneider, Leiter Teile und Zubehör, ist Herr über rund 6.000 Lagerpositionen und einen Lagerwert von mehr als 300.000 Euro.**

aber auch im Wettbewerb“, so der zweifache Vater, der das operative Geschäft mittlerweile alleine führt, nachdem sich Michael Herzmann weitgehend zurückgezogen hat und heute vorwiegend beratend tätig ist.

Ein weiterer positiver Faktor auf dem Weg zum Scania-Vertrag war die gute partnerschaftliche Verbindung zur Spedition Michels. Diese betreibt mehr als 100 Scania-Zugmaschinen im Silo- und Kippsatteltransport – typisch für die Westerwälder Region mit unter anderem ihrem reichhaltigen Tonabbau. Ihr kam natürlich gelegen, dass sich der Werkstattbetrieb nur 8,5 Kilometer entfernt vom Stammsitz in Meudt befindet.

### One-Stop-Policy

Die neue Zwei-Marken-Strategie bietet noch weitere Möglichkeiten. „Als Mehr-Marken-Betrieb sind wir in der Lage, Kunden mit Mischfuhrparks komplett zu bedienen“, erläutert Marc Herzmann. „Zudem haben wir früh einen Fokus auf gezogene Einheiten gelegt, die zusammen mit Fahrzeugvermietung (BFS-Partnerschaft) und Lackierung einen Anteil von rund 15 Prozent am Umsatz ausmachen. So ermöglichen wir unseren Kunden eine One-Stop-Policy.“

Zu beobachten sei derzeit, dass frühere Kunden, die zwischenzeitlich auf Scania-Fuhrparks umgestellt hatten und dementsprechend zu einer Partnerwerkstatt der schwedischen Marke gewechselt waren, nun zurückkehrten. Denn sie schätzten die große Kundennähe, die die Herzmann Nutzfahrzeuge GmbH seit jeher pflege. „Das ist für uns der Schlüssel zum Erfolg. Die Kunden schätzen den persönlichen Aspekt in einem Familienbetrieb sehr – jeder hat einen festen Ansprechpartner. Sicherlich haben wir es mit unserer Firmengröße diesbezüglich auch leichter als ein anonymes Großbetrieb. Aber lange aufgebaute Kundenbeziehungen und ein loyales Mitarbeiterteam sind heute Trümpfe, die nicht zu unterschätzen sind.“

Neben dem Erfolg mit dem neuen Partner Scania „schlägt unser Herz aber auch weiterhin für MAN“, betont

Marc Herzmann. „Wir verstehen uns als Bestandteil der MAN-Organisation.“ Denn mit rund 65 Prozent an den Erlösen ist die Münchner Marke nach wie vor der stärkste Umsatzträger. Da kommt der TGE als neues Standbein natürlich gerade zur rechten Zeit. Größter Kunde im Transportsegment ist die Saferoad RRS GmbH in Weroth, Spezialist für Leitplanken, Fahrbahnmarkierungen und Lärmschutzsysteme. Herzmann sorgt für die Auslieferungen der Fahrzeuge und ihre Nachrüstung nach Kundenwunsch.

### Tablets als kleine Helfer

„Wir befinden uns inmitten einer Phase der Digitalisierung von Werkstattabläufen, besonders bei MAN werden aktuell viele Aktivitäten dahingehend vorangetrieben. Proaktives Wartungsmanagement und Ferndiagnose beispielsweise gehören zwischenzeitlich zum täglichen Doing.“ Herzmann schätzt die „schlanken Workflows“ des Dealer-Management-System Manage.Wegos (Werkstatt-Gesamt-Organisations-System) von der Wegos AG in Landau/Pfalz. Ursprünglich für den Einsatz bei MAN-Servicepartnern zugeschnitten und sukzessive auch für den Mehrmarkeneinsatz weiterentwickelt, unterstützt es die komplette Abwicklung im Nfz-Service, sorgt für die Online-Anbindung aller relevanten Schnittstellen von Hersteller und Lieferanten, ermöglicht einen weltweiten Datenbankzugriff und bietet einen offenen Standard mit SAP R/3. So lassen sich Kunden-, Fahrzeug-, Auftrags- und Lagerverwaltung ebenso auf einer Plattform erledigen wie Garantie- und Wartungsvertragsabwicklung, Zeit- und Betriebsdatenerfassung sowie Finanzbuchhaltung und Controlling.

