



# Alle Potenziale nutzen

TÜV Rheinland: Starker Partner für Ihr Geschäft

SONDERAUSGABE MIT AUTOHAUS 20/2013

[WWW.TUV.COM](http://WWW.TUV.COM)

# AUTOHAUS FORUM

» Aus den Leistungen des TÜV Rheinland soll für die Handels- und Servicebetriebe ein unmittelbarer Mehrwert entstehen, der sich konkret in Größen wie Sicherheit, Schnelligkeit und Kosten messen lässt. «

Ralph M. Meunzel  
Chefredakteur AUTOHAUS



## Was Autohäusern dient

**N**utzen stiftet, was neue Werte schafft oder bestehende steigert. Nach diesem Prinzip richtet deshalb TÜV Rheinland seine Dienstleistungen und Services für Autohäuser und Werkstätten aus. Damit das klappt, wollen die Experten der Prüforganisation eine Beziehung zum Kunden aufbauen und dessen Bedürfnisse genau kennenlernen. Die Marketing- und Vertriebs-offensive sowie das neue zentrale Key-Account-Management des TÜV Rheinland mit klaren Aufgaben sind dazu ein zentraler Schlüssel. Die Key-Account-Manager sollen ihr Know-how künftig zielgerichtet mit dem der regionalen Mitarbeiter bündeln. Ihr Selbstverständnis: eine Beratung zu bieten, die die besten Wege aufzeigt und im Kundendialog optimale Ergebnisse findet.

Essenziell ist dabei, den Kunden in der Sache zu dienen. Folglich sind komplette Dienstleistungspakete die Themen der Stunde – modular für den Kunden nutzbar. Denn die klassische HU/AU-Abnahme und Kfz-Gutachten sind zu Recht schon lange nicht mehr genug. Mit Entschlossenheit baut TÜV Rheinland daher die Geschäftsfelder wie die Begutachtung von Oldtimern, das Gebrauchtwagenmanagement oder die Aus- und Weiterbildung im Automobilhandel aus. Letztere wird nun zum Beispiel durch eine E-Learning-Plattform unterstützt, die den Seminarteilnehmern Zeit und den Händlern damit Geld spart. Im Oldtimer-

Segment ist die Etablierung des TÜV Rheinland Competence Center Classic Cars mit dem neuen Expertenteam aus der Übernahme von Kleofactum ein Beispiel für die gezielte Erweiterung und Optimierung des Leistungsspektrums.

Nutzen stiften bedeutet somit für TÜV Rheinland auch, jedem Kunden ein individuelles Angebot zum richtigen Zeitpunkt schnüren und anbieten zu können. Das Geschäftsmodell soll entsprechend diesen Anforderungen weiter wachsen und das Know-how spezifisch ausgebaut werden. Und an guten Argumenten für die Suche nach Effizienz- und Wachstumspotenzialen in Autohäusern mangelt es nicht. Generell soll aus den Leistungen des TÜV Rheinland dann ein unmittelbarer Mehrwert entstehen, der sich konkret in Größen wie Sicherheit, Schnelligkeit und Kosten messen lässt.

Ralph M. Meunzel  
Chefredakteur AUTOHAUS

### IMPRESSUM

**AUTOHAUS Forum TÜV Rheinland**  
erscheint als Verlagsbeilage mit  
AUTOHAUS 20/2013

**Chefredakteur:** Ralph M. Meunzel  
**Koordination:** Manuel Eder, Franziska Ziegler  
**Redaktion:** Annemarie Schneider  
**Layout:** Michaela Reitingen (M-DESIGN)

**Sondergeschäft:** Petra Willmeroth  
**Herstellung:** Maren Krapp (Ltg.)  
**Fotos:** fotolia, thinkstock, TÜV Rheinland  
**Druck:** Stürtz GmbH, 97080 Würzburg

**Verlag:** Springer Fachmedien München  
GmbH, Springer Automotive Media,  
Aschauer Straße 30, 81549 München,  
089/20 30 43 -11 36, [www.autohaus.de](http://www.autohaus.de)



**4** Prof. Dr.-Ing. Jürgen Brauckmann über die Entwicklung neuer Leistungen und Produkte



**12** Im GW-Management mit professionellen Prozessen und Systemen sicher erfolgreich sein



**ab 17** Ausgewählte Leistungen im Detail – von Datenschutz über Zollabwicklung bis E-Learning

# Inhalt

**4 Mehr als Wachstum**

Über die Vertriebsoffensive des TÜV Rheinland und Potenziale für Kunde wie Organisation

**6 Innovative Kräfte bündeln**

Vertriebsleiter Andreas Schumm über das neue Konzept „One Face to the Customer“

**8 Oldies sind Trumpf**

Wie sich TÜV Rheinland im Bereich Oldtimer engagiert und neu aufgestellt hat

**12 Sicher erfolgreich**

Professionelle Gebrauchtwagenprozesse und -systeme steigern Rechtssicherheit und Ergebnisse

**14 Qualität setzt die Messlatte**

Wie die Autohausgruppe RKG mit den TÜV Rheinland Werkstattdienstleistungen die Kundenzufriedenheit steigert

**16 Was Partner brauchen**

Von den maßgeschneiderten Leistungspaketen der TÜV Rheinland Gruppe profitieren Händler vielfach

**17 Schutzschirm spannen**

Gemeinsam mit der AMD Arbeitsmedizinische Dienste schützen Autohäuser ihre Kundendaten

**18 Export-Chancen nutzen**

TÜV Rheinland Plus wickelt für Autohändler beim Fahrzeugexport den kompletten Zollprozess ab

**19 Effektiv geschult**

Handels- und Servicebetriebe sparen Zeit und Kosten mit den Online-Schulungen der TÜV Rheinland Akademie



# Mehr als Wachstum

**PERSPEKTIVEN** – Prof. Dr.-Ing. Jürgen Brauckmann, Mitglied des Vorstands TÜV Rheinland Berlin Brandenburg Pfalz e. V., über die Entwicklungen im Automobilhandel, die Vertriebsoffensive und die gemeinsamen Potenziale für Kunden und Prüforganisation.

## LESEN SIE HIER...

... wie TÜV Rheinland seine Dienstleistungen für Kunden ausbaut und welchen Mehrwert diese daraus ziehen.

**AH:** Professor Brauckmann, wie hat sich TÜV Rheinland in diesem Jahr entwickelt?

**J. Brauckmann:** Als Partner der Automobilwirtschaft unterliegen auch wir den aktuellen Markteinflüssen des ersten Halbjahres. Im Vorjahresvergleich sind wir weiterhin auf einem Wachstumskurs.

**AH:** Bewegen Sie sich damit im Rahmen Ihrer Ziele?

**J. Brauckmann:** Im Rahmen der TÜV Rheinland Strategie 2017 haben wir auch in der Mobilität ambitionierte und realistische Ziele. Das ist nicht nur weiteres Wachstum, denn wir können unsere Kunden auch heute schon bundesweit bedienen. Wir werden unsere qualitative Leistungsfähigkeit weiter stärken sowie in Dienstleistungsbreite und Technikkompetenz investieren.

**AH:** Welche Geschäftsfelder und damit auch Dienstleistungen für Autohäuser werden Sie im kommenden Jahr forcieren?

**J. Brauckmann:** So grundsätzlich lässt sich diese Frage nicht beantworten. Die Leistungswünsche unserer Kunden sind differenziert, aber oftmals geht der Wunsch zu mehr Servicebreite rund um Logistik, Leasingfahrzeuge und Gebrauchtwagen. Mit der Gründung eines Oldtimer-Competence-Zentrums zu Beginn des Jahres werden wir unseren Partnern weitere Geschäftsmöglichkeiten erschließen, um eine zusätzliche Ertrags säule, zum Beispiel im Servicegeschäft, zu generieren. Aber auch unsere Nutzfahrzeugkompetenz werden wir im nächsten Jahr stärker herausstellen.

**AH:** Was sind die Beweggründe für diese Offensive?

**J. Brauckmann:** Letztendlich ist es die Nähe zu unseren Kunden. Sie lassen uns erkennen, wo sie der Schuh drückt. In Gesprächen zu Marktentwicklungen ließen sich daraus die genannten Dienstleistungen und das genannte Vorgehen ableiten. Trendanalysen und unser Innovationsmanagement führten uns in die gleiche Richtung.

**AH:** Wie kann der Automobilhandel daraus konkreten Mehrwert ziehen?



Im Kölner Stammsitz von TÜV Rheinland arbeiten rund 2.000 Menschen. Weltweit ist der technische Dienstleister in 65 Ländern auf allen fünf Kontinenten aktiv.

**J. Brauckmann:** Eine Bündelung in Form der Beauftragung mehrerer Dienstleistungen bei TÜV Rheinland erzeugt einerseits Kostenvorteile auf der Einkaufsseite und andererseits Kosteneinsparungen durch die Nutzung von Prozessoptimierungen. Dabei spielt hier die Beratungskompetenz im Vorfeld eine große Rolle.

