



# Die Digitalisierung des GW-Geschäftes im Autohaus

# Agenda

**1**

Vorstellung

**2**

Das digitale GW Geschäft

**3**

Der GW Ablauf

**4**

Fazit

# Agenda

**AUTOHAUS**  
akademie

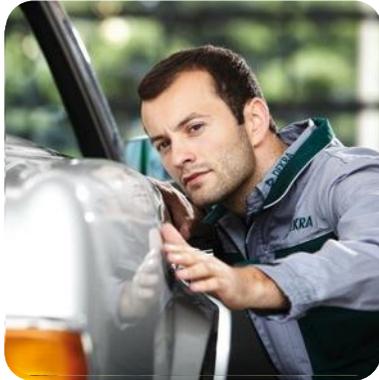
 **DEKRA**

 **mobile.de**

1

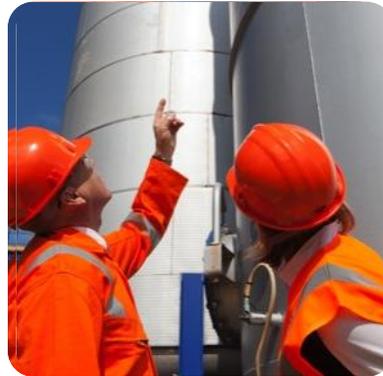
Vorstellung

# DEKRA Automobil GmbH



## AUTOMOTIVE SERVICES

- Fahrzeugprüfung
- Gutachten
- Gebrauchtwagenmanagement
- Homologation & Typprüfung
- Schadenregulierung



## INDUSTRIAL SERVICES

- Industrie- & Bauprüfung
- Materialprüfung & Inspektion
- Produktprüfung & -zertifizierung
- Systemzertifizierung
- Beratung