Gleichzeitig gäbe es Schnittstellen für die Servicevertrags- und Gewährleistungsabrechnung und über die Fahrgestellnummer habe man beispielsweise Zugriff auf die Fahrzeughistorie. Weitere Vorteile böten die elektronische Automatisierung von Rechnungsversand, Archiv und Zeiterfassung.

Die Firma Herzmann ist noch einen Schritt weiter gegangen und nutzt von der Wegos AG entwickelte Tablets



**Die Nutzung von Wegos-Tablets erleichtert viele Arbeitsprozesse.**

(Mobile Service Advisor) vor allem für die Auftragsannahme.

Sie lassen sich zudem bestens für die Fotodokumentation nutzen, da die mit den Geräten erstellten Bilder vom Wartungs- oder Reparaturfall direkt im Auftrag abgespeichert und später hochgeladen werden können. Außerdem sind fahrzeugspezifische Gewährleistungs- und Servicevertragsparameter bereits direkt am Fahrzeug einsehbar, mögliche Rückrufaktionen

---

## **Herzmann nutzt die von der Wegos AG entwickelten Tablets vor allem für die Auftragsannahme.**

poppen sogar automatisch auf. Die nächste Ausbaustufe sei die OBD-Verbindung, wodurch beispielsweise die Übertragung von Laufleistung, Bremsverschleißwerten sowie von Daten aus Service- und Diagnosespeicher automatisiert würden, weist Marc Herzmann auf die Weiterentwicklung des Systems hin. „Heute haben Betriebsleiter und Meister viele



**Marc Herzmann, studierter Maschinenbauer mit Fachrichtung Fahrzeugtechnik, leitet das operative Geschäft.**



**Motto mit Herz:** Beim Westerwälder Betrieb liebt man die Arbeit am Nutzfahrzeug, was sich auch in der großen Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit widerspiegelt.

administrative Aufgaben, sind mit Gewährleistungsfragen und Revisionsicherung beschäftigt. Da müssen sie an anderer Stelle entlastet werden, etwa durch clevere Softwarelösungen. Denn die Meisterarbeit in der Werkstatt darf nicht zu kurz kommen“, ist der Firmenchef überzeugt – auch wenn die Meisterquote in der Obersayner Werkstatt mit ihren 21 Mitarbeitern recht hoch ist. Diesen Berufsabschluss besitzt nicht nur Werkstattdirektor Bernd Kaulbach, seit 20 Jahren Stütze des Betriebs und maßgeblich am Unternehmenserfolg beteiligt, „ein Profi, der bei unseren Kunden ein sehr hohes Ansehen genießt“, so Marc Herzmann. Kaulbachs Stellvertreter und Diagnosespezialist Michael Walter sowie Serviceberater Phillip Kuhn sind ebenso mit Meisterbrief ausgestattet wie zwei Monteure.

### Loyale Mitarbeiter

Überhaupt kann die Werkstatt auf einen erfahrenen Mitarbeiterstamm bauen. Viele sind bereits seit 20, 30 oder sogar über 40 Jahren im Unternehmen. „Die Loyalität der Mitarbeiter ist sehr hoch“, berichtet Marc Herzmann. „In den vergangenen fünf Jahren hat uns nur ein Angestellter verlassen.“ Zugleich konnten „einige gute Leute“ aus der Ausbildung übernommen werden. „Wir haben daher einen homogenen Altersmix, wir sind hier auf einem richtig

guten Weg“, freut sich der Firmenleiter. Allerdings sieht er auch, dass gerade im Moment ein Generationswechsel ansteht. Insbesondere im ländlichen Raum ist es dabei nicht leicht, an Nachwuchs für den Betrieb zu kommen. Seit Ende 2018 hat er seine Aktivitäten daher verstärkt, Auszubildende für das Unternehmen zu gewinnen. Vermehrt werden Berufsworkshops in Schulen besucht, Mitarbeiter erzählen dort vom Alltag eines Nfz-Mechatronikers. Auch mit einem eigenen Stand ist man bei Ausbildungsmessen, wie dem Berufsinformationstag Anfang November in Montabaur vertreten. „Diese Präsenz wird wahrgenommen“, ist Marc Herzmann überzeugt. Aktuell beschäftigt er folglich wieder zwei Azubis.

