



INDUSTRIAL AFTERSALES

Neue Strukturen, produktivere Monteure

Die Arbeitsplätze in der Werkstatt werden immer noch oft nach Personen belegt. Viel sinnvoller ist es aber, sie nach Aufgaben aufzuteilen – wie es die Industrie vormacht. Auch die Ausstattung sollte man kritisch hinterfragen.

Der Werkstattalltag sieht oft noch aus wie in dem folgenden Beispiel: Ein Monteur arbeitet seit Jahren an der Scheren-Hebebühne in der Mitte. Sein Arbeitsplatz hat eine Breite von gut drei Metern, rechts und links gibt es Zwei-Säulen-Bühnen. An der Stirnwand stehen Möbel, Hilfsmittel und Geräte, die über die letzten 20 Jahre notwendig wurden.

Wenig Raum für strukturiertes Arbeiten

Der Raum zwischen Fahrzeugfront und Möblierung beträgt etwa einen Meter. Der Monteur würde für die anstehende Reparatur eine Zwei-Säulen-Hebebühne bevorzugen. Doch der dienstälteste Kollege beansprucht seinen Stammpplatz ... Der Monteur hebt das Fahrzeug also an seinem eigenen Arbeitsplatz an. Benötigtes

Equipment wie Hydraulikkran, Getriebeheber und weitere Helfer holt er aus der Garage. Und weil die Kollegen wieder einmal Schweißgeräte, Richtsätze und Fassware ungeordnet davor abgestellt haben, braucht er dafür etwa 20 Minuten.

Während der Reparatur erfüllt der Monteur seine Dokumentationspflicht. In Ermangelung einer Schreibfläche – Auto angehoben, Hebebühnensäule nicht vorhanden, Werkbank vollgestellt und zum Schreiben sowieso zu niedrig – merkt er sich alles ganz genau und notiert es schließlich gewissenhaft an der Teiletheke. Unwissenheit wird dabei durch festen Glauben ersetzt.

„Funktioniert doch“

In unserem Beispiel nutzt das Werkstattpersonal offensichtlich diverse Potenziale nicht. Und wenn wir ehrlich sind, werden

vielerorts gewachsene Strukturen jahrzehntelang mit dem Argument „Funktioniert doch“ aufrechterhalten. Die stetig rückläufigen Arbeitsumfänge je VIN und Jahr zwingen aber zu intelligentem Handeln. Und zwar auch an Stellen, in denen es vielleicht vorrangig um Funktion, im Kern aber um Effizienz geht.

So sollte man Weg- und Wartezeiten der Monteure unbedingt reduzieren. Der Weg zur Teiletheke kostet Zeit – und Geld: Ein unproduktiver Monteur ist mit etwa zwei Euro pro Minute die temporär teuerste Personalie des Betriebs! Der Betrag errechnet sich übrigens aus dem investierten Lohn inklusive Nebenkosten und dem entgangenen Umsatz.

„Der Eichenschrank des Aftersales“

Auch die Ausstattung und Möblierung sollten Unternehmer kritisch hinterfragen. Ein Beispiel: die Werkbank. Sie ist der „Eichenschrank des Aftersales“ und gibt dem Mitarbeiter ein Gefühl von Heimat. Aus betrieblicher Sicht ist ihre Zeit jedoch abgelaufen. Mit ihren wuchtigen Maßen

MEHR EFFIZIENZ NÖTIG

Autohausunternehmer sollten in ihrer Werkstatt die Weg- und Wartezeiten ihrer Monteure unbedingt reduzieren. Den Experten von cotedo zufolge kostet der Weg zur Teiletheke Zeit – und Geld: Ein unproduktiver Monteur ist mit etwa zwei Euro pro Minute die temporär teuerste Personalie des Betriebs.

und einer Arbeitshöhe von 85 Zentimetern erfüllt sie heutige Anforderungen nicht mehr. Ihr Stauraum wird traditionell durch Ölzettel, gebrauchte Handschuhe und Putzlappen, C-Teile sowie Restflüssigkeiten und Aerosole belegt.

Die Werkbank benötigt nahezu nutzlos einen guten Quadratmeter je Arbeitsplatz – eine enorm nachlässige Ausnutzung der meist knappen verfügbaren Produktivfläche! Die belegte Fläche sollte besser für regelmäßig benötigte Equipments und Hilfsmittel genutzt werden.