**AH:** Teil Ihrer Strategie ist auch der Ausbau der Vertriebs- und Marketingaktivitäten im Automobilhandel: Warum?

**J. Brauckmann:** Um den Bedürfnissen unserer Kunden entsprechen zu können, ist es wichtig, dem Automobilhandel auch unsere Dienstleistungen außerhalb der Klassiker „Hauptuntersuchung/Gutachten“ anzubieten. Das heißt, den damit verbundenen Nutzen auch in puncto Qualität verdeutlichen zu können, denn es geht nicht immer nur um den niedrigsten Preis.

**AH:** Welche Marschrichtung gilt folglich für den Vertrieb und das Marketing?

**J. Brauckmann:** Dem Kunden zuzuhören, ihn entsprechend zu beraten, das für ihn richtige Dienstleistungspaket zusammenzustellen und dabei Prozess- und Fachkompetenz zu zeigen. Daher haben wir im letzten Jahr auch konsequent neben der erfolgreichen regionalen Kundenbetreuung das Key-Account-Management eingeführt. Dies soll den wirtschaftlichen Erfolg unserer Partner unterstützen.

**AH:** Welche Themen werden die Branche 2014 voraussichtlich bestimmen?

**J. Brauckmann:** Betrachtet man aktuelle Quoten im Bereich der Tageszulassungen und den Anstieg der Standzeiten bei den Gebrauchtwagen, dann befinden wir uns wieder auf dem Niveau des Zeitraums vor der Abwrackprämie. Daher sind Themen wie Gebrauchtwagenmanagement sowie aktive Kundenbegeisterung und -bindung



» Durch die Nähe zu unseren Kunden kennen wir ihre Bedürfnisse – und richten unsere Produkte und Leistungen danach aus.«

zur Förderung von Verkauf und Service die Herausforderung für das kommende Jahr. Darüber hinaus zeigen wir am Beispiel unseres Oldtimer-Competence-Zentrums auf, dass die Erschließung neuer Ertragsquellen im Service wichtig ist. Auch hierbei stehen wir unseren Partnern mit Rat und Tat zur Seite.

**AH:** Welche Herausforderungen sind dabei zu stemmen?

**J. Brauckmann:** Qualifizierte und motivierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind die Basis für jeden Erfolg. Das honorieren unsere Kunden, das wollen wir bei allem Wachstum auch in Zukunft sicherstellen.

**AH:** Was sind die Ziele des TÜV Rheinland für das kommende Jahr?

**J. Brauckmann:** Operativ gesehen: Bestandskundenpflege und mehr überregionale Kundenaufträge. Natürlich suchen wir auch noch Ingenieure oder Ingenieurbüros, die zu TÜV Rheinland passen. Aber auch in dem Thema Weiterentwicklung der Hauptuntersuchung in Europa werden wir nicht nachlassen, uns für die strikte Trennung von Prüfen und Reparieren, die Beibehaltung des hohen deutschen Qualitätsniveaus und die inhaltliche Weiterentwicklung der Hauptuntersuchung entsprechend der Fahrzeugentwicklung einzusetzen. Verbraucherschutz und Verkehrssicherheit sind die damit verknüpften Themen, von denen sich ja ein wirtschaftlicher Interessenverband derzeit zu entfernen scheint.

**AH:** Welche Vorhaben gibt es über 2014 hinaus?

**J. Brauckmann:** Für uns ist es wichtig, weiter unsere bundesweite Präsenz und operative Leistungsfähigkeit auszubauen. Stichwort FSP: Aus diesem Grunde haben wir uns im Jahr 2013 mit der FSP enger zusammengeschlossen und sind gut aufgestellt, um bundesweite Aufträge zu bedienen sowie die Herausforderungen von morgen zu meistern. Und wie bereits ausgeführt: Dienstleistungskompetenz und -breite ausbauen.

**AH:** Professor Brauckmann, vielen Dank für das Gespräch!

# Innovative Kräfte bündeln

**MARKTOFFENSIVE** – Andreas Schumm, Leiter Vertrieb und Marketing bei TÜV Rheinland Mobilität, erläutert, warum die Kunden künftig einen zentralen Ansprechpartner für alle Belange haben und welche Vorteile sich daraus ergeben.

**AH:** Herr Schumm, welche Bedeutung haben Vertrieb und Marketing bei TÜV Rheinland?

**A. Schumm:** Unsere Kunden haben in ihrem Tagesgeschäft Bedarf an den unterschiedlichsten Leistungen und Problemlösungen. Für uns sind Vertrieb und Marketing die beiden Instrumente, über die wir unsere Dienstleistungen und Lösungen zu unseren Kunden transportieren.

**AH:** 2014 wollen Sie in Marketing und Vertrieb noch mehr Gas geben: Was bedeutet das für die Marketingphilosophie und die Umsetzung in der Praxis?

**A. Schumm:** Für uns ist es wichtig, unseren Partnern in Form eines One-Stop-Shopping alle Leistungen aus einer Hand anbieten zu können. Unser Motto dabei: Egal, für welche Herausforderungen unser

## LESEN SIE HIER...

... welche neuen Projekte TÜV Rheinland in Marketing und Vertrieb lanciert.

Kunde Lösungen benötigt, es ist sichergestellt, dass er in Zukunft nur noch einen Ansprechpartner hat: TÜV Rheinland. Was die Umsetzung in die Praxis betrifft, haben wir in den Jahren 2012/2013 durch eine entsprechende Struktur die Voraussetzung geschaffen, um hier bundesweit als Partner für unsere Kunden zur Verfügung zu stehen.

**AH:** Was verändert sich damit?

**A. Schumm:** Unsere Partner hatten in der Vergangenheit viele unterschiedliche Ansprechpartner zur Beantwortung ihrer Fragen. Daher haben wir uns für die Einfüh-

rung eines „One Face to the Customer“-Ansatzes entschieden. Der Vorteil für unsere Kunden liegt darin, dass sie sich dadurch deutlich zeiteffizienter um ihr Tagesgeschäft kümmern können und nicht in einer Vielzahl von Terminen mit unterschiedlichen Gesprächspartnern Zeit verschwenden. Durch diesen umfassenden Betreuungsansatz und das ganzheitliche Wissen werden dann auch gemeinsame Problemlösungsansätze effizienter erarbeitet. Weiterhin schafft dieses Konzept die Möglichkeit, über die Bündelung von Dienstleistungspaketen und die Nutzung von Synergie- und Skaleneffekten kosteneffizienter Leistungen zu beziehen.

**AH:** Welche konkreten Neuerungen haben Sie in Marketing und Vertrieb bereits umgesetzt beziehungsweise in Vorbereitung?

» Egal, für welche Herausforderung unser Kunde eine Lösung sucht, er braucht nur einen einzigen Ansprechpartner: TÜV Rheinland. «



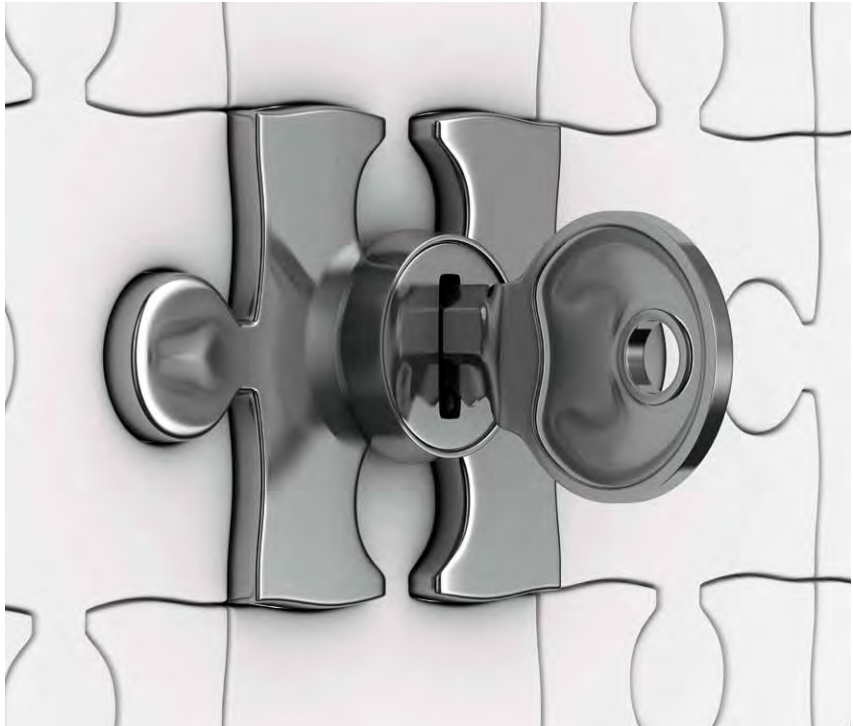
Das zentrale Vertriebsteam der TÜV Rheinland Kraftfahrt GmbH besteht aus Spezialisten für Autohäuser, OEM-Kunden, Flottenbetreiber und Servicebetriebe. Jeder Kunde wird gemäß des neuen Ansatzes „One Face to the Customer“ von einem zentralen Ansprechpartner betreut. Einer für alles – das trifft nicht nur auf die persönliche Betreuung zu, sondern auch auf TÜV Rheinland, der alle Produkte und Leistungen für die Kfz-Branche aus einer Hand bietet.

