

# AAC

AUTOMOTIVE AFTERSALES  
CONSULTING

UNSERE KOMPETENZ  
FÜR IHR AUTOHAUS

## INHALT

Willkommen bei cotedo	3
Veränderungen in den Grundstrukturen des Aftersales	4
Drei Herausforderungen, auf die Sie reagieren müssen	5
Unsere Beratung im Autohaus	6
Real Aftersales	8
Bauen mit cotedo	9
Auditierung und Zertifizierung	13
Belegte Prozessqualität	14
Verantwortungsvoll und korrekt	15

# „PROFESSIONELLE UNTERSTÜTZUNG FÜR IHREN AFTERSALES“



Stefan Gatt  
Geschäftsführer

## WILLKOMMEN BEI COTEDO

cotedo ist ein Beratungs- und Projektmanagement-Unternehmen mit Sitz in München. Unsere 30 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind auf den verschiedensten Bereichen tätig, und alle sind ausgesprochene Experten auf ihren Gebieten.

Eines haben wir jedoch alle gemeinsam: Wir erarbeiten maßgeschneiderte Lösungen für internationale Konzerne und mittelständische Unternehmen. Unser Ziel ist es, Ihnen jederzeit mehr zu bieten als Sie erwarten – fachlich kompetent und stets auf dem neuesten Stand.

Wir sind uns der großen Verantwortung bewusst, die Sie in unsere Hände legen, wenn Sie uns die Gestaltung Ihres Aftersales-Bereichs anvertrauen. Wir richten den Blick auf Ihren Erfolg im Aftersales – von der Gebäudestruktur bis zum Handwerkzeug.

# VERÄNDERUNGEN IN DEN GRUNDSTRUKTUREN DES AFTERSALES

Gemeinsam den Wandel gestalten

Im Bereich des Aftersales hat sich in den letzten Jahren eine komplexe Landschaft aus CRM, Sales im Aftersales, Finanzprodukten und breiten Lifestyle-Angeboten entwickelt. Die professionelle Annahme von Fahrzeugen inklusive einer umfassenden Ermittlung der

Fahrzeughersteller führen bei diesen vermeintlich „leichten Übungen“ zu einer erheblichen Veränderung der Anforderungen. Diese zu erkennen und uns darauf auszurichten wird eine der zentralen Aufgaben für die nächsten Jahre sein.

Jeder Monteur ist nur so gut wie sein Wissen, jeder Aftersales nur so gut wie seine Struktur.

Die Zukunft wird von lebendigen, bereits jetzt sichtbaren Faktoren beeinflusst, die zu einer deutlichen Veränderung in den Grundstrukturen des Aftersales führen werden.

Wir stellen uns diesem raschen Wandel mit seinen teilweise kontroversen Anforderungen und beraten Sie auf vielen Ebenen möglicher Zukunftsausrichtung, aber auch ganz grundlegend mit Blick auf die wichtigen Schlüsselleistungen im Aftersales.