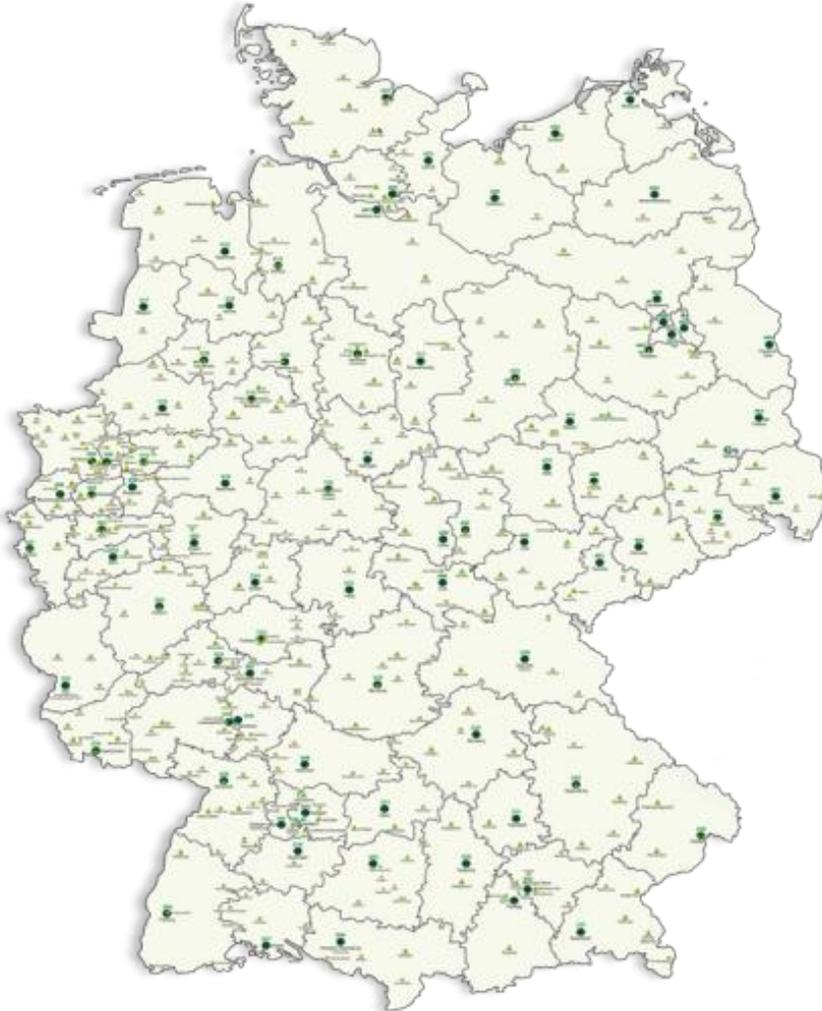
## PERSONNEL SERVICES

- Qualifizierung
- Zeitarbeit

# Flächendeckende Präsenz in Deutschland

## DEKRA Automobil in Deutschland

- 550 eigene Lokationen
- 40.000 Prüfstützpunkte (Werkstätten/Autohäuser)



### Legende

	Niederlassungsgrenze		Außenstelle
	NL-Nummer		DEKRA Technology Center
	Hauptverwaltung Stuttgart		Begutachtungsstelle für Fahreignung (BfF)
	Zentralverwaltung Kietzwitz		Station
	Niederlassung		DEKRA Partner

# DEKRA Automobil GmbH



## Fakten:

- Über 500 DEKRA Automobil Standorte in Deutschland:
  - 1 Hauptverwaltung, in Stuttgart
  - 77 Niederlassungen
- Über 8.000 Mitarbeiter:
  - Ca. 4.500 Ingenieure
  - Ca. 3.000 Gutachter und Bewerter
- Über 10 Mio. Prüfungen p. a. in Deutschland (22 Mio. weltweit)
- Über 700.000 Schadengutachten p. a.
- Über 900.000 GWM-Dienstleistungen p. a.

# Agenda

**AUTOHAUS**  
akademie

 **DEKRA**

 **mobile.de**

**1**

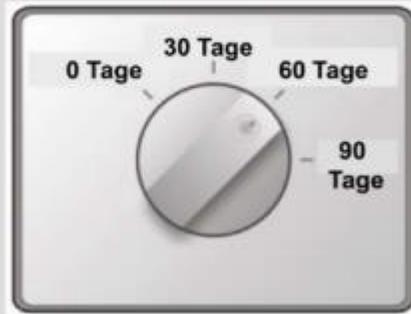
Vorstellung

**2**

Das digitale GW Geschäft

# Das digitale GW Geschäft

Wir werden die Standtage nicht nach Wunsch justieren können



Es gibt keinen guten Geist, der die Margen erhöht und die Kosten senkt



Der Mann mit der „roten Mütze“ wird unsere Langsteher nicht überteuert kaufen



Die Marketinggesetze können wir nicht aushebeln



Quelle: Präsentation AUTOHAUS Perspektiven 2015, E. Wagner

# Das digitale GW Geschäft

Indikatoren sind:

1. GW Struktur
2. Geschwindigkeit
3. Sicherheit
4. Kosten
5. Kundenzufriedenheit



# Das digitale GW Geschäft

## 1. GW Struktur

- Zentrale Leitung und Führung (standortübergreifend)
- Einsatz digital-elektronische intelligente Systeme
- in Verbindung mit qualifizierten Dienstleistungen



# Das digitale GW Geschäft

## 1. GW Struktur

Zentral verantwortliche Stelle für:

- Preismanagement
- Bestandsmanagement
- Reparaturmanagement
- Standtagemanagement
- Kostenmanagement



# Das digitale GW Geschäft

**AUTOHAUS**  
akademie

**DEKRA**

**mobile.de**

## 2. Geschwindigkeit

- Durch hohen Kostendruck ist die Optimierung der Standzeit 1 Kernpunkt für eine erfolgreiche Ergebnisgestaltung



# Das digitale GW Geschäft

## 2. Geschwindigkeit

- Durchsetzung der Verkaufspreise in einem hochtransparenten Markt am oberstem Limit!
- verfügbaren Kosten- und Zeitpotentiale müssen optimiert werden (Reparatur-, Standzeit-, Aufbereitungs-, Bestandskosten, kalkulatorische Kosten, ....)
- d.h. Preisfindung bei Inzahlungnahmen mit digital-elektronisch produzierten Zustandsbericht in ca. 40-60 Min.