**A. Schumm:** Aktuell können wir durch unseren starken Regionalvertrieb die Bedürfnisse unserer Partner gut aufgreifen. In den letzten Monaten haben wir zusätzlich erkannt, dass als Konsequenz aus den aktuellen Marktveränderungen wie den Konsolidierungen und der Zunahme an regionalübergreifenden Ausschreibungen der weitere Ausbau eines Key-Account-Management-Systems unabdingbar ist. Dieses Management-System bietet vor allem den Vorteil, überregional tätigen Kunden das One-Stop-Shopping und den „One Face to the Customer“-Ansatz gewährleisten zu können. Ziel ist der Auf- und Ausbau von strategischen Partnerschaften.

**AH:** Was planen Sie noch für das kommende Jahr? Werden weitere wichtige Einschnitte oder Neuerungen stattfinden?

**A. Schumm:** Um unseren Partnern auch zukünftig interessante Lösungen anbieten zu können, werden wir an der Weiter- und Neuentwicklung von Dienstleistungen durch Innovationen und Kooperationen arbeiten. Wir erkennen, dass die Integration von IT-Plattformen im Zuge des Prozesshandlings immer wichtiger wird, sodass wir auch in diesem Umfeld eigene Softwaresysteme weiter entwickeln und Kooperationen eingehen werden. Bereits heute verfügen wir über ein Zulassungssystem, welches den gesamten An- und Abmeldeprozess eines Fahrzeuges transparent darstellt. Durch diese Transparenz werden zum Beispiel unnötige Tageszulassungen vermieden. Mit Hilfe dieses Systems wird kein Geld mehr verschenkt. Im Zuge einer IT-Kooperation arbeiten wir bereits heute mit Alpha Online und dem AlphaController zusammen. So stellen wir im Gebrauchtwagenmanagement effektive Prozesse und deren Einhaltung sicher.

**AH:** Vielen Dank für das Gespräch!



#### JAN PAUL BRAUTMEIER: SCHNITTSTELLE ZU OEM-KUNDEN



Jan Paul Brautmeier ist Key-Account-Manager OEM und damit für deren Betreuung und den Ausbau des Geschäftsfeldes deutschlandweit aktiv. Der Servicetechniker, Kfz-Meister und Kfz-Sachverständige richtet seinen Fokus folglich auf Automobilhersteller sowie Importeure mit ihren angeschlossenen Niederlassungen. Sein Expertenwissen stellt er in den Dienst der Kunden, um Synergieeffekte, eine Kostenreduzierung und effizientere Prozesse zu erzielen.

**Kontakt:**

[mobiltaet@de.tuv.com](mailto:mobiltaet@de.tuv.com) | Key-Account-Manager OEM | Telefon 0221 806-4241

#### LEONIE STRAUSS: SPEZIALISTIN FÜR FLOTTENBETREIBER



Die Betriebswirtin Leonie Strauß ist als Junior Key-Account-Managerin die zentrale Anlaufstelle für Fuhrparks und Speditionen. Zu ihren Aufgaben gehört etwa die Entwicklung von Geschäftsfeldstrategien in der Transportbranche, die Identifikation von Kundenbedürfnissen, Marktstudien, die Entwicklung von Vertriebsinstrumenten sowie die Abwicklung von Kundenprojekten. Damit umfassen die Felder die Optimierung der kompletten Supply-Chain, ihrer Systeme und Strukturen. Zu diesem Zweck arbeitet Leonie Strauss mit den Fachleuten im Regionalvertrieb von TÜV Rheinland Hand in Hand.

**Kontakt:**

[mobiltaet@de.tuv.com](mailto:mobiltaet@de.tuv.com) | Junior Key-Account-Managerin Fuhrparks und Speditionen | Telefon 0221 806-4412

#### RALPH KNÜFER: EXPERTE FÜR WERKSTATTSYSTEME



Ralph Knüfer bildet als Key-Account-Manager Werkstattssysteme hierzulande den direkten Draht für Werkstattssysteme sowie Werkstattketten. Dafür erstellt er etwa Vertriebs- sowie Key-Account-Planungen und entwickelt Konzepte und ganzheitliche Lösungen für bundesweit agierende Kunden. Die Palette an Leistungen reicht dabei von den amtlichen Prüfungen über die Erfüllung von Betreiberpflichten wie Arbeitssicherheit und technische Prüfungen über E-Learning für das gesamte Netz bis hin zu individuellen Paketen. Ziel ist es, so nicht nur zentral gesteuerte Lösungen, sondern auch effiziente Prozesse und Kostenreduzierungen zu erzielen.

**Kontakt:**

[mobiltaet@de.tuv.com](mailto:mobiltaet@de.tuv.com) | Key-Account-Manager Werkstattssysteme | Telefon 0221 806-2565



# Oldies sind Trumpf

**MARKTOFFENSIVE** – TÜV Rheinland stärkt mit dem Competence Center Classic Cars seine Oldtimersparte. Das Expertenteam hat dafür auch die Produktpalette für Bewertungen und Gutachten neu aufgestellt.

## LESEN SIE HIER...

... wie sich TÜV Rheinland im Bereich Oldtimer engagiert und neu aufgestellt hat.

**M**ehr als 20 edle Oldtimer schlängelten sich auf der AvD Heldentour 2013 entlang der Promenade an der Moselschleife in Bernkastel-Kues. Auf ihrem Weg zogen die Prachtstücke schaulustige Einwohner und Touristen an die Balustraden, von wo sie das automobilen Treiben am Flussufer beobachteten. Denn die malerische Stadt war Gastgeber für den ersten Zwischenstopp der insgesamt viertägigen Langstreckenrallye vom 7. bis 10. August (siehe Kasten „AvD Heldentour 2013: Zahlen & Fakten“). Den Teilnehmern stand TÜV Rheinland dabei als Kooperationspartner mit seiner Expertise auf der gesamten Strecke mit Rat und Tat zur Seite. Mehr als 1.600 Kilometer weit ging es über Rundstrecken und bergige Pisten vom Nürburgring über Heidelberg, Freudenberg und Sulzbach wieder zurück zum Ausgangspunkt der Tour. Dazwischen absolvierten die Fahrer unterschiedliche Prüfungen an bestimmten Stationen wie dem Hockenheimring und dem neuen Bilster Berg Drive Resort in Bad Driberg.

## Aus Liebe zu Design und Technik

Josef Ossenbach, Regionalleiter der TÜV Rheinland Kraftfahrt GmbH in der Region Koblenz und seit 1984 als Sachverständiger auch im Oldtimer-Segment aktiv, über die Faszination der Tour:



**AH: Herr Ossenbach, Sie sind die AvD Heldentour 2013 gefahren: Was macht dieses Event aus?**

**J. Ossenbach:** Diese Tour ist wegen ihres geschichtlichen Hintergrunds etwas ganz Besonderes. Denn ihren Ursprung hat sie in den 30er Jahren des vergangenen Jahrhunderts. Damals war es eine reine Zuverlässigkeitsfahrt, bei der die Hersteller die Leistungsfähigkeit ihrer Produkte präsentiert haben. In Anknüpfung daran ist diese Tour konzipiert. Sie zeichnet sich unter anderem durch anspruchsvolle Sonderprüfungen und den sportlichen Charakter aus. Der Anspruch an Fahrzeug und Teilnehmer ist hoch, so dass die Teilnehmer auch ihr Können beweisen müssen.

**AH: Warum haben Sie dafür einen Porsche 911 Baujahr 1988 gewählt?**

**J. Ossenbach:** Der Porsche 911 ist seit sechs Jahren mein Eigen. Damit habe ich mir einen Traum erfüllt, den ich schon als kleiner Junge gehegt habe.

**AH: Was fasziniert Sie generell an Oldtimern?**

**J. Ossenbach:** Die Klassiker sind eine Reminiszenz an die eigene Vergangenheit. Deshalb suchen heute viele wieder Autos, in denen sie früher schon gesessen haben. Außerdem zeigen die Fahrzeuge noch Gesicht, und man kann die Technik spüren. Hier fühlen die Fahrer noch Fahrphysik und Fahrbahn. Diese Mischung bringt enormen Spaß!

**AH: Welche Anforderungen stellen die Oldtimer an Sachverständige und Autohäuser?**

**J. Ossenbach:** Oldtimer-Besitzer brauchen das Fachwissen von Sachverständigen und Autohäusern als verlässliche Partner in allen Belangen rund um die Restauration. Sie wollen einen Problemlöser, der ihnen mit Rat und Tat zur Seite steht. Denn nicht jeder ist so begabt, dass er alles in Eigenregie schrauben kann. Deshalb ist auch die Verbindung zwischen den Autohäusern und TÜV Rheinland eine fruchtbare Synergie – insbesondere, weil wir diesen Bereich noch stärker forcieren werden.





Prof. Dr.-Ing. Jürgen Brauckmann (Mitglied des Vorstands TÜV Rheinland Berlin Brandenburg Pfalz e. V.), Bürgermeister Wolfgang Port, Norbert Schroeder (Leiter TÜV Rheinland Competence Center Classic Cars) und Matthias Braun (Generalsekretär des Automobilclub von Deutschland AvD) begrüßten die Teilnehmer der Langstreckenralley „AvD Heldentour“ im Zwischenziel Bernkastel-Kues (v. l.)

