



TEILEVERTRIEB

Maximale Erträge erwirtschaften

In Zeiten sinkender Deckungsbeiträge müssen Werkstätten effizienter wirtschaften. Bedeutet: Unproduktive Wege- und Wartezeiten der Monteure sollten unbedingt vermieden werden. Es lohnt sich für Unternehmer also, den Teilevertrieb kritisch unter die Lupe zu nehmen.

KURZFASSUNG

Autohauschefs sollten Folgendes beachten: Ihre Monteure liefern die Kernleistung ihrer Werkstatt, sie allein erwirtschaften die Umsätze. Wer diesen Aspekt bei seinem Teilevertrieb berücksichtigt und die richtigen Schlüsse daraus zieht, dem fällt erfolgreiches Wirtschaften leichter.

schlag hören wir in unserer Beratungspraxis oft: „Dafür hat doch keiner Zeit!“ Verständlich, jedoch findet man in den Prozesslandschaften der Autohäuser oft alarmierend viele unproduktive Kapazitäten.

Der PC-Bediener als Fachkraft

So leisten sich all diejenigen Autohäuser einen teuren Luxus, die ihre Monteure

selbst zur Teileausgabe schicken. Denn Wege kosten Zeit, und Zeit ist ja bekanntlich Geld. Unproduktive Wartezeiten sind noch einmal teurer. In den Servicebetrieben treffen wir täglich auf herumlaufende oder gar wartende Monteure. Der Grund ist oft ein nachträglicher Teilebedarf. An der Teiletheke sind dann zwei Personen damit beschäftigt, im Katalog nach den

Ein Fahrzeug kommt idealerweise erst dann in die Werkstatt, wenn der Bedarf an Teilen geklärt ist. Damit die Monteure gleich mit der Arbeit beginnen können, werden diese Teile im Vorfeld bereitgestellt. Diese Vorkommissionierung ist unerlässlich für eine verbesserte Effizienz, die meisten Betriebe setzen das bereits um. Allerdings handelt es sich dabei nur um den ersten Schritt.

Aber warum gehen wir nicht noch einen Schritt weiter und liefern alle benötigten Teile an den Arbeitsplatz? Und zwar sowohl den Initialbedarf als auch sämtliche nachfolgenden Teile? Zu diesem Vor-

DOS UND DON'TS – EXPERTENTIPPS

Ersetzen Sie Wege durch Kabel und lassen Sie Teile an die Arbeitsplätze liefern. So sorgen Sie für eine maximale Effizienz Ihrer Produktivkräfte.

DO: Sorgen Sie für Planbarkeit. Lassen Sie nur Fahrzeuge in die Werkstatt, deren Reparatur- und Teilebedarfe feststehen.

DO: Die Vorkommissionierung von Teilen hat absolute Priorität.

DO: Installieren Sie PCs an den Arbeitsplätzen (ein Verhältnis von 1:2 ist völlig ausreichend). So können benötigte Teile vor Ort abgefragt und direkt an den Teilevertrieb übermittelt werden.

DON'T: Blockieren Sie Ihre wertvollen Kapazitäten nicht mit unnötigen Prozessschritten. Merke: Das Heraussuchen von Teilen erfordert nicht zwei Personen!

DO: Führen Sie ein Full-Location-System im Lager ein, um alle Vorteile des optimierten Teilevertriebs umsetzen zu können.



richtigen Teilen zu suchen: Der Monteur, der zeigt, was er braucht, und der Mitarbeiter, der den PC bedienen kann.

Den Wandel übersehen

Allerdings können heute die meisten Monteure selbst komplexe Online-Spiele im heimischen Umfeld spielen – und das vollkommen eigenständig. Wozu braucht es also eine weitere Kraft, die den PC bedient? Das können doch die Monteure leicht selbst übernehmen, zumal sich viele Mechaniker durch den privaten Gebrauch bestens im Teilekatalog auskennen.

„Eine hochwertige Kraft wie ein Monteur soll also Teile heraussuchen?“ Das wäre in der Tat nicht sinnvoll, wenn der Monteur während der Recherche produktiv weiterarbeiten würde. In der Realität steht er aber meistens daneben oder muss eventuell auch noch warten, bis ein PC-Bediener Zeit für ihn findet. Man kann es nicht oft genug sagen: Ein wartender Monteur kommt das Unternehmen mit circa zwei Euro pro Minute sehr teuer zu stehen!

Die Eigenrecherche und der direkte Ausdruck des Greiferscheins im Teilelager sparen wertvolle Zeit. Die Zeit zur Anlieferung gewinnt der Teile-Mitarbeiter durch die entfallende Teile-Identifikation.

Freiwerdende Kapazitäten nutzen

Bei Auftragserweiterungen können die nachträglich festgestellten Bedarfe direkt übermittelt und zur Klärung zwischen Teilevertrieb und Serviceberater verwendet werden. Der Monteur arbeitet unterdessen produktiv weiter, ohne Wartezeit und ohne Rücksprache mit dem Serviceberater. So hilft diese Lösung auch bei der Trennung von Aufgabengebieten.

Und nun gehen wir noch einen dritten Schritt: Auch die herstellerspezifischen Spezialwerkzeuge werden an den Arbeitsplatz geliefert. Und bei Betrieben mit Full-Location-Lager auch noch seltener benötigte Handwerkzeuge, wie etwa Ventileinstellhilfen. Das Resultat: Die Suchzeiten der Produktivabteilung sinken rasant, wichtige Raumbedarfe werden freigegeben, zusätzliche Produktivität entsteht!

Teilevertrieb als Dienstleister

Machen wir es uns noch einmal bewusst: Die Kernleistung einer Kfz-Werkstatt ist die der Monteure. Sie ganz allein erwirtschaften die Umsätze. Teilevertrieb und Serviceberater werden von den Unternehmen mit gutem Grund eingesetzt – damit die Produktivkräfte ihre wertvolle Zeit möglichst effizient einsetzen können. Der Teilevertrieb und die Serviceberater sollten sich also als Dienstleister begreifen und ihren Kollegen bestmöglich den Rücken freihalten.

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.