## Ertragsverteilung im Autohaus

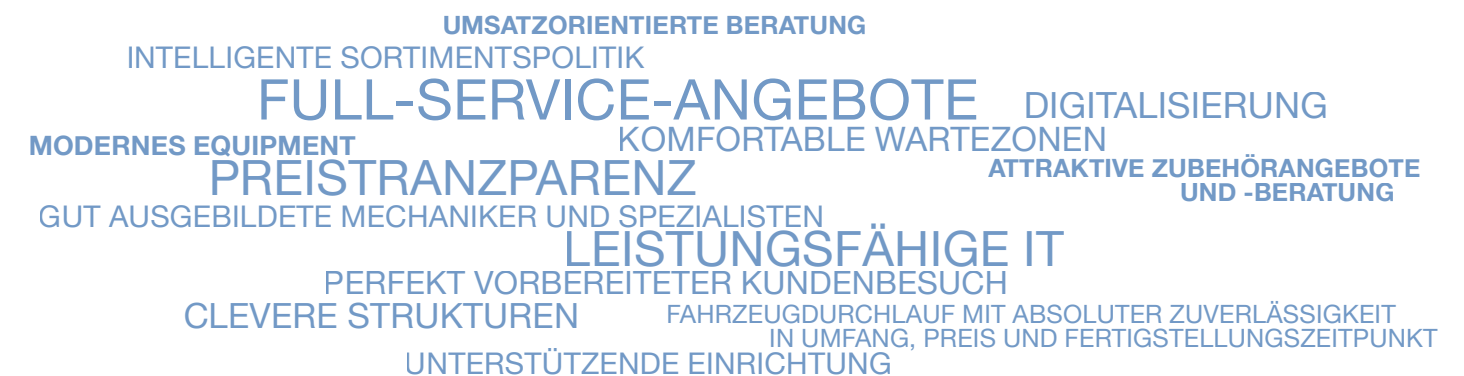


Quelle: <http://www.presseportal.de/pm/32053/2575362>

# DREI HERAUSFORDERUNGEN, AUF DIE SIE REAGIEREN MÜSSEN

Bleiben Sie zukunftsfähig!

Kernthemen, die den Erfolg des Aftersales schon heute bestimmen



Sicherlich stellt diese Sammlung keine abschließende Aufzählung dar. Dennoch besteht bereits jetzt ein ernstzunehmendes Portfolio von Herausforderungen, die es im Alltag zu bewältigen gilt. Neben diesen Themen, die wir als Kernleistung betrachten, sehen wir folgende herausragenden Anforderungen, denen wir uns im Aftersales stellen müssen:

## 1 Verkürzte Servicedurchläufe, sinkender Deckungsbeitrag

Das Ausweiten der kleinen Fahrzeugklassen zur Unterschreitung der CO<sub>2</sub>-Grenzen und die absehbare Zunahme von Elektrofahrzeugen werden die Servicedurchläufe verkürzen. Dadurch kann weniger Umsatz pro Auftrag und Kunde realisiert werden. Da aber jeder Auftrag konstante Prozesskosten auslöst, kann weniger Deckungsbeitrag erwirtschaftet werden. Der Deckungsbeitrag wird sich also noch stärker degressiv entwickeln als in den vergangenen Jahren, wenn nicht bewusst und fokussiert gegensteuert wird.

## 2 Digitalisierung in der Werkstatt

Während heute nur eine beschränkte Anzahl handverlesener Werkstätten funktionierende digitale Systeme in den Produktivbereichen nutzt, sehen wir hier ein erhebliches Potenzial zur Senkung von Prozesskosten in Produktivbereichen, aber auch in den Administrativbereichen des Aftersales. Als strategischer Partner von Unternehmen in der Softwareentwicklung gestalten wir bereits heute den wichtigen Schritt des produktiven Aftersales in die digitale Welt maßgeblich mit.

## 3 Autonomes Fahren

In einem mittelfristigen Zeitfenster müssen wir uns die Frage stellen, welche Anforderungen das autonome Fahren an unsere Aftersales-Landschaft stellen wird. Von eigenständig anreisenden Fahrzeugen und damit möglicherweise neuen Arbeitszeitmodellen bis hin zur Justage und Kalibrierung der zugehörigen Fahrzeugsysteme gilt es, Herausforderungen gemeinsam zu erkennen und zu bewältigen.

Dennis Hartmann  
Leitung Automotive Aftersales Consulting

Fahrzeugpotenziale und die anschließende betriebswirtschaftlich erfolgreiche und qualifizierte Reparatur geraten zunehmend in den Hintergrund. Dennoch bestimmen diese Faktoren wesentlich den Erfolg im Aftersales. Insbesondere die strategischen Ansätze der



# UNSERE BERATUNG IM AUTOHAUS

Echter und nachvollziehbarer Mehrwert für Sie

## Prozesskosten reduzieren, Gewinn steigern

Diese herausfordernden Themen bedürfen frühzeitiger Überlegungen, insbesondere wenn ganze Aftersales-Bereiche neu gebaut oder modernisiert werden sollen. Die Senkung von Prozesskosten ist in jedem Falle entscheidend für den wirtschaftlichen Erfolg.