### Raritäten zum Anfassen

In Bernkastel-Kues begrüßten Prof. Dr.-Ing. Jürgen Brauckmann, Mitglied des Vorstands TÜV Rheinland Berlin Brandenburg Pfalz e. V., AvD-Generalsekretär Matthias Braun und Wolfgang Port als Ehrenbürgermeister der Stadt gemeinsam die Teilnehmer. Dabei verwies Prof. Brauckmann nicht nur auf die Faszina-

tion und Tradition der neu aufgelegten Langstreckenralley, sondern auch auf die geschichtliche Bedeutung der Fahrzeuge und die damit verbundenen Chancen in einem wachsenden Markt.

### Automobile Besonderheiten

Bei der anschließenden Präsentation eini- ger Schätzchen war Norbert Schroeder,

Leiter des TÜV Rheinland Competence Center Classic Cars, sofort in seinem Element. So fielen ihm beispielsweise für den roten, 231 PS starken Porsche 911 Carrera Baujahr 1988 seines Kollegen und Rallye-Teilnehmers Josef Ossenbach vielfältige Eigenschaften ein. Dazu zählte „extrem leistungsfähig“ genauso wie „standhaft und zuverlässig“. Es sei daher ein Sportwagen, der Maßstäbe setze.

Ein Lächeln huschte ihm über die Lippen, als er dem Publikum den Cortina Lotus aus den 60er Jahren vorstellen durfte. Denn der von außen eher bieder daher kommende Wagen zeichne sich in seinem Inneren durch pure Renntechnik aus. Die außergewöhnlichen Gran-Turismo- und Tourenwagen erfreuten sich daher einer immer größeren Nachfrage.

### Klare, neue Produktlinie

Infolgedessen hatte TÜV Rheinland die Geschäftssparte der Oldtimerbewertun-

### AVD HELDENTOUR 2013: ZAHLEN & FAKTEN

Der Automobilclub von Deutschland (AvD) und TÜV Rheinland als Kooperationspartner lassen mit der „AvD Heldentour 2013“ einen Langstreckenklassiker wieder aufleben, der seine Wurzeln in den 30er Jahren hat. Bereits damals hat der AvD bei der Rallye „2000 Kilometer durch Deutschland“ mitgewirkt. Als Nonstop- und Zuverlässigkeitsfahrt der Automobilhersteller konzipiert, brachte sie vor gut 80 Jahren rund 500 Fahrzeuge und 700 Teilnehmer an den Start und begeisterte Millionen von Zuschauern auf ihrer Strecke von Baden-Baden über Sachsen und Berlin durch das Ruhrgebiet und die Pfalz zurück zum Ausgangsort. 1989 erlebte die Rallye dann unter gleichem Namen als touristische Fahrt eine Neuauflage.

Die AvD Heldentour knüpft nun wieder an der traditionellen Tour an, indem die Teilnehmer auf der Langstrecke auch einen Mix aus Orientierungs-, Zuverlässigkeits- und Sonderprüfungen absolvieren müssen. Die mehrtägige Tour für historische GT- und Tourenwagen findet künftig jedes Jahr statt. Die Teilnahmebedingungen und weiterführende Informationen sind unter [www.avd.de/heldentour](http://www.avd.de/heldentour) abrufbar.



Da kann das Bobbycar einpacken: Oldtimer für die Kleinen



Wenn auch nicht mehr gültig, so passt dieser Führerschein stilecht zur Oldtimerrallye.



Der AvD und TÜV Rheinland organisieren die Rallye gemeinsam als Kooperationspartner.



gen und Oldtimer-Gutachten mit Übernahme des Sachverständigenbüros Kleofactum Automotive in Düsseldorf zu Beginn des Jahres ausgebaut und neu gebündelt im Competence Center Classic Cars. Seither sind die Brancheninsider bestehend aus einem Team von fünf Mitarbeitern und Norbert Schroeder als Leiter des Competence Center Classic Cars bundesweit aktiv. Zugleich haben die Oldtimer-

Experten die Dienstleistungen für Kunden neu aufgestellt und eine neue Produktlinie entwickelt, die aus drei Paketen gemäß den Fahrzeugwerten besteht: der Basis-, Standard- und Premiumbewertung.

#### **Basis, Standard und Premium**

Das erste Modul bildet die sogenannte Basisbewertung. Dabei handelt es sich um eine Grundbewertung in kurzer Form, die

für Fahrzeuge bis zu einem Wert von 40.000 Euro konzipiert ist. „Diese findet bei vielen Versicherern bereits Anerkennung“, betont Norbert Schroeder. Das zweite Paket ist die Standardbewertung. Es wird angewendet, wenn das Fahrzeug einen Wert über 40.000 Euro hat oder besondere Merkmale aufweist. Hier findet die Bewertung anhand einer detaillierten Checkliste statt, die von den Eigenschaften der Karosserie wie Flächigkeit, Lackfinish oder Rahmencuzustand über die Besprechung des Interieurs bis hin zur Untersuchung von Motor, Getriebe und Fahrwerk reicht. Daraus ziehen die Sachverständigen im Competence Center Classic Cars ein Fazit und fassen die Informationen in der Bewertung zusammen. Die Premiumbewertung als dritter Baustein dient für Kostbarkeiten ab einem Wert von 500.000 Euro. Der Prüfumfang umfasst die Standardbewertung und darüber hinaus auf Wunsch eine ausführliche historische Dokumentation inklusive Vorbesitzer, Zeitungsberichten über das Modell und anderer Fakten. Die Palette an Wertgutachten vervollständigen die Schadensgutachten respektive Beweissicherungsgutachten. Erstere dienen der geschädigten Partei, um eine modell- und fachgerechte Instandsetzung inklusive entsprechender Kostenkalkulation zu gewährleisten. Letztere fertigen die Sachverständigen des TÜV Rheinland überwiegend für Gerichte.

## „Historische Dimension verbindet“

Diplom-Ingenieur Wolfgang Port hat als Bürgermeister von Bernkastel-Kues und Sachverständiger der TÜV Schaden- und Wertgutachten GmbH der AvD Heldentour 2013 Raum für eine ungewöhnliche Atempause geboten.



**AH: Herr Port, warum hat sich Bernkastel-Kues für eine Rast bei der AvD Heldentour angeboten?**

**W. Port:** Durch die Verbindung zu TÜV Rheinland konnten wir die Heldentour für einen Zwischenstopp in unserer Stadt gewinnen. Dafür wurde ein kleines Sakrileg gebrochen: das Fahrverbot durch die Altstadt von Bernkastel. Für die Teilnehmer der Tour haben wir davon eine Ausnahme gemacht. Ein Beweggrund war, den historischen Fahrzeugen die Fahrt durch eine historische Umgebung zu ermöglichen. Zudem hielt sich die Anzahl der Teilnehmer in einem überschaubaren Rahmen. Die historischen Dimensionen waren somit das verbindende Element.

**AH: Sind Sie ebenfalls Oldtimer-Besitzer oder Oldtimer-Liebhaber?**

**W. Port:** Ja. Mir gehört ein altes rotes Peugeot 504 Cabriolet, das 1979 vom Band gelaufen ist. Es ist eines der wenigen in einem ausgesprochen hervorragenden Zustand, weshalb es eine echte Rarität ist. Die Karosserie wurde damals in Italien von Pininfarina gebaut.

**AH: Was hat die Tour Bernkastel-Kues gebracht?**

**W. Port:** Es war eine Gelegenheit, den hohen historischen Wert der Fahrzeuge in der Altstadt von Bernkastel zu präsentieren und das Kulturgut Kraftfahrzeug bei den Gästen und Bürgern der Stadt ins Gedächtnis zu rufen. Das ist uns gelungen. Sowohl die Einwohner als auch viele Touristen in Bernkastel-Kues haben sich die Fahrzeuge hoch interessiert angesehen und sind den Erläuterungen der Oldtimer-Experten bei der Präsentation an der Mosel und in der Stadt genau gefolgt. Die Tour hat damit einen tollen und nachhaltigen Effekt bei der Bevölkerung und bei unseren Gästen erzielt.

**AH: Werden Sie sich auch kommendes Jahr wieder beteiligen?**

**W. Port:** Im nächsten Jahr werde ich auf jeden Fall als Teilnehmer mit von der Partie sein.



aus einem Grund: „Die Eigentümer haben eine gewisse Bringschuld gegenüber dem Versicherer, und diese können sie mit den Bewertungen erfüllen. Nur dann können sie auch im Schadenfall den entsprechenden Wert geltend machen.“ Autohäuser als Schadenregulierer haben dann ein solides Fundament. Der Bedarf an Oldtimer-Bewertungen steigt aber auch aus einem anderen Grund: Die beliebten Klassiker sind nicht nur von Sammlern begehrt. Sie werden immer

öfter auch als Investment von Kunden gesehen, die sich vorher nicht mit Automobilen beschäftigt haben. Die Expertise der Sachverständigen schafft die dafür notwendige Transparenz. (asc) ■

**Fotos auf beiden Seiten:** Eines der Zwischenziele der Rallye „AvD Heldentour“ war die malerische Moselstadt Bernkastel-Kues in Rheinland-Pfalz. Von dort aus ging es weiter zur ersten Sonderprüfung auf dem Hockenheim Ring.

