

Standzeitmanagement

Von zwanzig auf sieben Tage

Im VW-Autohaus Gitter steuert die Software Alphacontroller den Hereinnahmeprozess

„Wenn man pro Jahr 2.000 Gebrauchtwagen verkauft, sind klare Strukturen und Prozesse unverzichtbar. Sonst versandet Geld, ohne dass man wirklich ermitteln kann, wo“, weiß Heiko Etzhold, Geschäftsführer des Erfurter Autohauses Gitter aus eigener Erfahrung. Der Volkswagen-Betrieb arbeitet seit rund eineinhalb Jahren konsequent an einem ganzheitlichen Gebrauchtwagenmanagement. Der Auslöser dieses Projekts waren die viel zu hohen Standzeiten eins: Rund 20 Tage gingen im Durchschnitt von der Hereinnahme bis zur verkaufsfertigen Präsentation des Fahrzeugs ins Land – in der Spitze waren es sogar 30 Tage: „Wir sind sehr aktiv im Zukauf junger Werkswagen von Volkswagen, und wenn wir zu Spitzenzeiten bis zu 400 Gebrauchtwagen im Bestand hatten, geriet unsere Logistik an ihre Grenzen“, erinnert sich Heiko Etzhold. Wenn man bedenkt, dass ein Gebrauchtwagen, der auf dem Händlerhof steht, täglich rund 15 Euro kostet, verdeutlicht das die Brisanz des Problems.

Das Autohaus setzte gleich auf drei zentralen Ebenen an, „weil das Thema Standzeitregulierung so vielschichtig ist“, bemerkt Heiko Etzhold. Der Betrieb führte mit Alphacontroller (www.alphacontroller.de) ein Gebrauchtwagenmanagementsystem ein, das den Hereinnahme- und den Aufbereitungsprozess deutlich vereinfacht. Er stellte sein Rücknahmemanagement auf neue Beine, und es führte eine prozessbezogene Stellplatzordnung ein. Unabhängig von diesen Maßnahmen be-

schloss das Autohaus Gitter, seinen Durchschnittsbestand zu reduzieren – von ehemals rund 300 auf unter 200 Fahrzeuge. „Nicht der Umsatz ist für uns die entscheidende Kennzahl, sondern der Ertrag“, unterstreicht der Geschäftsführer.

Heute begleitet ein Team von drei Logistikmitarbeitern die Gebrauchtwagen, die das Autohaus hereinnimmt, von Prozessschritt zu Prozessschritt: Die drei Mitarbeiter organisieren die Hereinnahme und kümmern sich um die fristgerechte Aufarbeitung. Zudem fotografieren sie die Gebrauchtwagen nach einheitlichen Richtlinien für die Fahrzeugbörsen und die Homepage.

Eine Ausnahme bilden die Leasing- und Finanzierungsrückläufer – im Zuge des optimierten Rücknahmemanagements begutachtet diese nun ausschließlich der TÜV. „Die Zeiten, in denen wir bei der Hereinnahme Zugeständnisse an die Kunden gemacht haben, sind vorbei. Als Autohaus kann man sich das heutzutage nicht mehr leisten“, unterstreicht Heiko Etzhold.

Keine Fahrzeugsuche mehr

Eine Parkplatzordnung sorgt dafür, dass jeder Mitarbeiter, der in den Hereinnahmeprozess involviert ist, immer genau weiß, wo welches Auto steht. „Bei unserem 18.000 m² großen Außengelände haben die Mechaniker früher allein mit der Suche nach dem Fahrzeug viel Zeit verloren“, erinnert sich der Geschäftsführer. Jetzt ist jeder Bereich für einen bestimmten Prozessschritt gekennzeichnet: Es gibt beispielsweise Parkplätze, die für die Gebrauchtwagen bestimmt sind, an denen Karosseriearbeiten durchgeführt werden müssen, oder Parkplätze, auf denen die Gebrauchtwagen stehen, die präsentationsfertig sind.

Den Dreh- und Angelpunkt im komplexen Hereinnahmeprozess bildet beim Autohaus Gitter die Software Alphacontroller: „Wir können mithilfe des Programms sämtliche Prozessschritte in der Reparatur und Aufbereitung genau nachverfolgen, wir haben einen Einblick in die terminlichen Fristen und können genau sehen, wo



es hakt“, schwärmt Heiko Etzhold. „Die Transparenz, die wir über Alphacontroller gewonnen haben, ist enorm“, fügt er hinzu.

Das Programm begleitet im Autohaus Gitter den gesamten internen Ablauf des Rücknahmeprozesses. Jeder Mitarbeiter bekommt seine Aufgaben vom System zugewiesen, und es ist immer nachvollziehbar, wo sich ein hereingenommenes Fahrzeug gerade befindet, wer gerade am Auftrag arbeitet und wann der nächste Prozessschritt beginnt beziehungsweise wann der Gebrauchtwagen verkaufsfertig sein wird.

Das Herzstück des Systems bildet die elektronische Fahrzeugakte. Bei Inzahlungnahmen legt sie beispielsweise der Verkäufer an. Die Fahrzeugausstattung kann er entweder aus Eurotax Schwacke importieren oder manuell erfassen.

