

TÜV SÜD

Auto Plus



**Bundesweit, kompetent, aus einer Hand:
Services für Automobilhändler**

SONDERHEFT MIT AUTOHAUS 8/2011

Im Netz: www.tuev-sued.de

AUTOHAUS FORUM

» Im Neu- und Gebrauchtwagen-Geschäft gibt es so gut wie keine Wachstumschancen mehr. Die Frage muss also lauten: Wie kann und muss ein Autohaus beim aktuellen Fahrzeugvolumen sein Kerngeschäft im Detail steuern, um bei gleichem Umsatz mehr Rendite zu erwirtschaften? «

Prof. Hannes Brachat, Herausgeber AUTOHAUS



Ein Geschäft mit Potenzial

Der Fahrzeugmarkt wird von Jahr zu Jahr anspruchsvoller. Zwar hat sich die Umsatzrendite 2010 bei 1,1 Prozent stabilisiert und die für 2011 erwarteten 3,1 Millionen Neuzulassungen bzw. 6,2 Millionen Besitzumschreibungen sind eine gute Perspektive. Doch wir sollten einen realistischen Blick auf die aktuelle Situation des Fahrzeughandels werfen: Im Neu- und Gebrauchtwagen-Geschäft gibt es so gut wie keine Wachstumschancen mehr. Die Frage muss also lauten: Wie kann und muss ein Autohaus beim aktuellen Fahrzeugvolumen sein Kerngeschäft im Detail steuern, um bei gleichem Umsatz mehr Rendite zu erwirtschaften?

Potenzial bietet allen voran das Gebrauchtwagen-Geschäft. Die Restwertverluste aus Leasinggeschäften haben den Händlern verdeutlicht, welche Bedeutung das GW-Geschäft für das gesamte Vertriebsnetz hat, ebenso für das Markenimage, das erfolgreiche Neuwagengeschäft sowie für die Ertragsstärke. Gute Chancen liegen in der Profilierung gegenüber dem Privatmarkt. Hier gilt es im Handel, Vertrauen und Kompetenz gegenüber den Kunden zu stärken und die Qualität der Leistungen in allen Facetten zu steigern. Eine gepflegte „Eigenmarke“, sprich Händlermarke hilft Betrieben, Zufriedenheit und Loyalität ihrer Kundschaft zu festigen und zu fördern. Fairness, Transparenz, Kompetenz, Vertrauen und Kundenorientierung sind hier wichtige Stichworte. Aber auch marktgerechte Preise! Professionelle Bewerter sorgen in allen Teilen des GW-Prozesses dafür, dass Fahrzeugwerte marktgerecht eingeschätzt werden. Effizienzsteigerungen im Ablauf wiederum beschleunigen

die Durchläufe, was sich positiv auf die Kosten auswirkt. Auch ein gekonnter Zukauf von Fahrzeugen, ein systematisches Bestandsmanagement, der Abverkauf an Wiederverkäufer, der rechtzeitige Verkauf von Leasingrückläufern, Suchmaschinenoptimierungen, Internetkommunikation, das professionelle Bedienen von Online-Börsen und entsprechendes Interessenten-Management gehören heute zu den Pflichtaufgaben im GW-Geschäft. Es gilt nun, viele Stellschrauben richtig zu bewegen. „1.000 Euro mehr Bruttoertrag je GW“ fordert etwa GW-Experte Erwin Wagner, 500 davon durch interne Optimierungen, 500 über externe Maßnahmen wie Werbung, Verkaufsförderung und aktiven Verkauf. Keine Frage: Die TÜV SÜD Auto Plus wurde mit multiplen Dienstleistungen in diesem Sektor und dem neu akquirierten GW-Beratungsunternehmen CGP in diesem Geschäftsfeld ein wichtiger Partner – und inzwischen unverzichtbarer Mit-Gestalter im Fahrzeughandel. Die Besonderheit liegt im ganzheitlichen Engagement, vom Einkauf bis zum Verkauf, entlang des gesamten GW-Prozesses. Und das aus einer Hand! Auf ein gutes Gelingen der Königsdisziplin im Autohaus!