**TÜV RHEINLAND COMPETENCE CENTER CLASSIC CARS: KONTAKTDATEN**

Wartet Ihr Oldtimer auf eine Bewertung?  
Oder haben Sie Fragen an die Experten des TÜV Rheinland Competence Center Classic Cars?  
Das Expertenteam ist unter der E-Mail [mobilitaet@de.tuv.com](mailto:mobilitaet@de.tuv.com) erreichbar.

# Sicher erfolgreich im GW-

**GW-OPTIMIERUNG** – Andreas Blecker, Geschäftsführer der TÜV Rheinland Schaden- und Wertgutachten GmbH, über den Gewinn von Rechtssicherheit durch professionelle Prozesse im Gebrauchtwagenmanagement.

**AH:** Herr Blecker, wie entwickelt sich bei TÜV Rheinland der Geschäftsbereich Gebrauchtwagenmanagement?

**A. Blecker:** Das Gebrauchtwagenmanagement ist ein wesentlicher Baustein in der Wachstumsstrategie von TÜV Rheinland und trägt maßgeblich dazu bei, das Leistungsportfolio für Autohäuser zu erweitern. Auch im Automobilhandel steigt der Stellenwert des GW-Managements stetig, wobei insbesondere der zunehmende Kosten- und Margendruck zum Handeln zwingt. Mit dem Gebrauchtwagenmanagement des TÜV Rheinland stellen immer mehr Unternehmen die Zeichen auf eine erfolgreiche Zukunft in dieser Sparte.

**AH:** Professionelles Gebrauchtwagenmanagement und Rechtssicherheit gehen in Autohäusern immer stärker Hand in Hand. Worauf ist das zurückzuführen?

**A. Blecker:** Laut Rechtsprechung trägt der gewerbliche Verkäufer eines Fahrzeuges die Beweislast für die Mangelfreiheit bei Übergabe an einen Privatkunden, woraus sich für den Händler zwingend die Notwendigkeit ergibt, schon beim Ankauf eines Fahrzeuges über dessen Historie und Zustand

bestens im Bilde zu sein. Gerade dem Fachwissen des TÜV Rheinland in Bezug auf den technischen Sachverstand und die aktuelle Rechtsprechung wird daher eine ständig wachsende Bedeutung beigemessen.

**AH:** Welche Konsequenzen ergeben sich aus den aktuellen BGH-Urteilen für den Handel?

**A. Blecker:** Die Urteile des BGH zeigen einmal mehr, dass vor allem in Bezug auf die Gebrauchtfahrzeuge unabhängige und objektive Gutachten wichtiger sind denn je. Folglich steht der Händler vor der wichtigen Aufgabe, sein Gebrauchtwagenmanagement professionell aufzustellen, um lange Rechtsstreitigkeiten und unzufriedene Kunden zu vermeiden.

**AH:** Wie unterstützt TÜV Rheinland die Autohäuser dabei, ein professionelles Gebrauchtwagenmanagement zu implementieren und zu halten?

» **Objektive Gutachten sind wichtiger denn je.** «

Andreas Blecker, Geschäftsführer der TÜV Rheinland Schaden- und Wertgutachten GmbH



**A. Blecker:** TÜV Rheinland analysiert zu Beginn sämtliche für das Gebrauchtwagen-geschäft relevanten Prozesse und Kennzahlen. Aus dieser Analyse werden Verbesserungspotenziale abgeleitet und konkrete Handlungsempfehlungen zur Optimierung des Gebrauchtwagenhandels gegeben. Zudem unterstützen unsere Spezialisten das Autohaus bei der Umsetzung und begleiten die Implementierung. Aber auch nach der Implementierungsphase können unsere Gebrauchtwagenprofis zur Unterstützung der Prozesse angefordert werden, damit sich das Autohaus auf seine Kernkompetenzen konzentrieren kann.

**AH:** Vielen Dank für das Gespräch!

## SCHÄDEN BEI RÜCKGABE DEFINIEREN UND KLÄREN

Mängel und Schäden an Leasingrückläufern sind keine Seltenheit. Autohäuser müssen daher ein starkes Interesse daran haben, gleich bei der Kfz-Rückgabe den Zustand festzuhalten. Eine spätere Klärung kann zu hohen Kosten und gerichtlichen Verfahren bis zum Bundesgerichtshof führen. So geschehen bei einem Leasingrückläufer, für den der Leasinggeber im Nachgang einen Wertverlust aus einem Schaden nach Ansicht der Richter prinzipiell zu Recht beansprucht hat (Az: VIII ZR 265/13). Eine Begutachtung bei Abgabe des Fahrzeuges durch einen unabhängigen Gutachter hätte die Kosten und den Aufwand wohl von vornherein reduziert.

## AUF VORSCHÄDEN PRÜFEN, STREIT VERMEIDEN

Dass Händler grundsätzlich eine fachmännische äußere Besichtigung, die sogenannte Sichtprüfung, für ein zum Verkauf angebotenes Fahrzeug durchführen müssen, hat ein aktuelles Urteil des Bundesgerichtshofs (BGH) bestätigt (Az: VIII ZR 183/12). Laut Gericht sind sie damit zwar nicht grundsätzlich verpflichtet, die Reparaturhistorie des Autos anzusehen und nach Vorschäden zu suchen, sondern nur, wenn die Sichtprüfung Anhaltspunkte dafür gibt – dennoch können Händler schon bei Hereinnahme der Gebrauchtwagen Sicherheit gewinnen, wenn sie diese von einem Gutachter unter die Lupe nehmen lassen. So können Auseinandersetzungen vor Gericht vermieden werden.



## KONTAKT

TÜV Rheinland Schaden- und Wertgutachten GmbH  
Am Grauen Stein | 51105 Köln  
Tel. + 49 221 806-4100  
E-Mail: mobiltaet@de.tuv.com

# Prozessmanagement

**GW-MANAGEMENT-SYSTEM** – Wie Autohäuser mit der Software AlphaController ihr Gebrauchtwagengeschäft auf eine feste Basis stellen, erläutert Olaf Bock, Geschäftsführer der Alpha Online Service.



**AH:** Herr Bock, welchen Gewinn ziehen Autohäuser aus dem AlphaController als Gebrauchtwagenmanagement-System in einer ganzheitlichen Prozessbegleitung?

**O. Bock:** Der AlphaController deckt die gesamte Wertschöpfung im Gebrauchtwagenhandel ab: von der Aufnahme des Fahrzeugs über die Kalkulation, das Angebot und die Bewertung bis zum Vertrieb. Alle Mitarbeiter arbeiten mit der gleichen elektronischen Fahrzeugakte und immer auf dem neuesten Stand. Die klare Struktur des AlphaControllers sorgt für maximale Transparenz, bei der jede Erfassung, Bewegung, Kalkulation und Entscheidung protokolliert wird. Die Software läuft auf Computern, Pads und Smartphones. Den zweifelsfrei signifikanten finanziellen Gewinn können wir nicht pauschal quantifizieren, das hängt jeweils vom Einzelfall ab. Mit dem AlphaController werden die Ergebnisse im Gebrauchtwagenmanagement aber nachweislich deutlich gesteigert. Der Verwaltungsaufwand wird spürbar verringert und das Controlling und Reporting verbessern sich erheblich.

**AH:** Haben Sie das Tool in letzter Zeit weiterentwickelt? Mit welchem Mehrwert?

**O. Bock:** Unser Anspruch ist es, immer besser zu werden. Wir entwickeln den AlphaController kontinuierlich weiter und sorgen so dafür, dass die Qualität der Prozesse und Daten weiter steigt. Das zahlt sich auch wirtschaftlich aus. In der jüngeren Vergangenheit haben wir die Software mit Parkplatzmanagement einschließlich Geotracking und QR-Code-Funktion versehen. Die Möglichkeit der digitalen Unterschrift und die Fotofunktion zur Visualisierung des Fahrzeugzustandes sind zwei weitere nützliche Anwendungen. Außerdem haben wir die Controllingfunktion erweitert. Davon profitiert auch der Vertrieb. Wir sind ständig im Austausch mit unseren Kunden. Die Erkenntnisse aus den Gesprächen sind die Grundlage für weitere Optimierungen am AlphaController.

**AH:** Welchen Ausblick geben Sie für das Gebrauchtwagenmanagement und die Zusammenarbeit mit TÜV Rheinland?

**O. Bock:** Die Kombination der Prüfdienstleistung des TÜV Rheinland mit der Prozesssoftware AlphaController ist die ideale Konstellation für ein Autohaus. Denn das Experten-Know-how fließt so auf direktem Weg in das IT-System ein. Das Autohaus hat einen Ansprechpartner vor Ort und vermeidet gleichzeitig eine Abhängigkeit von Dritten.

