

Editorial

Stillstand bedeutet Rückschritt. Diese Feststellung ist so klar, dass deren Verwendung schon fast kitschig ist. Uns den Anforderungen des Marktes anzupassen und die Erwartungen der Kunden nicht nur zu erfüllen, sondern zu übertreffen, ist unser Ziel.

Beim letzten Umbau 2003 haben wir hauptsächlich in den Kundenbereich investiert. Mit dem soeben fertig gestellten Um- und Anbau haben wir den Werkstattbereich auf den allerneuesten technischen Stand gebracht. Mit dem Anbau haben wir einen langjährigen Engpass gelöst: die Reinigung der Fahrzeuge vor und nach der Instandstellung. Dank der neuen, lackschonenden Waschanlage wird dieser Arbeitsvorgang wesentlich vereinfacht. Die Prozesse in der Werkstatt konnten optimiert werden. Die neue Schweissanlage entspricht den Vorgaben aller relevanten Automobilhersteller und ist insbesondere auch für die heutigen und zukünftigen, hochfesten Stahlbleche, welche im Automobilbau vermehrt eingesetzt werden, homologiert. Auch beim Ersatz des Fahrwerkvermessungs-Computers achteten wir darauf, dass die Homologationen der relevanten Hersteller erfüllt sind. Unser Anspruch ist und bleibt die herstellerbasierende Instandstellung. So ist sichergestellt, dass Sie nach einem Schaden so viel Freude am Auto haben wie vor dem unglücklichen Ereignis.

Nebst dem technischen Aspekt einer Instandstellung kommen weitere Faktoren dazu. Insbesondere die Dienstleistung Schadenmanagement wird von unseren Kunden sehr geschätzt. Dass wir mit unserem «Sorglospaket» richtig liegen, beweisen uns zahlreiche Rückmeldungen. Das authentische Beispiel auf der letzten Seite zeigt auf, wie wichtig es sein kann, objektiv und neutral beraten zu werden.

Fahrzeuopflege bedeutet nicht nur mehr Freude am Auto, sondern auch effektiven Werterhalt. Egal, ob Sie Ihr Auto periodisch eintauschen oder während der ganzen Nutzungsdauer behalten: Wenn Sie es optimal pflegen, bleibt der Wert höher und die Lebensdauer nimmt zu. Mit unserer neu lancierten Pflegelinie «autospa» und der Möglichkeit, die Leistungen und Kosten direkt im Internet auszuwählen und zu buchen, bieten wir Ihnen eine einfache Möglichkeit, Ihr Auto verwöhnen zu lassen.

Ich wünsche Ihnen einen schönen Sommer.



Christoph Flückiger



autospa – unsere neue Pflegelinie

Spa ist nicht nur für sein Formel-1-Rennen bekannt: Bereits im 16. Jahrhundert wurde Spa als Heilbad entdeckt. Heute ist Spa der Inbegriff für Wellness & Beauty, Erholung und Regeneration.

Mit unserem neu lancierten Produkt «autospa» bieten wir genau das für Ihr Auto: Sauberkeit, Pflege, Auffrischung. Dank unseren Kernkompetenzen im Segment Schadeninstandstellung wissen wir bestens Bescheid, wie die Karosserie und die Lackierung Ihres Autos am besten gepflegt wird. Optimaler Schutz und langanhaltender Glanz ist so sichergestellt. Dank unserer neuen Hightechwaschanlage mit lackschonenden



Textilfasern reinigen wir Ihr Auto schonend vor. Auch der Unterboden wird dank der integrierten Hochdruckanlage von Salz und Schmutz gereinigt. Mit der maschinellen Versiegelung bieten wir zu einem kostengünstigen Preis einen optimalen Schutz für rund zwei Monate. Und mit der Nanoversiegelung von Autobrill brauchen Sie sich ein ganzes Jahr nicht mehr um den Schutz der Lackierung zu kümmern!

Informieren Sie sich auf unserer neuen Website und buchen Sie online gleich die gewünschte Pflege.

www.autospa.ch

FLÜCKIGER AG
Wiggerweg 9
4665 Oftringen

FLÜCKIGER
OFTRINGEN

Windschutzscheibe – mehr als Windschutz

Etliche Versicherungen bieten den Kunden monetäre Anreize an, wenn eine defekte Windschutzscheibe durch die Versicherungsgesellschaft respektive deren Vertragsbetrieb repariert oder ersetzt wird. Wenn wir Aufträge verlieren, schmerzt uns das. Doch nur aus Mitleid wird uns kaum ein Kunde einen Auftrag übergeben. Wir sind jedoch überzeugt, dass etliche Gründe auch aus Kundenoptik für einen Ersatz bei uns sprechen.



