

# Gut beraten

**GEBRAUCHTWAGENMANAGEMENT** – Der TÜV NORD hat beim Volkswagen Zentrum Osnabrück zahlreiche Prozesse optimiert – mit großem Erfolg.

VON SEBASTIAN SCHINHAMMER



1

## LESEN SIE HIER...

... wie im Volkswagen Zentrum Standzeiten gesenkt, Bewertungen vereinfacht und Deckungsbeitrag sowie Bruttogewinn gesteigert wurden.

**E**in erfolgreiches Jahr: Eine Senkung der Standzeit 1 auf zwölf Tage, Steigerung des Deckungsbeitrags III auf Spitzenniveau im Vergleich zu den Top100-Händlern, ein durchschnittlicher Gebrauchtwagen-Bruttogewinn von 8,2 Prozent, aktiver Wagenbestand von über 90 Prozent, weniger Diskussion bei detaillierteren Bewertungen gebrauchter und geleaster Fahrzeuge, höhere Kundenzufriedenheit durch mehr Transparenz – so lassen sich die Ergebnisse der Umstrukturierungsmaßnahmen des Gebrauchtwagenmanagements im Osnabrücker Volkswagen Zentrum nach zwölf Monaten Zusammenarbeit mit TÜV NORD Mobilität resümieren.

### Nach vier Monaten amortisiert

„Mit Gebrauchtwagen kann man Geld verdienen“ lautet die Devise, unter der Geschäftsführer Ingo Bronner die Veränderungen im Gebrauchtwagen und Leasing-Rückläufermanagement im September 2012 begonnen hat. Zur Unterstüt-

zung dehnte er die jahrzehntelange Zusammenarbeit mit TÜV NORD im Bereich der Hauptuntersuchungen auf den Gebrauchtwagenbereich aus: Mit Mario Deja befindet sich ein Schaden- und Wertgutachter Vollzeit auf dem Gelände des Autohauses und bewertet eingehende Gebrauchtwagen, Ankäufe und Leasing-Rückläufer an einem eigens für ihn eingerichteten, 30.000 Euro teuren Arbeitsplatz samt moderner Hebebühne. „Die Investition hatte sich bereits nach vier Monaten amortisiert“, freut sich Bronner. Die Gebrauchtwagenbewertung: Fünf bis sechs Fahrzeuge bewertet Deja täglich transparent und objektiv. „Es macht schon einen anderen Eindruck auf die Kunden, wenn jemand vom TÜV das Auto unter die Lupe nimmt und bestimmte Schäden feststellt“, so Deja. „Die Kunden können darauf vertrauen, dass sie nicht übervorteilt werden, und sie haben die Möglichkeit, sich von mir alles genau zeigen zu lassen. So schaffen wir Transparenz, Vertrauen und Zufriedenheit.“

### Gutachten spart Geld

Mit Übernahme der Gutachten von TÜV NORD Mobilität ist auch der Gesprächsbedarf bei der Bewertung von Schäden – vor allem bei Firmenkunden mit eigenen Flotten – deutlich seltener geworden.

„Außer der steigenden Kundenzufriedenheit bietet uns dieser Service auch die Chance, Geld zu sparen“, sagt Bronner. Der „Fensterblick“ durch den Verkäufer wird durch eine detaillierte, 60- bis 90-minütige Inspektion durch einen TÜV-Fachmann ersetzt. „Dadurch sinkt das Risiko erheblich, mit dem Gebrauchtwagen Verluste durch nicht entdeckte Schäden zu machen.“

### Eine Software – alles im Griff

Die Prozessoptimierung: Begleitet von Deja und dessen Chef Dieter Reher, dem Leiter der TÜV NORD-Region Osnabrück Emsland, führte Ingo Bronner auch eine umfassende Prozessoptimierung durch, in deren Fokus die Software des Alpha Controllers steht. „Das System des Alpha Controllers haben wir auf Empfehlung von TÜV NORD Mobilität eingeführt und sind damit sehr zufrieden“, erklärt Bronner. Bei dem Controller handelt es sich um eine Software, die auf Computern, Pads und Smartphones läuft und den Prozess des Gebrauchtwagenmanagements koordiniert.

„Ein Kunde kommt zum Verkäufer und möchte seinen Wagen in Zahlung geben“, sagt Bronner einen beispielhaften Ablauf. „Dieser nimmt im Gespräch mit dem Kunden die klassische DAT-Bewer-



2



3

**1** Das Volkswagen Zentrum Osnabrück hat erfolgreich mit dem TÜV-NORD in Sachen Gebrauchtwagenmanagement kooperiert. Innerhalb eines Jahres konnten zahlreiche Prozesse verbessert werden.