**AH:** Vielen Dank für das Gespräch!



» Die Ergebnisse werden deutlich gesteigert. «

Olaf Bock, Geschäftsführer Alpha Online Service

# Qualität setzt die Messlatte

**WERKSTATTTESTS** – Die Autohausgruppe RKG stellt mit TÜV Rheinland den Service regelmäßig auf den Prüfstand und steigert so die Kundenzufriedenheit.

## LESEN SIE HIER...

... welche Schlussfolgerungen und Maßnahmen die RKG aus den Werkstatttests von TÜV Rheinland zieht.

**W**er rastet, der rostet: Davon ist Stefan Salbeck, Geschäftsführer der Rheinische Kraftwagen Gesellschaft (RKG) mit ihren acht Mercedes-Benz-Standorten in und um Bonn, überzeugt. Die Auszeichnungen des Herstellers „Service mit Stern“ an mehrere RKG-Betriebe für hervorragende Leistungen im Service sieht Salbeck nicht als Anlass, sich auf den Lorbeeren auszuruhen. Im Gegenteil. Vielmehr will er die Servicequalität in allen Betrieben weiter heben. Das fügt sich ein in die Gesamtstrategie, mit Kompetenz und Freundlichkeit als zentrale Fähigkeiten die Kunden von den Dienstleistungen noch stärker zu begeistern und sie langfristig an die Autohäuser zu binden.

## Leistungsfähigkeit im Test

Eine Schlüsselrolle zur Kundenbindung nehmen die Prozesse rund um den Werkstattbesuch ein. „Deshalb ist es auch von elementarer Bedeutung, objektive und neutrale Informationen über die erbrachten Leistungen und die Servicequalität im direkten Kundenkontakt zu gewinnen“, sagt Stefan Salbeck. Eine weitere Triebfeder war die Einführung eines neuen Werkstattsystems. Zu diesem Zweck führt die RKG seit Anfang des Jahres regelmäßige Werkstatttests mit TÜV Rheinland durch. Dabei prüfen sie die Stärken und Schwächen im gesamten Service – vom ersten Telefonanruf des Kunden zur Terminvereinbarung über die Identifizierung der Mängel am Fahrzeug bis zur Erläuterung der Rechnung bei Fahrzeugrückgabe.

## Werkstatttest und Mystery Calls

Die erste Testwelle über alle Betriebe dauerte etwa acht Wochen. Die Kriterien dafür

definierten RKG und TÜV Rheinland gemeinsam. Dann vereinbarten die Tester im Rahmen eines Frühjahrschecks einen Termin und fuhren mit drei Mängeln am Fahrzeug vor, welche die Werkstattmitarbeiter finden und beheben mussten. Zusätzlich fanden in einer zweiten Phase Mystery Calls statt, in denen die TÜV Rheinland Experten nur die telefonische Terminvereinbarung genauer beleuchteten. Die anschließenden Auswertungen und Besprechungen zeigten, wo es hakt und welche Stellschrauben nachjustiert werden müssen.

## Ergebnisse mit Konsequenzen

Insgesamt bewegen sich die RKG-Betriebe bereits auf gutem Niveau, nichtsdestotrotz gibt es Nachholbedarf. Zwei Handlungsfelder sind die Erreichbarkeit sowie das Stellen sogenannter Muss-Fragen, um den Auftrag optimal abzuwickeln. „Das waren zwar in der Regel nur Kleinigkeiten, die sich aber beim Kunden summieren können“, sagt Björn Neumann, Vertriebsmanager Mobilität bei TÜV Rheinland Kraftfahrt und Betreuer der RKG.





**Björn Neumann (l.), Vertriebsmanager Mobilität bei TÜV Rheinland Kraftfahrt und Betreuer der Rheinische Kraftwagen Gesellschaft (RKG), mit Stefan Salbeck, Geschäftsführer der RKG**

### Verbindliche Rückrufe

Einen neuralgischen Punkt legten die Tests in Sachen Rückruf offen. Salbeck stellte diesen Bereich daher umgehend mit den Betriebsleitern neu auf und unterzieht ihn seither einem permanenten Monitoring. Dies gewährleistet nun immer eine verbindliche Aussage gegenüber den Kunden über einen Rückruf innerhalb einer Stunde. Parallel dazu implementiert RKG momentan ein zentrales Telefonmarketing in Bonn, das künftig für alle Betriebe tätig ist. Es bündelt den Telefondienst im Service. Hierfür hat das Unternehmen schon Mitarbeiter qualifiziert und eingestellt.

### Top-Leistungen honorieren

RKG will außerdem einen Ansporn setzen mit einem neuen Bonussystem, das die Mitarbeiter für herausragende Dienst-

leistung künftig honoriert. „Wir werden demnächst ein variables System für Serviceberater einführen, das sie leistungsbezogen entlohnt, und einen bestimmten Prozentsatz der Herstellerboni an die Mitarbeiter im direkten Kundenkontaktbereich ausschütten“, so Salbeck. Damit sollen Motivation und Sensibilisierung einen zusätzlichen Schub erhalten.

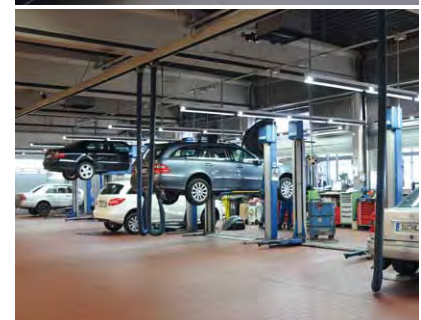
### Erfolge und künftige Ziele

Dieser Mix aus Maßnahmen im Service mündete schnell in messbare Verbesserungen. Salbeck sieht zum Beispiel eine Steigerung der Leistungsqualität in den Drei-Monats-Berichten des Herstellers zur Kundenzufriedenheit. Teilweise ist RKG auch schon dort, wo der Geschäftsführer hin will. Gleichwohl müssen manche Standorte noch nachlegen. Ziel ist es, im ersten Schritt in den Jahresauswer-

tungen bis 2014 unter die ersten 20 Prozent der Mercedes-Benz-Vertreter zu kommen. Bis 2016 ist die Liga der ersten zehn Prozent mit den besten Werten in der Kundenzufriedenheit angepeilt. Um die dafür benötigte Sensibilisierung der Mitarbeiter hoch zu halten, werden die Werkstatstests zu einer dauerhaften Einrichtung. Zwei bis drei Mal pro Jahr nehmen die Experten von TÜV Rheinland die Prozesse künftig in allen Betriebsstätten der RKG unter die Lupe.

### Tests ausweiten

Der zweite Test dieses Jahr ist schon im Gange, Ende Oktober werden die Ergebnisse vorliegen. Dann sind auch erste fundierte Vergleiche zu den bisherigen Informationen möglich. „Mittelfristig wollen wir die Tests auf den Verkauf im Neu- und Gebrauchtwagenbereich ausweiten“, so Salbeck. Denn auch hier will die RKG die Transparenz bei rund 2.000 vermarkteten Neuwagen und etwa 3.000 Gebrauchten sichern, wobei die bedarfsorientierte und persönliche Kundenbetreuung im Mittelpunkt steht. Salbeck: „Wir wollen die erste Adresse in Bonn bleiben, wenn es um das Automobil geht.“ (asc) ■



## TÜV RHEINLAND WERKSTATTESTS: DIE LEISTUNGEN IM ÜBERBLICK

**Die Servicequalität der Autohäuser lässt sich mit den Werkstatstests von TÜV Rheinland messen und darstellen. Sie umfassen:**

- Fragebogen nach Branchenstandard oder Entwicklung eines individuellen Testdesigns
- Probandengewinnung oder -bereitstellung
- Testvorbereitung: gezielter Einbau von Mängeln
- Einweisen der Probanden
- Testdurchführung
- Ergebnisbesprechung mit den Verantwortlichen
- Besprechung mit den Mitarbeitern direkt nach der Durchführung vor Ort
- Beratung bezüglich Verbesserungsmaßnahmen und deren Durchführung
- Qualitätssicherung
- Dokumentation der Ergebnisse auf Wunsch im Online-System
- Ausstellung eines Zertifikats auf Wunsch

### Die Testarten reichen von ...

- ... Beratungs- und Servicequalität (Einhaltung der Standards, etc.)
- ... sowie Technischer Kompetenz (Identifizierung von Fehlern, etc.)
- ... über Verkaufskompetenz (Mystery Shopping im Teileservice und Aftersales, etc.)
- ... bis hin zu Prozesskompetenz (Garantieabwicklung, Kulanzfälle, etc.).

### Ansprechpartner bei TÜV Rheinland

Jost Jens Schaper | Leiter Werkstattqualität | [mobiltaet@de.tuv.com](mailto:mobiltaet@de.tuv.com)

# Was **Partner** brauchen

**LEISTUNGSPROGRAMM** – TÜV Rheinland baut sein Angebot für Autohäuser und Werkstätten weiter aus. Die Dienstleistungen gehen weit über die klassische HU/AU, Gutachten und Kfz-Bewertungen hinaus.