Perfekte Vorbereitung – für Scheibenersatz nach Herstellervorschrift

Die Hauptproblematik der grossen Glasreparaturketten liegt in der Tatsache, dass der Ersatz der Windschutzscheibe auf «Stör», also beim Kunden zu Hause, an seinem Arbeitsplatz oder an einem anderen, nicht geeigneten Ort, vorgenommen wird. Nebst den starken Unterschieden der klimatischen Bedingungen sind auch die Bodenbeschaffenheit und insbesondere der Faktor Licht ein wesentlicher Bestandteil für eine qualitativ einwandfreie Arbeit.

Unser Anspruch ist eine Instandstellung, welche in jeder Hinsicht den Werksvorgaben der Automobilhersteller entspricht.

Die Windschutzscheibe ist bei jedem Auto mittragendes Bauteil, also kraftschlüssig mit der Karosserie des Fahrzeuges verklebt. Sie trägt so wesentlich zur Steifigkeit des Automobils bei. Zudem stützt sich der Beifahrer-Airbag im Kollisionsfall auf der Windschutzscheibe ab. Die Frontscheibe hat also viel komplexere Aufgaben, als es die heute noch gebräuchliche Bezeichnung, welche aus den Gründerjahren des Automobils stammt, vermuten lässt.

Ein Glasersatz darf ausschliesslich auf einem geeigneten Untergrund stattfinden. Die Karosserie des Fahrzeuges verwindet sich schon bei leicht unebenen Böden. Das Fahrzeug darf während der Bearbeitung und der anschliessenden Trocknung nicht verstellt werden. Bereits das Ausschneiden der beschädigten Frontscheibe muss vorsichtig erfolgen. Ohne perfektes Licht kann bereits diese Arbeit misslingen: Beschädigungen am Rahmen der Karosserie können auftreten. Werden diese nicht wieder einwandfrei ausgebessert, sind Korrosion und Wassereintritt die Spätfolgen. Die Montage erfolgt auf jeden Fall durch zwei Personen, da nur so ein einwandfreies, genaues Ausrichten sichergestellt ist. Oft fehlt bei den «Störglasern» dieser zweite Mann – Mithilfe durch den Kunden ist keine Seltenheit!

Weitere, gute Argumente, welche für einen Glasersatz in einem stationären Fachbetrieb sprechen, würden den Rahmen sprengen. Auch Kleinigkeiten, wie zum Beispiel die vorgängige Reinigung des Autos, können wichtig sein: Die Bearbeitung an einer verschmutzten Lackierung führt zu Kratzern auf der empfindlichen Oberfläche.

Kostenlos: die Nachkonservierung inkl. Wäsche!

Wir empfehlen unseren Kunden, nach rund einer Woche die von uns im Rahmen der Instandstellung lackierten Teile nochmals zu konservieren.

Diese Nachkonservierung führen wir kostenlos aus. Eine Zweikomponentenlackierung ist nach 30 Minuten bei 60 °C trocken. Die Endmontage kann vorgenommen werden und die Oberfläche hat die notwendige Abriebfestigkeit. Doch im Innern sind noch Restlösemittel vorhanden. Diese verdunsten innerhalb von ein paar Tagen. Wir verwenden deshalb unmittelbar nach der Lackierung eine Politur, welche diesen Verdunstungsprozess nicht beeinträchtigt. Diese Politur bietet jedoch nicht den gleichen Langzeitschutz wie eine dauerhafte Versiegelung.

Die Nachkonservierung dauert, je nach Grösse der lackierten Fläche, ca. 10 bis 15 Minuten. Danach ist die Lackierung optimal geschützt. Vogelkot und Harze von Bäumen dringen weniger in die Lackierung ein.

Wer fünf Minuten mehr Zeit hat, kann sich gleich noch sein Auto vorgängig waschen lassen – selbstverständlich kostenlos! Während der Wartezeit stehen Zeitschriften und der Internetzugang zur Verfügung. Und natürlich servieren wir einen feinen Nespresso.

