



Im Gebrauchtwagenzentrum der BMW-Autohausgruppe Helming & Sohn GmbH setzt man bei der Fahrzeugannahme auf digitalisierte und standardisierte Prozesse.

GEBRAUCHTWAGENMANAGEMENT

Standzeitverkürzer

Kritisch ist im Gebrauchtwagengeschäft die Zeit zwischen der Fahrzeugannahme und der Erstellung der Verkaufsanzeige. Je schneller ein Autohaus hier agiert, desto besser. Bei Helming & Sohn GmbH setzt man dafür auf eine onlinebasierte Software.

Je länger es dauert, bis ein Gebrauchtwagen nach seiner Annahme wieder in den Verkauf kommt, desto teurer ist es für ein Autohaus. In der emsländischen BMW-Autohausgruppe Helming & Sohn wurde diese Situation zusätzlich herausfordernd, da sich das Geschäft auf vier zugehörige Filialen und ein Gebrauchtwagenzentrum erstreckt.

Die Fahrzeuge, die die Neuwagenverkäufer annehmen, werden zentral über das hauseigene Gebrauchtwagenzentrum weitervermarktet. Um diese logistische Aufgabe möglichst effizient zu meistern, setzt man bei Helming auf ein digitales Hilfsmittel: den Alpha Controller der Firma Alpha Online GmbH. Zu den Prozessen, die darüber abgewickelt werden können, gehören unter anderem Inzahlungnahmen, Leasingrücknahmen sowie Zukäufe.

Erste Überlegungen, das Gebrauchtwagengeschäft zu zentralisieren, gab es bei Helming bereits 2012. Wenige Jahre später, nämlich im September 2017, eröffnete die BMW-Autohausgruppe das Gebrauchtwagenzentrum (GAZ) in Wietmarschen. Anfänglich habe man zwar befürchtet, mit diesem Schritt Kunden zu verlieren, erinnert sich Verkaufsleiter Joachim Witte: „Das war jedoch unberechtigt, denn die bestehenden Kunden blieben uns erhalten, und wir

konnten sogar neue Kunden gewinnen.“ Zudem habe sich das Gebrauchtwagengeschäft geändert, und man habe sich dem Kundenverhalten anpassen müssen. Kunden seien heute bereit, bis zu 250 Kilometer zu fahren, so der Verkaufsleiter. Die Entscheidung hat sich laut Witte gelohnt – die Verkaufszahlen seien gestiegen, und der Einzugsbereich gehe nun von der Küste bis zum Ruhrgebiet.

Zentrale Steuerung
Das Plus an verkauften Gebrauchtfahrzeugen bekräftigte die emsländische BMW-Autohausgruppe in ihrem Bestreben, den Prozess von der Annahme im Autohaus bis zum Verkauf im GAZ zentralisiert und mit dem Alpha Controller digital neu aufzustellen. Mit Erfolg, wie Witte berichtet: So sei es gelungen, die durchschnittlichen Standtage um zehn Tage zu verringern und den Umschlagsfaktor entsprechend zu erhöhen.

ALPHA CONTROLLER

kfz-betrieb

Schnittstellen für Autohäuser

Die Onlineauktionsplattform des Unternehmens Alpha Online GmbH verfügt nach dessen Angaben über Schnittstellen zu verschiedenen Internetvertriebssystemen, wie:

- E-Autoseller
- Auto Do
- Uwe-X

- Netconnection
- Pixelconcept
- Zudem ist es mit verschiedenen Auktionsplattformen vernetzt:
- Autobid
- BCA
- Auto Online
- Alpha Auktionen



Joachim Witte, Verkaufsleiter Gebrauchte Automobile bei Helming & Sohn GmbH, schätzt die verbesserte Qualität und Transparenz bei der Gebrauchtwagenrücknahme der Alpha-Controller-Software.

So ist jede Filiale und damit jeder Neuwagenverkäufer, der Gebrauchtwagen annimmt, in Echtzeit über die Software vernetzt. Die Verkäufer in den Standorten legen die Fahrzeuge im System an. Der weitere Prozess, von der Kalkulation über die Bewertung und die Reparatur bis zur Verbringung ins GAZ, steuert das Gebrauchtwagenzentrum, wo sich auch das Preisfindungsteam befindet und finale Aufbereitungsarbeiten erledigt werden.