Schon heute sind in vielen Bereichen des Aftersales großer Standorte etablierte Strukturen aus der Industrie sichtbar. Es werden Hilfsprozesse eingeführt und Dienstleistungen zur Prozessoptimierung eingebettet. Vom Car Jockey bis zur Anlieferung von Ersatzteilen an den Arbeitsplatz kann man schon heute vielfältige Entwicklungen beobachten. Auch der Bereich der Automatisierung wird zunehmend interessant und betriebswirtschaftlich sinnvoll, wenn man an die Lagerung einer erheblichen Anzahl von Radsätzen denkt.

Doch auch die ganz grundlegenden Themen wie Möblierung, Equipmentplatzierung, Arbeitsplatzdefinitionen und Gebäudestrukturen mit Blick auf Wegezeiten sind immer noch relevant, wenn nicht wichtiger als je zuvor.

Bei unserer Beratung betrachten wir den gesamten Durchlauf eines Kundenfahrzeugs im Service und mit ihm die entsprechenden Schnittstellen, gegebenenfalls auch zum

Sales/Verkauf. Dabei berücksichtigen wir alle wertschöpfenden Faktoren, die sich bei diesem Durchlauf ergeben.

- Zufahrt und Parkplatz
- Zugangssituation
- Empfang/Kasse
- Serviceberatung/Annahme
- Werkstatt (Mechanik/Elektrik/Karosserie)
- Teilelager/Teilevertrieb
- Shop-System/Produktpräsentation
- Aufbereitung und Wäsche
- Angegliederte Elemente der Wertschöpfungskette (Räderlager, spezielle Reparaturverfahren, Lackierung etc.)

## Was dürfen Sie von uns erwarten?

### Was fordern wir selbst?

Als Berater Ihres Unternehmens stellen wir den Anspruch, einen echten und nachvollziehbaren Mehrwert zu leisten. Ihr Berater ist in der Lage, auch komplexe Sachverhalte zu erfassen, in Einzelstrukturen zu zerlegen und bewertbare Messgrößen sowie real analysierbare Indikatoren zu finden. Nur auf diesem Wege ist eine gehaltvolle Beratung mit nachvollziehbarem Mehrwert zu erreichen.

Unser Ergebnis ist nicht nur eine Bestandsaufnahme der aktuellen Situation mit gleichzeitigem Vorschlagswesen für verbessernde Maßnahmen. Vielmehr gehen wir mit Ihnen gemeinsam den vollständigen Weg bis zum gewünschten Ergebnis.

Interesse geweckt?

Aktuelles und immer wieder Neues finden Sie auch online unter [www.cotedo.de](http://www.cotedo.de)

Wir freuen uns auf Ihren Besuch!

## Sehen Sie uns als Ihren Kollegen an

Wir bei cotedo verstehen uns nicht ausschließlich als Berater, sondern vielmehr als temporärer Partner. Unsere analytischen und methodischen sowie kommunikativen und psychologischen Fähigkeiten erlauben es uns, ein Problem herauszuarbeiten, pragmatische Lösungen zu entwickeln und diese auch wahrhaftig zu realisieren.

**Unser Ziel ist eine technologisch angemessene, betriebswirtschaftlich sinnvolle, rechtlich abgesicherte und von Ihren Mitarbeitern mitgetragene Lösung.**

Gründliche Recherchen, intelligente Kommunikation, gezielte Schulungen und eine ganzheitliche Konzeptionierung sind die Basis für unsere Beratungen. Bei neuen Fahrzeugtechnologien,

Reparaturverfahren, Gesetzeslagen, Normen und Vorschriften, Richtlinien und Herstellerphilosophien sind wir stets auf dem aktuellen Stand.

## Flexible Beratung, maßgeschneiderte Lösungen

Unsere Beratung passen wir ganz an Ihre spezifische Situation an. Nur so können wir eine Lösung erarbeiten, die Ihrem Betrieb zu 100 Prozent gerecht wird.

