
Medieninformation

NR. 283/2019

Volkswagen Konzern will After Sales Geschäft weiter ausbauen

- **Steigender Fahrzeugbestand und höhere Kundenloyalität sind Treiber für anhaltendes Wachstum trotz Rückgangs der Wartungskosten bei E-Fahrzeugen**
- **Konzern After Sales betreut mehr als 100 Millionen Fahrzeuge weltweit, Bestand wächst bis 2030 um rund 50 Millionen Fahrzeuge, Teileversorgung über 154 Depots**
- **Originalteile-Umsatz¹ 2018 bei 15,9 Milliarden Euro**
- **Master-Depot in Kassel stellt sich auf neue Anforderungen ein: Lager für Hochvoltbatterien von E-Autos geplant**

Kassel/Wolfsburg, 2. September 2019 – Der Volkswagen Konzern richtet sein After Sales Geschäft ganz auf die kommenden Herausforderungen der Digitalisierung und E-Mobilität aus. Der zunehmende Anteil von E-Fahrzeugen mit rund 20 bis 30 Prozent geringeren Wartungskosten als bei konventionellen Fahrzeuge wird das After Sales Geschäft zukünftig beeinflussen. Der Konzern plant dennoch für die kommenden Jahre, Umsatz und Ertrag im After Sales weiter deutlich zu steigern. Wesentliche Treiber werden 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 werden es bereits rund 150 Millionen Fahrzeuge sein. Mit einem Umsatz von 15,9 Milliarden Euro in 2018 allein 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. Dr. Christian Dahlheim, Leiter Konzern Vertrieb: „Der Bereich After Sales ist seit Langem eine wichtige Ertragssäule des Volkswagen Konzerns. Vor dem Hintergrund der Transformation in Richtung E-Mobilität und Digitalisierung arbeiten wir intensiv daran, dass das auch künftig so bleibt. Wir werden dieses für unsere Servicepartner und uns sehr bedeutsame Geschäft auch in Zukunft weiter deutlich ausbauen.“

Der Volkswagen Konzern verfolgt das Ziel, im Jahr 2050 bilanziell CO₂-neutral zu sein und hat die ehrgeizigste Elektrifizierungsoffensive der Automobilindustrie gestartet. Bis 2028 werden rund 70 rein elektrische Modelle auf den Markt kommen, bis 2023 investiert der Konzern rund 30 Milliarden Euro in die E-Mobilität. Damit wird sie breiten Bevölkerungsschichten zugänglich gemacht, was bereits in den kommenden Jahren zu stark steigenden Stückzahlen von E-Fahrzeugen führen wird.

VOLKSWAGEN

AKTIENGESELLSCHAFT

E-Fahrzeuge bieten ihren Kunden den Vorteil niedrigerer Wartungs- und Verschleißkosten im Vergleich zu konventionellen Fahrzeugen. Dieser liegt je nach Nutzungsprofil bei rund 20 bis 30 Prozent und wird das After Sales Geschäft zukünftig beeinflussen. 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. Imelda Labbé, Leiterin Konzern After Sales: „Digital After Sales ist unsere Antwort auf die Transformation der Automobilbranche und die daraus resultierenden strategischen Herausforderungen für das Geschäftsmodell After Sales. Wir werden unsere Kunden gemeinsam mit den Servicebetrieben wesentlich individueller ansprechen als heute und dadurch ihre Loyalität signifikant steigern. Fahrzeugwartung wird zum rundum sorglosen Erlebnis: bequemer, transparenter und effizienter als je zuvor.“

Durch die – vom Kunden freigegebene – gemeinsame Datennutzung zwischen Handel und Hersteller wird eine deutlich individuellere Kundenansprache als heute möglich. 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.