Pflichtfelder stellen sicher, dass die Datenqualität stimmt und keine wichtigen Angaben fehlen. „Kein Fahrzeug wird bei uns mehr nebenbei angelegt“, betont der Geschäftsführer.

„Die Fahrzeugakte wird dann jeweils an den nächsten Verantwortlichen im individuell festgelegten Hereinnahmeprozess



Heiko Etzhold, Geschäftsführer des Autohauses Gitter, ist von der Software Alphacontroller begeistert.

Foto: Mauritz

AUF DEN PUNKT

Alphacontroller ist eine Software für das Gebrauchtwagenmanagement, mit der Betriebe ihren Hereinnahmeprozess professionalisieren und so die Standzeit eins verkürzen können. Inzahlungnahmen und Leasingrückläufer werden in einer virtuellen Fahrzeugakte bewertet, kalkuliert und aufbereitet. Das spart Zeit und Papier, verhindert Fehler und erhöht die Transparenz.



Foto: Gitter



Foto: Gitter

Die Bewerter nutzen ein mobiles Bediengerät, um die Schäden zu fotografieren. Die Fotos werden in der virtuellen Fahrzeugakte von Alpha Controller hinterlegt.

Der Gebrauchtwagenplatz des Autohauses Gitter auf dem neu zugekauften Gelände.

sicher, dass auch die Folgeprozesse in der Gebrauchtwagenvermarktung nahtlos angebunden sind. Im Autohaus Gitter wandern die Daten der verkaufsfertigen Gebrauchtwagen vom Alphacontroller in das Folgesystem Uwe-X. Dieses nutzt der VW-Betrieb unter anderem, um die Gebrauchtwagen in die Onlinebörsen zu exportieren, um den Bestand auszuwerten oder um Druckvorlagen herzustellen.

Das Ergebnis des ganzheitlichen Ansatzes kann sich sehen lassen: Die durchschnittliche Standzeit eins ist von zwanzig auf unter sieben Tage gesunken. Trotz dieser erfreulichen Entwicklung lehnt sich der Geschäftsführer nicht entspannt zurück: „Die Prozesse im Gebrauchtwagengeschäft verändern sich ständig“, unterstreicht Etzhold. „Unser Ziel ist weiterhin, die Ertragsqualität und die Abläufe zu stabilisieren.“

Das nächste Großprojekt im Hause Gitter, das Volkswagen 2012 zum dritten Mal in Folge als einen seiner 50 besten Partner in Deutschland auszeichnete, steht schon an: Die Vorbereitungen für einen 1.000 m² großen Neubau zur Neuwagenpräsentation laufen auf Hochtouren. Auch die Gebrauchtwagen erhalten eine neue Präsentationsfläche. Vier Millionen Euro investiert das Unternehmen in die baulichen Maßnahmen. „Es war uns wichtig, dass wir erst unsere Prozesse optimieren. Wir hätten dem Ganzen sonst nur eine Käseglocke aufgesetzt.“
Julia Mauritz



Foto: Mauritz

Das Autohaus Gitter hat eine prozessorientierte Parkplatzordnung eingeführt.

weitergeleitet – im Fall des Autohauses Gitter sind dies das Logistikteam, die Bewerter, die Aufbereiter, externe Dienstleister und die eigene Werkstatt – gesteuert von der Disposition. So wird die Fahrzeugakte schrittweise ergänzt.

Im Erfurter Betrieb geht der gesamte Rücknahmeprozess mittlerweile virtuell vonstatten. Statt mit Papierchecklisten arbeiten die Bewerter mit mobilen Endgeräten. Mit deren Hilfe fotografieren sie die Schäden und fügen die Fotos in die virtuelle Alphacontroller-Fahrzeugakte ein. Damit keine Prozesslücken entstehen, haben auch alle externen Dienstleister, mit denen das Autohaus Gitter zusammenarbeitet, Zugriff auf das System.

Begeistert ist Heiko Etzhold von den Auswertungsmöglichkeiten, die die Software bietet. So kann das Autohaus tagesaktuell sehen, wie hoch die Standzeit eins ist oder wie viele Autos sich im Hereinnahmeprozess befinden. Dank einer Ampelfunktion ist sofort sichtbar, wenn ein Prozessschritt überfällig ist.

Das Autohaus Gitter nutzt die Software Alphacontroller auch als Instrument für die Mitarbeiterführung, da sich sämtliche Aktivitäten auf Einzelpersonen herunterbrechen lassen: „Wenn ein bestimmter Mitarbeiter zu lange für einen Prozessschritt braucht, kann man frühzeitig nach den Ursachen suchen und rechtzeitig dagegensteuern.“

Das System, für das der Betrieb monatlich rund 750 Euro netto bezahlt, möchte er nicht mehr missen: „Wir hatten nie eine komplette Übersicht über jedes Auto und über jeden Prozessschritt im Rücknahmeprozess. Alphacontroller ist wirklich ein ganzheitliches und integriertes Gebrauchtwagenmanagementsystem.“

Schnittstellen zu anderen Softwareprogrammen stellen

**SX 6000**

...reibungsärmer fährt man nicht!

Das Produkt mit
zertifizierter
Leistung - keine
unfundierte
Behauptungen
www.QMI.de