Es haben sich jedoch im Laufe der vielen Hundert Beratungen, die wir bereits realisieren durften, drei Kernleistungen herauskristallisiert, die immer wieder erfolgreich angewendet werden können. Einzelheiten zu diesen drei Programmen finden Sie auf den folgenden Seiten:

- Real Aftersales
- Bauen mit cotedo
- Auditierung und Zertifizierung



# REAL AFTERSALES

## Fakten statt Kennzahlen

Kennzahlen haben ihre Berechtigung, um Ergebnisse und Erfolge messbar machen zu können. Ihre betrieblichen Kennzahlen sind jedoch nicht unsere Beratungsgrundlage: wir analysieren und beraten auf Basis sichtbarer Strukturen und der tatsächlichen Situation vor Ort.

### Unser Versprechen

Wir entwickeln mit Ihnen einen nachvollziehbaren Fahrplan zu maximaler Produktivität durch ideale Flächennutzung, funktionales Equipment und sensibilisiertes Personal. Auf Wunsch begleiten wir Sie anschließend bis zur Erreichung der gemeinsamen Ziele.

### Unser Beratungsumfang: diese Bereiche optimieren wir für Sie



#### Parkplatz

- Prozessgrundlage
- Kurze Wege
- Kundensteuerung



#### Serviceberatung

- Erfolgsgrundlage
- Abgesicherte Kunden-Zusagen (Dauer, Preis)
- Repräsentatives Erscheinungsbild
- Digitalisierung



#### Teilevertrieb

- Dienstleister der Werkstatt
- Unterstützung für höchstmögliche Profitabilität
- Erweiterung des Leistungsportfolios
- Reduzierung der Prozesskosten
- Spezialwerkzeuge



#### Werkstatt

- Flächennutzung und Struktur
- Vertrauenerweckendes Erscheinungsbild
- Funktionalität für ideale Werkstatt-abläufe
- Sauberkeit und selbsterhaltende Ordnungssysteme
- Zukunftsfähigkeit/Digitalisierung
- Elektromobilität
- Retail Standards



#### Wäsche

- Erhaltung der Bausubstanz
- Attraktives Erscheinungsbild
- Umweltaspekte
- Langlebigkeit der Technik
- Rentabilität

# BAUEN MIT COTEDO

## Ein Autohaus zu gestalten braucht Aftersales-Kompetenz

### Wir sind enger Planungspartner Ihres führenden Architekten

Architekten sind unerlässlich für den Entwurf eines ästhetisch und funktionell hochwertigen Gebäudes. Für ein strukturell funktionierendes und maximal profitables Autohaus haben wir die erforderliche Kompetenz.

### Wir entlasten Ihr operatives Team

Die Planungs-, Einkaufs-, Steuerungs- und Realisationsprozesse für die Errichtung eines Autohauses mit allen Funktionsbereichen binden erfahrungsgemäß mindestens ein halbes Mann-jahr an Kapazitäten in Ihrem kaufmännischen Team und zu großen Teilen auch in der Geschäftsführung. Wir schaffen Entlastung.

### Unser Wissen schafft Investitionssicherheit

Vorgaben, Richtlinien, Herstellerstandards, technische Spezifikationen und Werkzeugbedarfe verlangen eine erhebliche Wissenstiefe. Wir sind in dem komplexen Markt für Aftersales-Equipment zu Hause und schaffen Transparenz – für maximale Investitionssicherheit.

### Unser gemeinsames Ziel ist die Optimierung Ihrer Produktivität

Bei der Planung von neuen Immobilien werden vielfach lediglich bekannte Defizite abgestellt, traditionelle Arbeitsweisen jedoch fortgeführt. Das geht uns nicht weit genug. Für die Optimierung Ihrer Produktivität berücksichtigen wir bereits bei der Planung zeitgemäße und fortschrittliche Arbeitsmethoden sowie mögliche Zukunftsszenarien.

### Wir sind unabhängig

Jede Planung mit Vertriebs hintergrund ist hinsichtlich der Produktauswahl, des Planungsspektrums und der anschließenden Unterstützungsleistung begrenzt. Unsere ganzheitliche Beratung deckt jedoch den gesamten Entstehungsprozess, die Realisation und die Inbetriebnahme ab, ohne Grenzen durch Herstellerbedingungen oder kaufmännische Prozessgebungen.