Fit für die Zukunft

Die Ansprüche an einen modernen Instandstellungsbetrieb nehmen zu. Jahrzehntlang blieben die Innovationen bezüglich Karosserie im Automobilbau bescheiden. Durch immer mehr Technik und Komfort wurden die Fahrzeuge jedoch schwerer und entsprechend träger. Grössere Motoren und noch mehr Gewicht waren die Folgen.



Modernste Technik für Ihre Sicherheit – von allen relevanten Automobilherstellern empfohlen

Ende der Neunzigerjahre folgte dann die Antwort: Gewichtseinsparung durch Aluminium. Die neue Technologie hatte jedoch den Nachteil, dass ein Fahrzeug aus Aluminium im Vergleich zu einem konventionellen Fahrzeug viel teurer ist. Die Stahlindustrie ging angesichts der Konkurrenz durch die Aluminiumindustrie ebenfalls in die Offensive: Neue, hochfeste Stahlblechsorten wurden entwickelt. Zudem wurde es dank neuen Verfahren möglich, einzelne Teile in unterschiedlicher

Dicke zu produzieren. Diese sogenannten «tailored blanks» sind massgeschneiderte Bleche, welche innerhalb des gleichen Bauteils unterschiedliche Blechdicken ermöglichen. Daraus resultierte eine markante Gewichtseinsparung bei gleichzeitig verbesserter Verwindungssteifigkeit.

Die Neuerungen beschränkten sich jedoch nicht allein auf den «blechigen» Teil einer Instandstellung. Die Fahrzeuge machten auch technisch einen enormen Fortschritt. Mit dieser Technik muss ein Instandstellungsbetrieb, welcher auch für die Zukunft gerüstet sein will, Schritt halten. Grossen Wert bei der Evaluation haben wir auf die Homologation der jeweiligen Automobilhersteller gelegt. Wir werden auch in Zukunft ausschliesslich Instandstellungen nach Herstellervorschrift anbieten.

Mit unserem Um- und Anbau sind wir für die Zukunft bestens gerüstet.



Lackschonende Hightechwäsche für eine perfekte Fahrzeugpflege

Crashtest – kein Risiko bei perfekter Instandstellung

Häufig werden wir gefragt, ob das beschädigte Fahrzeug nach der Instandstellung wieder genau die gleichen Eigenschaften hat wie ein unbeschädigtes Auto. Diese Frage können wir uneingeschränkt bejahen: Unabhängige Studien bestätigen dies immer wieder. Wird die Instandstellung nach Herstellervorschrift ausgeführt und werden Originalersatzteile verwendet, besteht auch bei einem neuen Crash keinerlei Beeinträchtigung.

Wichtigste Voraussetzung für ein identisches Crashverhalten nach einer Instandstellung ist die fachtechnisch korrekte Definition der Arbeiten und die entsprechende Ausführung. Verformungselemente, wie sie neuere Fahrzeuge aufweisen, müssen zwingend ersetzt werden. Wer hier aus finanziellen Überlegungen Kompromisse eingeht, handelt fahrlässig. Bei uns können Sie sich darauf

verlassen, dass wir den richtigen Weg definieren werden und gegebenenfalls auch gegen den Willen von sparbeflissenen Versicherungen durchsetzen werden.



Unsere Qualität wird geprüft

Vor über zehn Jahren haben wir unser Qualitätssicherungssystem Swissgarant eingeführt. Das branchenspezifische Managementsystem nach ISO 9001 wird mit einer Qualitätskontrolle von ausgeführten Arbeiten ergänzt. Nach 18 Monaten steht eine Qualitätskontrolle und nach drei Jahren ein grosses Audit an.

Praktikable, sinnvolle Lösungen anstatt Aufblähung des Verwaltungsapparates stehen im Vordergrund. Seit der Einführung wurde das System permanent den Bedürfnissen angepasst. Ein Produkt dieser Entwicklung stellt zweifellos unsere EDV-Lösung «easycare» dar, welche ein kundenorientiertes Schadenmanagement ermöglicht.

Wir sind stolz, dass wir auch in diesem Jahr reüssiert haben und sowohl im fachtechnischen wie auch im organisatorischen Teil gelobt wurden. Hierzu der Experte Erwin Kimmich vom TÜV-Süd: «Die Reparatur wurde sauber und fachgerecht ausgeführt. Reparaturspuren waren nicht sichtbar. Top!»