Industrie als Vorbild

Ortswechsel: Industrie. Hier sind die Ergebnisse niemals dort, wo sich der Mitarbeiter wohlfühlt. Sie folgen vielmehr einer konsequenten Flächenstruktur, die oft aufgrund beteiligter Maschinen unumgänglich ist. Aber warum sollte dieses Prinzip nicht auch für unsere Werkstätten gelten? Auch hier sollte die Maschine den Ort der Verrichtung bestimmen.

Bei der Schaffung einer optimalen Struktur muss erfahrungsgemäß eine Vielzahl an relevanten Faktoren berücksichtigt werden. Ein Beispiel ist die Entfernung zur Teileausgabe, sofern Ersatzteile durch Monteure abgeholt und nicht an den Arbeitsplatz geliefert werden. Man ist gut beraten, Arbeitsplätze mit hoher Teileintensität wie allgemeine Service-Wartungsarbeiten nahe der Teileausgabe einzuplanen. Das reduziert Wegzeiten und steigert die Produktivität.

Die richtige Hebertechnik stellt einen weiteren wichtigen Faktor dar. Ist die Hebebühne für den Einsatzzweck ideal?

Erreiche ich den Reparaturbereich mühelos und ohne Improvisation?

Passt die Möblierung?

Hand aufs Herz: Heutige Service-Wartungsarbeiten brauchen nicht mehr als einen Monteur, seinen Werkzeugwagen und einen Ablagewagen. Dazu ein wandmontierter PC zum An-/Abstempeln und für die Dokumentation, je nach Digitalisierungsgrad der Werkstatt.

Antriebsreparaturen stellen ganz andere Anforderungen. Hier werden ein Schraubstock, Bearbeitungsgeräte, Hilfsmittel zum Heben und Halten sowie Spezialwerkzeuge benötigt, außerdem ausreichend Ablageflächen, um ausgebaute Teile strukturiert ablegen und gezielt wieder greifen zu können. Hier ist eine entsprechende Möblierung gefordert. Um diesen Spezial-Arbeitsplatz sollten sich sperrige Equipments gruppieren, so dass diese schnell erreichbar sind. Die Fläche dafür gewinnt man aus der Reduktion von Unnützem auf benachbarten Arbeitsplätzen.

Werkstatt neu planen

Die Prozesskosten wachsen seit vielen Jahren relativ zu sinkenden Umsätzen je Durchgang und reduzieren so die Erträge. Gebündelte, kleine Maßnahmen mit hohem Multiplikator sind echte Gewinnbringer und halten effizient dagegen. Eine Umstrukturierung der Werkstätten ist unumgänglich. Spätestens mit jedem zusätzlichen Elektrofahrzeug im Marktbearbeitungsgebiet gewinnt dieser Sachverhalt an erlebter Realität. Denn die Verträglichkeit von Eichenschrank und Zukunftsantrieb ist denkbar gering.

Dennis Hartmann ■



Der Aftersales-Experte **Dennis Hartmann** leitet das Team Automotive Aftersales Consulting der cotedo Service GmbH in München. Das Beratungs- und Projektmanagement-Unternehmen berät ca. 400 Werkstätten pro Jahr und optimiert für sie Strukturen, Equipment und Ertrag.

DOS UND DON'TS – EXPERTENTIPPS

Hinterfragen Sie die Aufteilung und Abläufe Ihrer Werkstatt. So sorgen Sie für schnellere Abläufe, mehr Sicherheit und höhere Deckungsbeiträge.

DO: Reduzieren Sie die Wegzeiten Ihrer Produktivkräfte. Sie schmälern wegen des hohen Multiplikators den Deckungsbeitrag empfindlich.

DO: Prüfen Sie sämtliche Ausrüstungsgegenstände und Möbel im Hinblick auf ihre Funktion und ihre Effizienz.

DO: Sorgen Sie für eine optimale Ausnutzung der Produktivfläche.

DON'T: Arbeitsplätze für alle Bedarfe einzurichten ist nicht sinnvoll, sondern belegt wertvolle Produktivfläche. Diese Aussage erhält mit zunehmender Werkstattgröße proportional mehr Wahrheit.

DO: Schaffen Sie eine fokussierte Struktur. Gestalten Sie Arbeitsplätze optimal für einen bestimmten Verwendungszweck, nicht für den jeweiligen Mitarbeiter.

oktalite

Wir machen Licht für Retail.
Wir machen es komplett.
Wir machen es einfach!

www.oktalite.com

MEMBER OF **TRILUX**
SIMPLIFY YOUR LIGHT.