# BAUEN MIT COTEDO

Beratung und Abwicklung aus einer Hand



## Was wir Ihnen bieten:

- Sinnvolles Bauen und Modernisieren unter Berücksichtigung von Dimensionen, Prozessen, Wegeoptimierung und Technik
- Maßgeschneiderte technische Lösungen zur Erreichung der optimalen Wirtschaftlichkeit
- Kaufmännische sowie technische Planung und Betreuung für den Aftersales aus einer Hand
- Patenschaft für das Gelingen des Gesamtvorhabens
- Unbedingte Verknüpfung von Betriebswirtschaft und Technik
- Begleitung bis zur Betriebsfähigkeit und darüber hinaus

# BAUEN MIT COTEDO

Unsere Leistungspakete

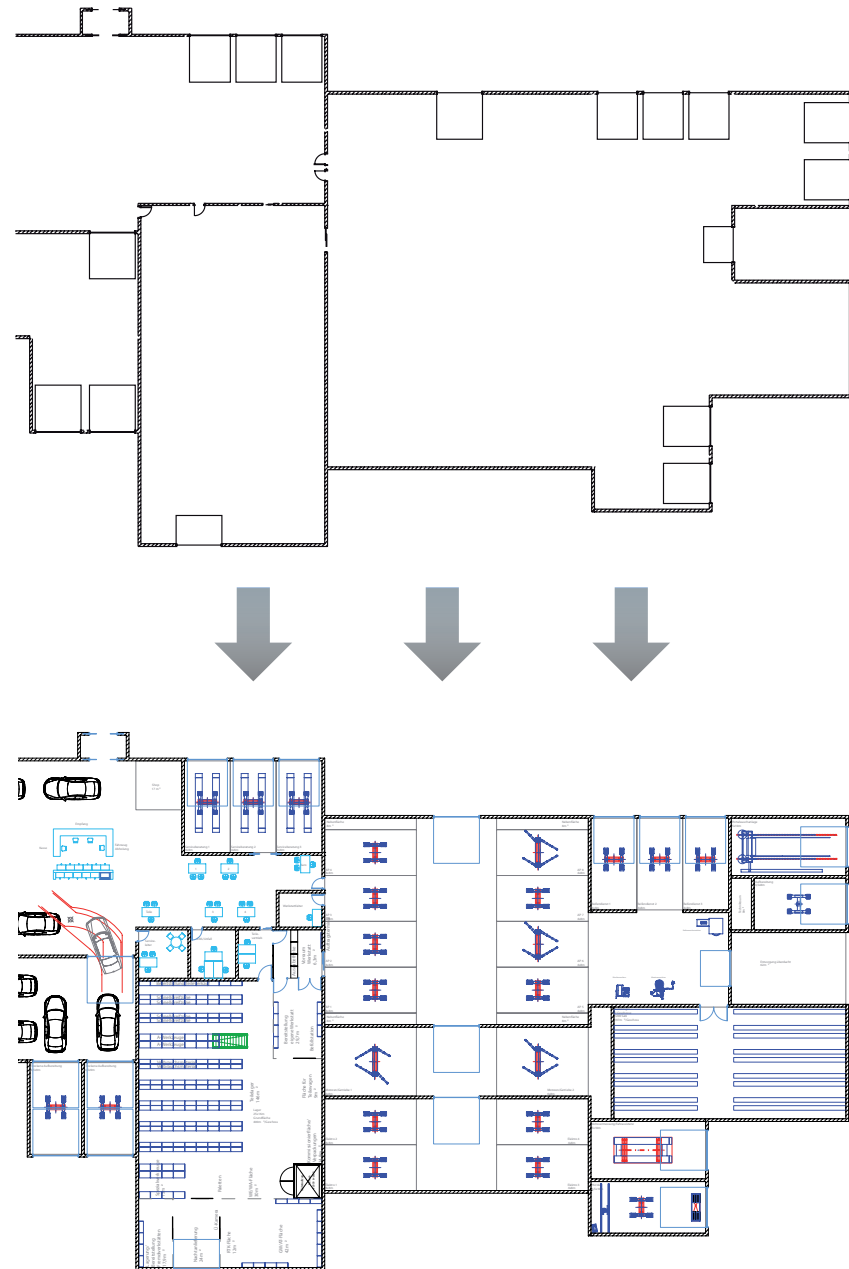
Wir unterstützen Sie gerne beim Neu- oder Umbau Ihres Autohauses, von den ersten Planungsschritten bis über die Fertigstellung hinaus. Sie bestimmen den Umfang.