In den Servicebetrieben werden durch die Digitalisierung viele Prozesse deutlich effizienter gestaltet. Bei einem durchschnittlichen Werkstattauftrag fallen heute rund 80 Minuten administrative Tätigkeiten in bis zu 15 verschiedenen Systemen an. Mit der Einführung von Digital After Sales, der zukünftigen Systemgeneration, werden durchschnittlich nur noch 15 Minuten angestrebt. Damit wird eine deutliche Reduzierung um mehr als 80 Prozent erreicht. Die Serviceberater werden dadurch von nicht wertschöpfenden Tätigkeiten entlastet und können sich deutlich intensiver um die Beratung ihrer Kunden kümmern.

Darüber hinaus wird durch den steigenden Fahrzeugbestand das After Sales Geschäft weiter angekurbelt. Der weltweite Bestand an Konzernfahrzeugen liegt derzeit bei mehr als 100 Millionen und wird 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.

Ganz auf die Anforderungen der E-Mobilität stellt sich auch das Original Teile Center in Kassel als weltweites Masterdepot ein. Volkswagen betreibt dort eine Pilotanlage zur Ermittlung der optimalen Lagerbedingungen für Hochvoltbatterien. Diese sind grundsätzlich für das gesamte Fahrzeugleben eines E-Autos ausgelegt, müssen jedoch beispielsweise bei Unfällen auch als Originalteile vorgehalten werden. Nach Abschluss des Projekts ist der Aufbau entsprechender Lagerkapazitäten geplant.

VOLKSWAGEN

AKTIENGESELLSCHAFT

Im Masterdepot Kassel arbeiten rund 2.400 Mitarbeiter. Sie stellen rund um die Uhr die Teileversorgung für 86 Länder weltweit sicher. Die Lagerfläche beträgt mehr als 1,2 Millionen Quadratmeter. Pro Tag verlassen durchschnittlich 220 Lkw, 111 Waggon und 68 Container das Masterdepot.

¹⁾ Ohne chinesische Joint Ventures und freie Importeure



Volkswagen Aktiengesellschaft

Corporate Communications | Sprecher Sales & Marketing

Kontakt Christoph Oemisch

Telefon +49 5361 9-188 95

Mail christoph.oemisch@volkswagen.de | www.volkswagen-newsroom.com



Über den Volkswagen Konzern:

Der Volkswagen Konzern mit Sitz in Wolfsburg ist einer der führenden Automobilhersteller weltweit und der größte Automobilproduzent Europas. Zwölf Marken aus sieben europäischen Ländern gehören zum Konzern: Volkswagen Pkw, Audi, SEAT, ŠKODA, Bentley, Bugatti, Lamborghini, Porsche, Ducati, Volkswagen Nutzfahrzeuge, Scania und MAN. Dabei erstreckt sich das Pkw-Angebot von Kleinwagen bis hin zu Fahrzeugen der Luxusklasse. Ducati bietet Motorräder an. Im Bereich der leichten und schweren Nutzfahrzeuge beginnt das Angebot bei Pick-up-Fahrzeugen und reicht bis zu Bussen und schweren Lastkraftwagen. 664.496 Beschäftigte produzieren an jedem Arbeitstag rund um den Globus durchschnittlich 44.567 Fahrzeuge, sind mit fahrzeugbezogenen Dienstleistungen befasst oder arbeiten in weiteren Geschäftsfeldern. Seine Fahrzeuge bietet der Volkswagen Konzern in 153 Ländern an.

Im Jahr 2018 betragen die weltweiten Auslieferungen von Konzernfahrzeugen 10,8 Millionen (2017: 10,7 Millionen). Der Pkw-Weltmarktanteil betrug 12,3 Prozent. In Westeuropa stammen 22 Prozent aller neuen Pkw aus dem Volkswagen Konzern. Der Umsatz des Konzerns belief sich im Jahr 2018 auf 235,8 Milliarden Euro (2017: 231 Milliarden Euro). Das Ergebnis nach Steuern betrug im abgelaufenen Geschäftsjahr 17,1 Milliarden Euro (2017: 11,6 Milliarden Euro).