Aber auch auf Weiterbildung wird in seinem Hause viel Wert gelegt. Zu Online-Schulungen der Hersteller kommen auch intensive, teilweise dreis bis viertägige Präsenztrainings hinzu. Während diese im Fall von MAN Anreisen nach München, Menden oder Salzgitter erfordern, ist der Weg zur Scania-Deutschlandzentrale nach Koblenz mit rund 40 Kilometer Fahrtstrecke natürlich recht kurz. Auch die ersten Hochvoltschulungen für die beginnende Elektrifizierung des Lkw-Antriebsstrangs sind bereits gestartet.

Der Aufwand lohnt sich auf jeden Fall. So schneidet Herzmann bei den KPI-Messkriterien von MAN, zu denen neben dem Trainingsgrad

unter anderem auch die Qualität der Kundendienst- und Reparaturleistung zählt, seit Jahren regelmäßig mit Topwerten ab. In der Servicequalitätsbonuswertung (SQB) ist das Unternehmen fünf Jahre in Folge unter den besten zehn Prozent zu finden, bei der Kundenzufriedenheit sogar in den Top Ten von circa 350 deutschen MAN-Servicestützpunkten.

Hohe Kundenzufriedenheit und Mitarbeitermotivation gehen also Hand in Hand bei Herzmann. Dass sich zum Wochenende hin branchenüblich Aufträge konzentrieren, ist daher kein Problem für die Belegschaft, das Team ist samstags von 7:00 bis mindestens 13:00 Uhr im Einsatz. Werktags wird im Zwei-Schicht-Betrieb von 7:30 bis 18:00 Uhr gearbeitet, mit Schichtbeginn um 7:30 sowie 9:30 Uhr für Früh- und Spätschicht.

Die Pannenservicebereitschaft für MAN und Scania wird während der Öffnungszeiten abwechselnd durch alle Monteure sichergestellt. Vier Mechatroniker sind darüber hinaus im wöchentlichen Wechsel für Scania Assistance im 24-Stunden-Einsatz, was einen integralen Bestandteil des Dealer-Operating-Standards darstellt. Zwei Panneneinsätze pro Woche fallen im Schnitt an – oft auf der nahen A3, wo der Fernverkehr von Nord nach Süd und umgekehrt rollt.

### Automatisierte Ersatzteildisposition

In der Werkstatt ist man für praktisch alle Fälle gerüstet. Dank einer Fahrerhausrichtbank kann man auch komplizierte Unfallschäden beheben. „Die Richtsätze für die verschiedenen Fahrerhaustypen haben wir teilweise selbst gebaut“, berichtet Marc Herzmann stolz. „Das hat sich bezahlt gemacht.“ Das Lager mit circa 6.000 Positionen und einem Wert von aktuell weit über 300.000 Euro, aufgeteilt auf



**Büroleiterin  
Natalie  
Sintschenko (l.)  
und kaufmännische  
Geschäftsführerin  
Christine  
Herzmann  
organisieren die  
Verwaltung des  
Werkstattbetriebs.**



**Für die Absicherung und Versorgung liegen gebliebener Lkw gerade auf der nahen A3 ist der Crafter mit allem notwendigen Equipment ausgerüstet.**



**In der Lackiererei werden vor allem Anbauteile instand gesetzt sowie Fahrzeugteillackierungen an Fahrerhaus und/oder Aufbau durchgeführt.**

MAN (150.000 Euro), Scania (100.000 Euro) und Sonstiges, hält bedarfsgerecht Ersatzteile für alle Eventualitäten bereit. Ansonsten liefert vor allem SVG Europart von Koblenz aus zweimal täglich Fremdteile; die beiden Markenhersteller versorgen die Werkstatt einmal am Tag. Die Ersatzteildisposition von MAN-Teilen ist weitestgehend automatisiert. Rund 60 bis 70 Prozent

des MAN-Lagerbestands unterliegen dieser Automatisierung, bei der Bevorratung und Verbrauchshistorie einem ständigen Monitoring unterzogen werden und somit eine verbrauchsorientierte Bestückung ermöglicht wird. Die Verfügbarkeit gerade schnelldrehender Teile konnte so deutlich erhöht werden bei gleichzeitiger Senkung der Lieferkosten. Allein von 2018 bis 2019

ist die CD-Quote von 63 auf 50 Prozent gesunken, was sich in barer Münze auszahlt, weil die Overnight-Lieferung Zuschläge kostet.

Die Herzmann Nutzfahrzeuge GmbH scheint gerüstet zu sein für die Zukunft, die gerade in den nächsten Jahren für das Nfz-Werkstattgeschäft große Umbrüche bereithalten dürfte.

*Claus Bünnagel*