## LESEN SIE AUF SEITEN 17 BIS 19 ...

... wie Händler und Werkstätten von den Leistungen des TÜV Rheinland bei Datenschutz, Zoll, E-Learning und E-Mobilität profitieren.

**S**tärkere Kundenbindung wirkt sich positiv auf den Ruf und damit auf die Geschäfte eines Autohauses aus. Und das bedeutet steigende Renditen. Daher hat sich auch TÜV Rheinland in diesem Sinne mit einer breiten Palette an Dienstleistungen für Händler und Kfz-Werkstätten als Partner aufgestellt und erweitert diese gezielt, um wiederum die Bindung ihrer Kunden zu intensivieren.

## Maßgeschneiderte Pakete

Drei Beispiele aus dem Portfolio: Der Zulassungsdienst inklusive Zollabwicklung und Auslandskennzeichen sowie Fahrzeugüberführung und -aufbereitung für Autohäuser, Flotten- und Privatkunden: Sowohl auf regionaler Ebene als auch bundesweit schnürt TÜV Rheinland dafür maßgeschneiderte Pakete. Daneben umfasst das Portfolio auch ein Bündel an Dienstleistungen rund um den Datenschutz. Dazu gehören der Datenschutzcheck in Autohäusern sowie die Beratung der Händler rund um die Sicherung und den Umgang mit den Kundendaten. Zudem übernehmen die Experten bei Bedarf

die Funktion als externer Datenschutzbeauftragter. Für die Leistungsvielfalt der TÜV Rheinland Gruppe stehen außerdem die Fort- und Weiterbildungen etwa im Bereich der Elektromobilität. Diese bietet die TÜV Rheinland Akademie seit kurzem nicht nur als Präsenzs Schulungen, sondern neben vielen weiteren Themen auch über eine E-Learning-Plattform online an.

## Vielfach profitieren

Autohäuser und Werkstätten profitieren so auf unterschiedlichen Ebenen – von der Expertise des TÜV Rheinland über die Multiplikation des betriebsinternen Know-hows bis hin zu optimierten Prozessen. Zum einen mündet das in Zeit- und Kostenersparnis, zum anderen in eine engere Beziehung zu den Kunden. Welche Vorteile die Lösungen von TÜV Rheinland den Autohäusern genau bringen, zeigen im Folgenden die Experten in den einzelnen Bereichen. ■







# Schutzschirm spannen

**DATENSCHUTZ** – Die AMD Arbeitsmedizinische Dienste stellt gemeinsam mit Autohäusern den Schutz der Kundendaten auf ein sicheres Fundament.

**D**er Schutz personenbezogener Daten steht mehr denn je im Zentrum der Aufmerksamkeit. Hier steckt neben zahlreichen Normen vor allem das Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) den Rahmen. Synchron dazu soll laut EU-Richtlinie eine Gleichheit in der Umsetzung herrschen. Das bedeutet: Alle Unternehmen sollen EU-weit daraus entstehende Aufwände in möglichst gleichem Umfang tragen. „Da sich diese Anforderung in der Praxis schwierig gestaltet, diskutiert die EU derzeit, die Richtlinie durch eine Verordnung zu ersetzen, die ohne Umsetzung in nationales Recht direkt wirksam wäre“, sagt Jörg Conrad, Koordinator und zuständig für inhaltliche Fragen zum Datenschutz in der AMD TÜV Arbeitsmedizinische Dienste GmbH. „Parallel dazu werden die Aufsichtsbehörden in der Kontrolle rigoroser.“ Die Folge sind bei mangelhafter Umsetzung Bußgelder oder rechtliche Auseinandersetzungen.

## Lagecheck im Autohaus

Autohäuser können Strafen vermeiden und sich im Datenschutz optimal aufstellen, wenn sie bestimmte grundlegende Bedingungen erfüllen. Dabei unterstützt die AMD mit rund 20 Experten die Betriebe im gesamten Bundesgebiet. Dazu ermitteln sie in einem Datenschutzcheck, wie es um den Bereich im Autohaus generell bestellt ist. Dieser Check beinhaltet eine Analyse der Gegebenheiten – begin-

nend mit dem Gebäude und den Personen mit tatsächlichem und potenziellem Zugriff über die EDV-Struktur bis hin zur Datenverarbeitung durch Auftragnehmer. Die IT wird unter anderem darauf geprüft, ob die Daten auch bei Brand oder Hochwasser in gefährdeten Bezirken ausreichend gesichert und weiterhin zugänglich sind. „Denn Händler müssen dafür sorgen, dass die Daten immer verfügbar sind, um etwa die Fahrzeugbestellungen abwickeln zu können“, so Conrad. Zugleich haben die eigenen Mitarbeiter Verhaltensregeln zu beachten und müssen für das Thema sensibilisiert sein. Laut Conrad ist es daher unerlässlich, das Personal auf seine Verschwiegenheit schriftlich zu verpflichten. „Dafür müssen sie entsprechend informiert und geschult sein.“ Nur so könne die eigene Rolle und das Handeln richtig ausgerichtet werden.

## Auftragsdatenverarbeitung

Setzt das Autohaus bei der Datenverarbeitung zusätzlich auf Fremdunternehmen wie Mailing-Dienstleister, kommen unter anderem das vertragliche Regelwerk und die Prozesse des Datenmanagements und -transfers auf den Prüfstand. Ein weiterer

Check umfasst Dritte wie Sicherheitsdienste und Reinigungsfirmen, die sich im Unternehmen bewegen. „Sind diese zur Verschwiegenheit verpflichtet? Können sie auch außerhalb der Geschäftszeiten nicht auf die Kundendaten zugreifen? Solche Fragen sind hier zu klären“, sagt Conrad.

## Externer Datenschutzbeauftragter

Die richtige Organisation und geschützte Prozesse sind jedoch nur ein Teil des Datenschutzes. Ein zentrales Element bildet der Datenschutzbeauftragte, der in den Betrieben vorgeschrieben ist, in denen sich mehr als neun Personen mit der Datenverarbeitung befassen. Ihn kann der Händler aus den eigenen Reihen oder extern rekrutieren. Voraussetzung: Er muss persönlich sowie fachlich qualifiziert sein und in keinem potenziellen Interessenkonflikt wie EDV-Leiter oder Geschäftsführer stecken. „Ist ein solcher nicht bestellt, handelt es sich um einen bußgeldbewehrten Sachverhalt“, warnt Conrad. TÜV Rheinland kann über die AMD diese Lücke schließen. Sie bietet die Dienstleistung des externen Datenschutzbeauftragten an. Speziell geschulte Mitarbeiter übernehmen dann im Auftrag des Kunden die Funktion und Aufgaben als externer Datenschutzbeauftragter. Darüber hinaus sind die Spezialisten als Berater tätig, wenn der Händler zum Beispiel Hilfe bei Problemen braucht oder Spezialfragen zum Datenschutz hat. ■

### DATENSCHUTZ: KONTAKT

Jörg Conrad ist beim AMD zentraler Ansprechpartner zum Datenschutz und erreichbar per E-Mail unter: [mobiltaet@de.tuv.com](mailto:mobiltaet@de.tuv.com)



# Export

## Export-Chancen nutzen

**ZOLL UND ZULASSUNG** – Über die bundesweiten Zulassungen hinaus wickelt TÜV Rheinland Plus für den Automobilhandel den Zollprozess effizient ab.

**D**ie Verkaufszahlen im Automobilhandel werden sich nach Expertenmeinungen in den kommenden Jahren nicht deutlich erholen. Deshalb muss sich der Handel wieder auf Vertriebswege und Märkte besinnen, die nicht mehr im Fokus standen. Hierzu zählt neben der Internetvermarktung besonders der Fahrzeugexport. Es gilt nun, den Absatz in anderen Ländern ankurbeln und dazu die internen Prozesse zu vereinfachen. Dafür können Autohäuser bei der Zulassung und Zollarbeitung der Fahrzeuge für ihre ausländischen Kunden auf TÜV Rheinland Plus zurückgreifen. Zu den Kerndienstleistungen der Mannschaft aus rund 80 voll- und etwa 250 aushilfsweise beschäftigten Mitarbeitern zählen nicht nur die Zulassungen hierzulande inklusive webbasierter Auftragsplattform und Behördenwegen. Ein Baustein ist auch die Übernahme der Zulassungen bei Verkauf der Fahrzeuge an Kunden über die Staatsgrenzen hinweg.

### Hürden und Entlastung für Händler

Bei Ausfuhr erledigen „Die Zulasser“ die Prozesse, die den Absatz für viele Händler seit 2010 deutlich gebremst haben. Anlass dafür war die Einführung der Kfz-Steuer, die seit 2010 auf diese Fahrzeuge für min-

destens vier Wochen entrichtet werden muss. „Die Zahlung ist allerdings in den meisten Fällen nicht in Verbindung mit der Zulassung auf dem Straßenverkehrsamt möglich, sondern nur beim Finanzamt“, so Jesco Fußwinkel, Spartenleiter Autohaus & Großkunden bei TÜV Rheinland Plus. „Dadurch entstehen zusätzliche Behördenwege.“ Die Formalitäten rund um den Zoll sind hier noch nicht einkalkuliert. Nicht selten sind die Verkäufer des Autohauses mit der Abwicklung des Zollprozesses für den Kunden überfordert und bis zu zwei Arbeitstage lang damit beschäftigt. Dies verursacht für das Autohaus durch den Zeitaufwand hohe Kosten. Die vom Käufer gewünschte schnelle Übernahme des erworbenen Fahrzeugs scheitert in vielen Fällen an den aufwändigen und langwierigen Prozessen beim Straßenverkehrsamt, beim Finanzamt und bei der Zollbehörde. Viele Autohäuser verkaufen daher seit 2010 deutlich weniger Einheiten ins Ausland.