Die Überprüfung der Firmendokumentation und die Einhaltung der definierten Prozesse durch die Swiss-TS Technical Services führte ebenfalls zu viel Lob.

Ein Qualitätsmanagement ist ein Arbeitsinstrument, welches

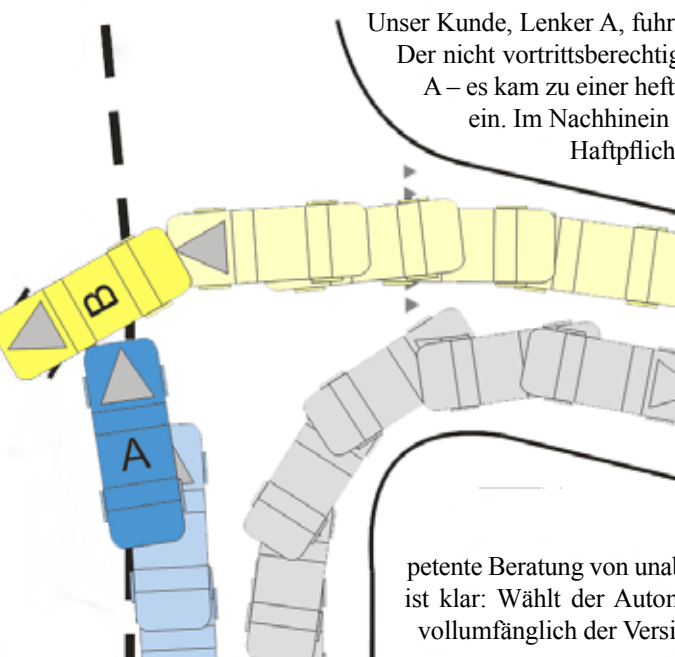


Ein Fachgespräch auf höchstem Niveau - Salvatore Petrino und Erwin Kimmich

nur wirksam ist, wenn es effektiv angewendet und laufend angepasst wird. In diesem Sinne ist und bleibt es für uns das Wichtigste, die Erwartung unserer Kunden nicht nur zu erfüllen, sondern zu übertreffen! Zahlreiche positive Kundenfeedbacks und ein immer grösserer Kundenstamm bestätigen uns, den eingeschlagenen Weg konsequent weiterzugehen.

Ein Beispiel aus der Praxis – unser Schadenmanagement

Ein Unfall ist schnell passiert. Doch leider kann man sich den Unfallpartner nicht aussuchen. So kommt es immer wieder vor, dass sich der verantwortliche Schadenverursacher aus seiner Verantwortung stehlen will. So auch im vorliegenden Fall.



Unser Kunde, Lenker A, fuhr korrekt auf der Hauptstrasse. Ein vor ihm fahrendes Auto bog nach rechts ab. Der nicht vortrittsberechtigte Lenker B wollte in die Hauptstrasse einmünden und übersah das Auto von A – es kam zu einer heftigen Kollision. Auf dem Unfallplatz gestand B seine uneingeschränkte Schuld ein. Im Nachhinein überlegte es sich B jedoch anders. Durch eine verzerrte Schilderung lehnte die Haftpflichtversicherung von B die Kostenübernahme ab. Daraufhin wandte sich A an seine eigene Versicherung. Diese wollte aufgrund einer scheinbar unklaren Faktenlage den Fall über die Vollkasko abwickeln.

Damit gab sich A jedoch nicht zufrieden. Denn dies hätte für ihn eine Rückstufung der Bonusstufe und die Übernahme des Selbstbehaltes bedeutet. Natürlich konnten wir unserem Kunden helfen: Mittels sauber formulierten Schadenbeschreibs und einer computerunterstützten Visualisierung des Unfallherganges konnte die Versicherung von B von dessen Schuld überzeugt werden: Nach einer neuerlichen Beurteilung übernahm diese schlussendlich die vollen Kosten, welche A aus diesem Ereignis entstanden sind.

Dieses Beispiel zeigt deutlich: Ein geschädigter Automobilist kann ohne kompetente Beratung von unabhängiger Seite bei der Schadenregulierung auf der Strecke bleiben. Und damit ist klar: Wählt der Automobilist eine Versicherungsdeckung ohne freie Werkstattwahl, liefert er sich vollumfänglich der Versicherungsgesellschaft aus.

FLÜCKIGER AG
Wiggerweg 9
4665 Oftringen

FLÜCKIGER
OFTRINGEN