Konzeption	Koordination	Qualifikation
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedarfsermittlung</li> <li>• Zieldefinition</li> <li>• Gebäudelayout</li> <li>• Herstelleranforderungen</li> <li>• Equipmentauswahl</li> <li>• Möblierungs-/Einrichtungskonzept</li> <li>• CAD</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Angebotsverfahren inklusive kaufmännischer Zusammenfassung</li> <li>• Auswahl und Bestellung</li> <li>• Lieferantensteuerung</li> <li>• Terminsteuerung</li> <li>• Einbaukoordination</li> <li>• Technische Abnahme</li> <li>• Rechnungskontrolle</li> <li>• CAD</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Know-how-Transfer von Planer zu Nutzer</li> <li>• Etablieren geplanter Abläufe, Prozesse und Strukturen durch Coaching</li> <li>• Steuerung und Überwachung der Equipmenteinweisung</li> <li>• Sicherstellen der notwendigen Fähigkeiten der Nutzer</li> <li>• Nach-/Umrüstungen, Individualisierung von Werkzeugen und Einrichtungen</li> <li>• Reklamationsmanagement</li> <li>• One-Call-Servicesteuerung</li> </ul>

## BAUEN MIT COTEDO

Wir geben Ihren Zielen eine Dimension – von der Grobplanung zum Hundertstel

Bereits im ersten Gebäudelayout geben wir gemeinsam die Struktur für Ihren Erfolg vor. Durch Effizienz in Raum und Weg sichern wir Ihre Ziele schon im frühen Planungsstadium.



### Souveränität durch smarte Raumlösungen und intelligente Arbeitsplatzdefinition

- Flächendefinition, Funktionsnachbarschaften und Abbildung idealer Prozesse
- Einrichtung, Technik und Werkzeuge: Qualität in Umfeld und Produkt
- Ökonomie durch höchste Nutzdichte, Produktivität durch maßgeschneidertes Equipment

## AUDITIERUNG UND ZERTIFIZIERUNG

Übersichtliche und belastbare Erhebung der relevanten Daten



Seit vielen Jahren sind wir Partner diverser Fahrzeughersteller und auch des Fahrzeughandels bei der Auditierung und Zertifizierung von Herstellerstandards sowie ausgesuchten Produktprogrammen. So konnten wir vielfältige Erfahrungen in diesen Bereichen sammeln. Ob Sie Ihren Betrieb auf eine Auditierung vorbereiten wollen oder eine ganze Vertriebsgesellschaft auf die Einhaltung Ihrer Standards geprüft werden soll – wir sind Ihr idealer Partner.

Mit einem umfassenden Verständnis für Formulierungen im Umfang und Kontext der Standards, mit der nötigen Analytik zur fokussierten Bearbeitung und auch dem Know-how zur gezielten betrieblichen Entwicklung bis zur Erfüllung aller Anforderungen können wir Sie fachmännisch unterstützen. Dabei entscheiden wir gemeinsam, welcher Umfang sinnvoll und zielführend ist.

### Mit Methodik und Empathie zum gewünschten Ergebnis

Gern bieten wir Ihnen den von uns entwickelten „Q&A Manager“ an, eine digitale App-Lösung, die ganz auf Sie und Ihre Situation zugeschnitten wird. Natürlich kann aber auch Ihre vorhandene Basis zur Prüfung Ihrer Standards genutzt

werden. Das Ergebnis ist in jeder Variante eine schnelle, übersichtliche und belastbare Erhebung der relevanten Daten.