### Outsourcing

Beauftragen die Händler mit diesen Aufgaben dagegen TÜV Rheinland Plus, erledigen die Mitarbeiter der Organisation alle notwendigen Prozessschritte für Käufer und Verkäufer – von der Berechnung der anfallenden Kfz-Steuer und der Erstellung des deutschen Kontos für den Einzug über die Zollzulassung inklusive Deckungskarte bis hin zur Erstellung der Ausfuhrdokumente und gege-

benenfalls der EUR1 im Zollprogramm ATLAS. „Ein weiterer Vorteil für unsere Partner ist, dass wir als zugelassene Ausfühler die Fahrzeuge weder vorführen, noch eine 24-stündige Gestellungszeit einhalten müssen. Das bedeutet, dass wir zirka 15 Minuten nach der Erfassung im ATLAS-Programm das Fahrzeug bereits ausführen können“, betont Jesco Fußwinkel. Die Prozesse im Autohaus beschleunigen sich dadurch deutlich und der Händler kann sich darauf konzentrieren, Autos zu verkaufen – auch ins Ausland. ■

### ZULASSUNGEN: EXTERNE HELFER

TÜV Rheinland Plus übernimmt für Geschäftskunden unter anderem folgende Dienste:

- Regionale und bundesweite Zulassungen über webbasierte Auftragsplattform e-flotte „Die Zulasser“. Auf Wunsch mit weiteren Leistungen (wie elektr. FS-Check, UVV, Reifenversicherung etc.)
- Kfz-Kennzeichenprägung
- Lieferung lichtecht gedruckter Feinstaubplaketten
- Abmeldung und Außerbetriebsetzung
- Zoll- und Kurzzeitzulassungen inklusive Deckungskarten
- Erstellung von Exportdokumenten
- Fahrzeugbrieferstellung und Verwaltung
- Bundesweite Fahrzeugüberführung über webbasierte Auftragsplattform

### „DIE ZULASSER“: KONTAKT

Bei TÜV Rheinland Plus stehen „Die Zulasser“ für Zulassungsdienste, Zollarbeitung und Fahrzeugüberführungen bereit. Informationen erhalten Sie unter [www.tuv.com/DieZulasser](http://www.tuv.com/DieZulasser) oder per E-Mail: [mobilitaet@de.tuv.com](mailto:mobilitaet@de.tuv.com)



» Wir übernehmen für Autohäuser die Exportabwicklung. «

Jesco Fußwinkel, Spartenleiter Autohaus & Großkunden bei TÜV Rheinland Plus

# Effektiv geschult

**E-MOBILITÄT & E-LEARNING** – Über das E-Learning-Portal können Autohäuser Schulungen auch online absolvieren – wie Module rund um die E-Mobilität.

**A**utohäuser, Flottenbetreiber und Organisationen richten ihren Fokus zunehmend auf die Elektromobilität und bilden dafür ihre Mitarbeiter weiter. Bei der TÜV Rheinland Akademie spiegelt sich das etwa in der Nachfrage von Handwerkskammern, Feuerwehren oder Unternehmen mit E-Fahrzeugen als Firmenwagen wider. Hans Thum, Leiter der Bereiche Technik und E-Mobilität der TÜV Rheinland Akademie, stellt hier einen erhöhten Bedarf an Schulungen fest. „Je mehr Gesamtkonzepte vorgestellt und marktfähig werden, in denen zum Beispiel Autos via Induktion den Strom aus der Photovoltaikanlage auf dem Carport laden, desto attraktiver wird es.“ Besonders die Ladeinfrastruktur, deren Aufbau und Betrieb stoßen auf reges Interesse. Deshalb entwickelt Thum mit einem Team aus rund zehn Experten dazu gerade ein Seminar, das die Installation, Wartung und damit verbundene Aufgaben beinhaltet.

## Bedarfsgerechte Inhalte

Gegenwärtig sind die Schulungen über Hochvoltssysteme in den Fahrzeugen am besten besucht – sowohl von Führungskräften, als auch von Mitarbeitern in Kfz-Werkstätten. Für Techniker dauern die Aus- und Weiterbildungen in der Regel drei Tage, für Führungskräfte oder Verkäufer einen Tag. Letztere erhalten dabei einen Überblick über den aktuellen Stand, von der technischen Entwicklung bis zu Antriebs- und Batterietechniken. Für Verkäufer steht zudem eine sicherheitstechnische Unterweisung auf der Agenda, z. B. über die Gefahren beim Öffnen der Motorhaube. Die Werkstattmitarbeiter werden intensiv nach VDI-Richtlinie BGI/GUV-I 8686 im „Arbeiten an Hochvoltssystemen in Serienfahrzeugen“ unterrichtet.

## Experten für Theorie und Praxis

Daneben gibt es den fünftägigen Lehrgang „Fachkraft für Elektromobilität“, der in Kooperation mit dem Fraunhofer Institut in Bremen durchgeführt sowie zertifiziert wird. Die zwei theoretischen Module zu



den Gefahren des Wechselstroms und den Normen übernimmt die TÜV Rheinland Akademie inklusive Prüfung, die drei praktischen Teile über Speichertechnik, Antriebstechnik und Fahrzeugkonzepte das Fraunhofer Institut. Diesen Lehrgang absolvieren vor allem technische Ausbilder der Zuliefererindustrie, der Produktion und Sachverständige. Der nächste startet Mitte November, Anmeldungen sind bis zu zwei Wochen vor Beginn möglich.

## Virtuelles Lernen, virtuelle Prüfung

Damit Unternehmen Zeit und Kosten sparen, hat die TÜV Rheinland Akademie ein E-Learning-Portal entwickelt, über das

sich die Teilnehmer die theoretischen Grundlagen ihrer Schulungen online aneignen. „Die virtuellen Inhalte sind in drei Modulen gebündelt, die Grundlagen der E-Technik, Normen sowie Sicherheitsstandards umfassen“, sagt Thum. „Dafür bieten wir lebendige Schulungen, interaktiv mit Sprechertexten und vielen Videosequenzen.“ Auch die Abnahme der Prüfung erfolgt online via Multiple-Choice-Test, so dass etwa bei den Schulungen zum Erwerb der Fachkunde für das Arbeiten an HV-Systemen nur noch ein Präsenztage notwendig ist. Das Programm wird sukzessive erweitert. Die Teilnehmer sollen dadurch leichter und schneller lernen. ■

### ONLINE- UND PRÄSENZ-SCHULUNGEN IM BEREICH E-MOBILITÄT

Die TÜV Rheinland Akademie setzt auf eine Mischung aus Vor-Ort-Trainings und E-Learning-Seminaren. Der theoretische Teil folgender E-Mobilität-Schulungen kann bereits online absolviert werden:

- Sicherer Umgang mit Hochvoltssystemen in Fahrzeugen
- Erwerb der Tätigkeitsberechtigung in der Nähe spannungsführender Teile nach BGV A3
- Arbeiten unter Spannung an Kfz mit Hochvolttechnik

### E-LEARNING: KONTAKTE UND ANMELDUNG

Informationen rund um die E-Learning-Plattform geben die Experten unter der kostenfreien Hotline 0800-1015044 oder per E-Mail: [mobilitaet@de.tuv.com](mailto:mobilitaet@de.tuv.com). Die Palette der Online-Schulungen und die Anmeldung sind abrufbar über: <https://elearning.de.tuv.com/warehouse/catalog/external.php>



Gemeinsam. Für Ihren Erfolg.

Über  
**200 x**  
in  
Deutschland

## Überall da, wo Sie uns brauchen.

Sie kennen TÜV Rheinland mit der Kernkompetenz Hauptuntersuchung und Eintragungen. Jetzt sollten wir uns über unser umfassendes Leistungsspektrum unterhalten. Und darüber, wie wir Sie dabei unterstützen, Effizienz, Qualität und Liquidität zu steigern. Bei kleinen Projekten sowie komplexen Aufgabenstellungen. Hierbei haben wir uns als hochmotivierter und zuverlässiger Teamplayer einen Namen gemacht, von dem auch Sie profitieren. In ganz Deutschland und überall da, wo Sie uns brauchen. Neugierig? Mehr erfahren Sie im Internet oder besser noch – direkt von uns.

TÜV Rheinland Mobilität · Am Grauen Stein · 51105 Köln · [mobilitaet@de.tuv.com](mailto:mobilitaet@de.tuv.com)

[www.tuv.com](http://www.tuv.com)

 **TÜVRheinland**<sup>®</sup>  
Genau. Richtig.