Prof. Hannes Brachat,
Herausgeber AUTOHAUS

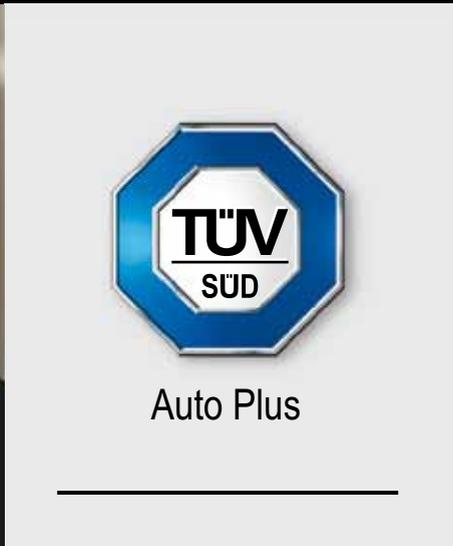
IMPRESSUM

AUTOHAUS Forum TÜV SÜD Auto Plus erscheint als Beilage mit AUTOHAUS 8/2011
Herausgeber: Prof. Hannes Brachat

Chefredakteur: Ralph M. Meunzel
Koordination: Jörg Schwieder
Redaktion: Jörg Schwieder
Bilder: TÜV SÜD, Fotolia, AUTOHAUS

Herstellung: Christian Staral (Leitung)
Layout: Peter Hinze (HinzeDesign)
Druck: Stürtz GmbH,
Alfred-Nobel-Straße 33, 97080 Würzburg

Verlag: Springer Automotive Media,
Springer Transport Media GmbH,
Aschauer Str. 30, 81549 München,
Tel. 089/203043 - 1136



6 Interview: Geschäftsführer Gerhard Gloeckner über die Neuorganisation von Auto Plus

8 TÜV SÜD Auto Plus: Die Leistungen der fünf Geschäftsfelder im Überblick

14 Neu bei Auto Plus: CGP, die Gebrauchtwagen-Beratungsspezialisten

Inhalt



4 Jubiläum bei TÜV SÜD

Seit 100 Jahren im Dienste der Sicherheit, seit 50 Jahren Hauptuntersuchung. Grund zu feiern!

6 Mehrwert für Autohäuser

Ein Gespräch mit Gerhard Gloeckner, Geschäftsführer der TÜV SÜD Auto Service GmbH

8 Die Geschäftsfelder

Die Leistungen der TÜV SÜD Auto Plus GmbH im Überblick

10 Fahrzeugmanagement

Kürzere Standzeiten, schlankere Prozesse im GW-Geschäft

12 Zulassungsservice

Zulassungen, Eintragungen, Zoll, Hol- und Bringdienste



Modernste IT-Systeme von TÜV SÜD Auto Plus optimieren die Prozesse entlang der Wertschöpfungskette.

14 Gebrauchtwagen-Strategien

CGP komplettiert das Angebot im Bereich GW-Consulting

16 Auto Consult

Beratungsleistungen für Autohäuser von A bis Z

18 Industrial Car Remarketing

Begutachtung und Steuerung von Fahrzeugen großer Flottenbetreiber

100 Jahre
Sichere Mobilität –
TÜV SÜD
DAS ORIGINAL

1957 in München: Dank modernen Buchungssystemen und optimierten Abläufen gehören Warteschlangen beim TÜV heute der Vergangenheit an.

100 Jahre TÜV SÜD

JUBILÄUM – Letztes Jahr vor einhundert Jahren, am 15. Oktober 1910, gründete der „Stuttgarter Dampfkessel-Revisionsverein“, ein historischer Vorläufer von TÜV SÜD, die Spezialabteilung für Fahrzeugprüfungen.

LESEN SIE HIER...

...wie sich der TÜV SÜD in 100 Jahren vom Dampfkessel-Revisionsverein zum Spezialisten für Automotive-Dienstleistungen aller Art wandelte.

Anfang des 20. Jahrhunderts wurden die Technik-Profis des Stuttgarter Dampfkessel-Revisionsvereins erstmals mit der Prüfung von Fahrzeugen und Fahrzeugkern betraut – die Geburtsstunde der regelmäßigen Fahrzeugprüfung in Süddeutschland. „Somit stehen TÜV SÜD und seine Vorgänger heute für hundert Jahre sichere Mobilität“, unterstreicht Horst Schneider, TÜV SÜD-Vorstand für den Bereich Mobilität. Ein ereignisreiches Jahrhundert in puncto Straßenverkehr und Fahrzeuguntersuchung. Einen weiteren runden

Geburtstag feiert die TÜV-Plakette: 1961 zierte sie das erste Kennzeichen und bekundete: Dieses Fahrzeug entspricht den gesetzlichen Vorschriften. Sie wird 2011 50 Jahre alt.