Nimmt ein Verkäufer ein Gebrauchtfahrzeug an, muss er die Grunddaten des Autos über Pflichtfelder eingeben: Dazu gehören unter anderem die Anzahl der Vorbesitzer, ob das Fahrzeug scheckheftgepflegt ist und ob es ein Raucherfahrzeug ist. Wie Witte erklärt, würden dadurch Fehler beim Ankauf vermieden – der Prozess somit sicherer und transparenter werden. Die so entstehende digitale Fahrzeugakte sei für alle Beteiligten jederzeit einsehbar. Außerdem gibt es seitdem laut dem Verkaufsleiter keine Falschbewertungen und Doppelaufnahmen mehr.

Bis die Annahme, die technische Bewertung sowie die Instandsetzung abgeschlossen sind, bleiben die Autos in den Filialen. Aufträge für anfallende Arbeiten in den Werkstätten werden über die Software als Aufträge an die

Filialen verteilt. Dazu gehört laut Claudia Niermann, Leiterin Geschäftsbereich Aftersales BMW Helming GmbH, auch ein Solltermin, bis wann ein Auftrag zu erledigen ist, damit nachfolgende Gewerke vorgeplant werden können.

„Die Standzeit eins ist für uns der größte Zeit- und Geldfresser im Gebrauchtwagenbereich.“

Claudia Niermann, Helming & Sohn

Bei der Bewertung der Fahrzeuge setzt Helming auf den TÜV Nord. Der Prüfdienstleister erstellt die zugehörigen Gutachten für den Ankauf der Fahrzeuge unter Zuhilfenahme von DAT- und Schwacke-Daten. Mängel können vor Ort am Fahrzeug über mobile Endgeräte dokumentiert und in die Kalkulation aufgenommen werden. Wie der Verkaufsleiter erklärt, war es der Autohausgruppe wichtig, eine Software zu nutzen, bei der es keine Abhängigkeit von einem Prüfdienstleister gibt.

Dies sei mit dem Alpha Controller gegeben. Gleichzeitig verfüge die Prüforganisation über die Kompetenzen, um bei der digitalen Abwicklung zu unterstützen. Thorsten Schmitz, Key-Account-Manager TÜV Nord, erklärt, dass das Unternehmen bereits seit neun Jahren Premiumpartner in der Kooperation mit der Firma Alpha Online sei. So habe man aktiv bei der Entwicklung der Software unterstützen und das eigene Wissen bei Annahmeprozessen einbringen können.

100 Prozent transparent

Die Kernaspekte für die Aftersales-Leiterin Claudia Niermann sind dabei die Transparenz und Strukturiertheit der Software: Das System gibt den Verkäufern vor, welche Informationen einzutragen sind. So soll ein einheitlicher Qualitätsstandard erreicht werden. Voraussetzung sei jedoch, dass die Software konsequent verwendet werde, so Niermann: „Autos, die wir in Zahlung nehmen, sind zu 100 Prozent im Alpha Controller geführt. Es kommt darauf an, dass die Mitarbeiter die Anwendung leben.“

Die Aftersales-Leiterin schätzt zudem die Auswertungsfunktionen der Software: „Ich kann abends auf dem Sofa mit dem iPad erkennen, wo eventuell überfällige Gebrauchtwagen stehen, und am nächsten Tag Maßnahmen einleiten.“ Der Status von Aufträgen lasse sich über ein Ampelsystem nachverfolgen. Dabei sieht sie die Phase der Standzeit als besonders kritisch: „Dies ist für uns der größte Zeit- und Geldfresser im Gebrauchtwagenbereich. Deshalb ist es für uns wichtig, ein Auto innerhalb einer Woche durch diesen Prozessschritt zu bekommen.“

Das digitale System fordert laut Witte die Neuwagenverkäufer dazu auf, stringenter zu arbeiten – ein einfacher DAT-Ausdruck mit handschriftlichen Ergänzungen sei einfach nicht mehr ausreichend und zeitgemäß. Der neue und aufwendigere Prozess sei für manche Mitarbeiter nicht einfach gewesen, so Witte, da ihre Tätigkeit transparenter wurde und sie sauberer arbeiten mussten. Es habe etwa eineinhalb Jahre gedauert, bis er vollständig umgesetzt war, berichtet der Verkaufsleiter. Anders bei den jungen Mitarbeitern: Wie Niermann berichtet, meistern die Mitarbeiter, die den Prozess bereits während ihrer Ausbildung kennengelernt haben, diesen intuitiv und problemlos.

HOLGER SCHWEITZER

NOCH FRAGEN?

Holger Schweitzer, Redakteur



„Das Beispiel Helming zeigt eindrucksvoll, dass digitale Hilfsmittel im betrieblichen Alltag echten Mehrwert bringen können. Doch nur wer die Tools konsequent anwendet, kann mit Erfolg rechnen.“

☎ 0931/418-2005
✉ holger.schweitzer@vogel.de