# Das digitale GW Geschäft

## 2. Geschwindigkeit

**Sofort!** nach Fahrzeug-Hereinnahme Start der Prozesskette

- Verwendungsentscheidung
- Preisfindung
- Reparaturen und Aufbereitung
- Präsentation (physisch und online)

digital ausgelöst, gesteuert und überwacht



# Das digitale GW Geschäft

## 3. Sicherheit

- Endgültiger Abschied der „Gardinenbewertung“
- Preisfindung **nur nach** Erstellung eines qualifizierten Zustandsberichts
- **Einheitliche**, qualifizierte Zustandsberichte an allen Standorten (Prüfumfang und Doku)
- Gleichzeitige, ständige und aktuelle Zugriffsmöglichkeit aller handelnden Personen auf alle Informationen (elektronische Fahrzeugakte)



# Das digitale GW Geschäft

## 3. Sicherheit

- Revisions- und regresssicheres Aufbewahren aller GW Vorgänge
- Ausschluss von „Bewertungstourismus“
- Übertragung von Verantwortlichkeiten an externe, z.B. sachverständige Dienstleister
- Korrekte Zuordnung von Kosten an entsprechende Kostenstelle und dazugehöriges Controlling



***effektiv nur durch Einsatz einer  
Gebrauchtwagen Management Software möglich***

# Das digitale GW Geschäft

## 4. Kostenmanagement

- Übergeordnete Stelle überprüft **täglich** via digital-elektronischem Management Cockpit die wichtigsten Geschäftskennzahlen zum operativen Tagesgeschäft



***Kostenklarheit steht für Kostenwahrheit!***

# Das digitale GW Geschäft

## 5. Kundenzufriedenheit

### Seriöser Umgang mit Beschädigungen

- qualifizierte Dokumentation
- Nachvollziehbarer Ansatz und Verrechnung z.B.: durch „Fair Return“ Prozess und einheitliche Schadenkalkulation
- Erläuterung des technischen Zustandsberichtes (Mängel und resultierende Kosten) durch Techniker (nicht Verkäufer!) an Kunden



# Das digitale GW Geschäft



***Digitalisieren ist die Öffnung zur Verbesserung***

*Die strategischen Vorgaben und die operative Umsetzung dazu sind*

***Managementaufgabe!***

# Agenda

**1**

Vorstellung

**2**

Das digitale GW Geschäft

**3**

Der GW Ablauf

# Der Gebrauchtwagenprozess (Beispiel)

Einkauf



Bestand



Standzeit 1

Verkauf



Standzeit 2

# Der Gebrauchtwagenprozess (Beispiel)

Einkauf



Bestand



Standzeit 1

Verkauf



Standzeit 2

# GW-Prozess-Management als Dienstleistung



✓ **Bewertungsgutachten**



✓ **Zustandsberichte**



✓ **Reparaturkosten-  
ermittlung**



✓ **Schadenkatalog**



✓ **Gebrauchtwagen-  
Management-Software**



✓ **DEKRA Siegel für  
Gebrauchtfahrzeuge**



✓ **Reparatursteuerung**



✓ **Fahrzeug-  
rücknahmen**

Zentrale Module von DEKRA Fair Return

# Agenda

**1**

Vorstellung

**2**

Das digitale GW Geschäft

**3**

Der GW Ablauf

**4**

Fazit

# Gebrauchtwagen Management Software

Nur durch klare **Prozessvorgaben** und die kluge die Integration aller Beteiligten (eigene Mitarbeiter und ggf. externe Dienstleister) in den Gebrauchtwagenablauf wird eine **Prozessverbesserung** erreicht.

Der definierte GW Ablauf sollte durch eine innovative, möglichst **modulare Gebrauchtwagen Management Software** die alle handelnden Personen einbindet gesteuert und unterstützt werden



Vielen Dank!

**AUTOHAUS**  
akademie

**DEKRA**

**mobile.de**



**AUTOHAUS/DEKRA GW-FORUM 2015**  
MEHR TEMPO IM BESTANDSMANAGEMENT

Die Digitalisierung des  
GW-Geschäftes im Autohaus