**2** Mario Deja arbeitet als Schaden- und Wertgutachter des TÜV-NORD in Vollzeit beim Volkswagen Zentrum Osnabrück.

**3** Mit der Software Alpha Controller läuft das Gebrauchtwagenmanagement aus einem Guss: Lauffähig ist das Produkt auf Computern, Pads und Smartphones – so kann jeder Nutzer seine entsprechende Handhabung finden.

tion vor und gibt direkt einen Bewertungsauftrag an Herrn Deja, der sich das Fahrzeug direkt auf die Bühne holt und begutachtet.“ Der TÜV-Gutachter identifiziert die wertmindernden Faktoren, markiert sie mit Klebfeilen und fotografiert sie. „Anschließend werden die Bilder sowie die Schäden im Alpha Controller hochgeladen und an die Gebrauchtwagen-Verkäufer weitergeben“, so Reher. Dort wird entschieden, welche Mängel behoben werden müssen und zu welchem Preis das Fahrzeug weiterverkauft werden kann. Die gesammelten Informationen gehen an den Verkäufer, der nun eine solide Verhandlungsbasis für das Kundengespräch hat. Über den Alpha Controller hat der Verkäufer auch die Möglichkeit, dem Kunden die Fotos von den Schäden zu zeigen, sollte er bei der Bewertung durch Deja nicht anwesend gewesen sein oder noch Zweifel an bestimmten Bewertungen haben.

### Mehr Übersicht auf dem Autohaushof

Ähnlich verläuft es bei Leasing-Rückläufern, bei denen der Wert nach den von den Werken vorgegebenen Werten leicht berechnet werden kann. „Durch die Software haben wir alle wichtigen Informationen zu dem Fahrzeug auf einen Blick:

Die letzte Bewertung, die Historie des Fahrzeugs im Autohaus, den aktuellen Status und die verantwortlichen Personen“, so Bronner. Ist der Wagen vom Autohaus übernommen, kann der TÜV-Gutachter die Reparaturaufträge über den Controller direkt an die hauseigene oder eine externe Werkstatt weiterleiten.

„Je nach Schaden ist es manchmal günstiger, den Auftrag an externe Dienstleister rauszugeben, um die eigenen Kapazitäten für wirtschaftlich attraktivere Aufgaben einzusetzen“, ergänzt Bronner. Damit Verkäufer, Bewerter und Mechaniker immer wissen, wo sich das Fahrzeug befindet, hat Bronner den Hof des Autohauses neu strukturiert, Stellplatznummern und QR-Codes eingeführt. Alles natürlich steuerbar über den Alpha Controller. „Das war zwar etwas Aufwand, aber wir „verlieren“ keine Fahrzeuge mehr, der Hof ist aufgeräumter und man muss nicht mehr mit der Fernbedienung in der Hand auf einem Hof mit 300 Fahrzeugen suchen.“ Auch Timings können nun besser überwacht und die Standzeit 1 so verkürzt werden. „Da jede Station im System den aktuellen Status jedes Fahrzeugs vermerken muss, wissen wir immer genau, ob es irgendwo hakt, und können mögliche Fehler suchen und beheben“, erklärt Ingo Bronner.

### Messbare Erfolge

Das Ergebnis: Die Veränderungen sind für das VW-Zentrum nach einem Jahr deutlich spürbar: „Das Bewertungsverfahren durch den TÜV genießt ein höheres Vertrauen bei den Kunden und ist immer transparent und verständlich, wodurch wir unsere Kundenzufriedenheit weiter steigern konnten“, so Bronner. „Die Prozessoptimierung hilft den Kollegen, ihre Arbeit mit der leicht bedienbaren Software besser zu strukturieren, und hat messbare Erfolge zu vermelden: Die Investitionen haben sich nach den ersten vier Monaten bereits amortisiert. Durch Auslagerung kleinerer Reparaturarbeiten kann die Werkstatt externe Aufträge annehmen, unser DBIII-Ergebnis ist im Vergleich zu den Top100-VW-Händlern auf Spitzenniveau, der durchschnittliche Bruttogewinn bei Gebrauchtwagen liegt bei stolzen 8,2 Prozent, die Standzeit 1 konnte auf zwölf Tage gesenkt werden und der aktive Bestand der Gebrauchtwagen konnte von 50 auf über 90 Prozent gesteigert werden.“ Zahlen, die sich in der Starke-Gruppe herumgesprochen haben. Seit dem 1. August 2013 unterstützt TÜV-NORD Mobilität zusammen mit dem Alpha Controller auch das Osnabrücker Audi-Zentrum mit den gleichen Bausteinen zum Gebrauchtwagenmanagement. ■