Gemeinsam entwickeln wir Ihre Betriebsstätte oder auch eine ganze Vertriebsorganisation hin zum gewünschten Ergebnis. Der Schlüssel liegt in Informationen und Kenntnissen im Kontext der Standards und der kommunikativen Nähe: wir vereinen die Methodik zur strukturierten Prüfung mit der Empathie zur Entwicklung einer hohen Erfüllungsrate über partnerschaftliche Begleitung.

### Investitionsbedarfe erkennen, bewerten und aufschlüsseln

Auch bei der Evaluierung von Investitionsbedarfen, die in Markterfordernissen, Standards und/oder technologischen Entwicklungen begründet liegen, sind wir Ihr kompetenter Partner. Wir liefern eine umfassende Übersicht zu notwendigen Gebäudeveränderungen, Bedarfen in Einrichtung und Equipment sowie ein klares Bild für die nahe Zukunft. So werden sowohl ausstehende als auch aktuell und zukünftig notwendige Investitionsbedarfe deutlich. Die Grundlagen sind hier gesetzliche Anforderungen, die Standards des Herstellers sowie absehbare Erfordernisse aus der Fahrzeugentwicklung.



## BELEGTE PROZESSQUALITÄT

Höchste Standards für nachhaltigen Erfolg



Marktgegebenheiten und Anforderungen anpassen und auf Grundlage effizienter Unternehmensprozesse herausragende und fortschrittliche Produkte und Dienstleistungen anbieten.

Dies ist das Ziel unseres Qualitätsmanagements, das insbesondere auch für die kontinuierliche Verbesserung von Unternehmensprozessen und Produkten zuständig ist. Innovation ist entscheidend für Verbesserungen und steigende Qualität.

Unsere Zertifizierung nach ISO 9001:2015 stellt sicher, dass die hohen Erwartungen, die unsere Kunden hinsichtlich der Qualität unserer Produkte und Dienstleistungen an uns stellen, vollständig erfüllt werden.

Innovation ist entscheidend für Verbesserungen und steigende Qualität. Wir entwickeln unsere Unternehmensprozesse laufend weiter, um uns stetig zu verbessern. Um erfolgreich sein zu können, muss man sich an sich ändernde

## VERANTWORTUNGSVOLL UND KORREKT

Grundlage aller unserer Geschäfte und Aktionen ist Integrität

Verantwortungsvolles, korrektes und nachhaltiges Handeln ist für uns eine tragende Säule des Erfolgs. Daher ist es in unserem Unternehmensleitbild verankert und soll stets die Grundlage aller unserer Geschäfte und Aktionen sein.

Als erfolgsorientiertes Unternehmen sind wir überzeugt, dass unsere Integrität jetzt und in Zukunft die Basis für nachhaltige und erfolgreiche Geschäftstätigkeit sowie unsere Unternehmenskultur bildet.

### **Respekt vor dem Individuum und Verpflichtung zur Verantwortung**

Grundlage für verantwortungsvolles und korrektes Handeln ist Respekt. Wir glauben, dass der Erfolg unseres Unternehmens von

der Summe der Fähigkeiten und Leistungen und damit vom Engagement aller unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter abhängt.

Wir achten stets das Individuum und erwarten von allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, dass sie die Rechte und die Würde Anderer respektieren. Wir möchten, dass Sie Ihre Begabungen und Fähigkeiten entfalten und unser Potenzial voll ausschöpfen können. Den Informationsaustausch sowie den offenen Dialog unterstützen wir daher ausdrücklich.

*Wir geben uns nicht mit Bestehendem zufrieden, sondern arbeiten kontinuierlich daran, uns stetig weiter zu verbessern*







cotedo Service GmbH  
Georg-Muche-Straße 5  
80807 München, Deutschland  
Tel.: +49 (0)89 - 716 7797 00  
Fax: +49 (0)89 - 716 7797 10  
E-Mail: [info@cotedo.de](mailto:info@cotedo.de)