Während noch bis 1992 Rost das beherrschende Mängel-Thema der automobilen Welt war, benötigen Prüfer heute eher den Laptop als den Schraubenzieher. Immer mehr elektronische Systeme sind bereits heute Bestandteil des Prüfkatalogs und sollen ab 2012 mit einem speziellen Gerät geprüft werden. Dazu Horst Schneider, Vorstand Mobilität der TÜV SÜD AG: „Die steigende Komplexität der Fahrzeuge und der Einsatz von elektronischen Komponenten für die Sicherheit der Autos unterstreicht die hohe Relevanz der unabhängigen Fahrzeuguntersuchung.“ Bereits 2009 startete die erweiterte elektronische

Hauptuntersuchung. Die Prüfgeräte sind ein wichtiger und konsequenter Schritt in Sachen Vereinheitlichung und damit ein großer Schritt zur Qualitätsverbesserung insgesamt: „Wenn elektronische Sicherheitssysteme verbaut sind, müssen sie auch über die gesamte Lebensdauer funktionieren. Mit dieser neuen Prüftechnologie tragen wir den immer komplexer werdenden Fahrzeugsystemen Rechnung. Dies wird direkt der Verkehrssicherheit zugute kommen“, so Schneider.

Heute: Neue Standards nötig

Energierückgewinnung beim Bremsen, Isolationswächter, elektrische Spannungsspitzen von bis zu 1.000 Volt – alles Fakten, die belegen: Elektroautos fordern ganz neue Lösungen bei der HU. Im Zentrum der Sicherheitsfragen stehen die Bat-

Fotos: TÜV SÜD

TÜV SÜD MEILENSTEINE

Die 1920er Jahre: Schon in den „goldenen Zwanzigern“ ist das Kraftfahrzeug nicht mehr aus der Öffentlichkeit – insbesondere aus dem Wirtschaftsleben – wegzudenken.

Die 1930er Jahre: Per Dekret des Reichswirtschaftsministeriums wird aus den Dampfkessel-Revisionsvereinen im Jahre 1938 ein Technischer Überwachungs-Verein (TÜV).

Im selben Jahr werden die Vorschriften des Paragraphen 29 der Straßenverkehrs-Zulassungsordnung (StVZO) eingeführt. Das ist bis heute die „Fundstelle“ für die Regelungen zur Hauptuntersuchung. Natürlich hat sich die Vorschrift seither kräftig gewandelt.

Die 1940er Jahre: Nach den schwierigen Kriegsjahren helfen die TÜV dabei mit, Kriegsversehrten das Autofahren zu ermöglichen. Technische Sonderausstattungen in Fahrzeugen sind gefragt.

Die 1950er Jahre: Wichtige Änderung der Straßenverkehrs-Zulassungsordnung im Jahre 1951: Autos müssen regelmäßig „vorgeführt“ werden. Zu den Prüfterminen bekommen die Fahrzeughalter jeweils eine „Einladung“ von den Zulassungsstellen.

Die 1950er und 1960er Jahre: Rost, Rost und noch mal Rost. So hießen früher die drei Hauptfeinde des Autofahrers – und um Rostschäden ging es demzufolge auch im Rahmen der HU.

Eine weitere Anekdote aus der Geschichte der Hauptuntersuchung: der „Kniescheiben-Termin“. Ehe es Hebebühnen und Gruben gab, mussten die Sachverständigen auf die Knie, um ein Auto auf Herz und Nieren prüfen zu können.

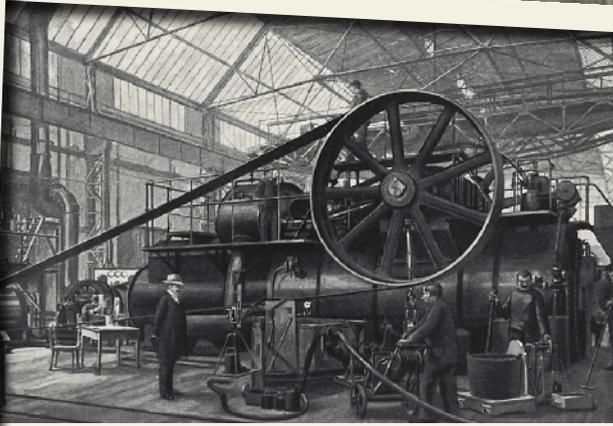
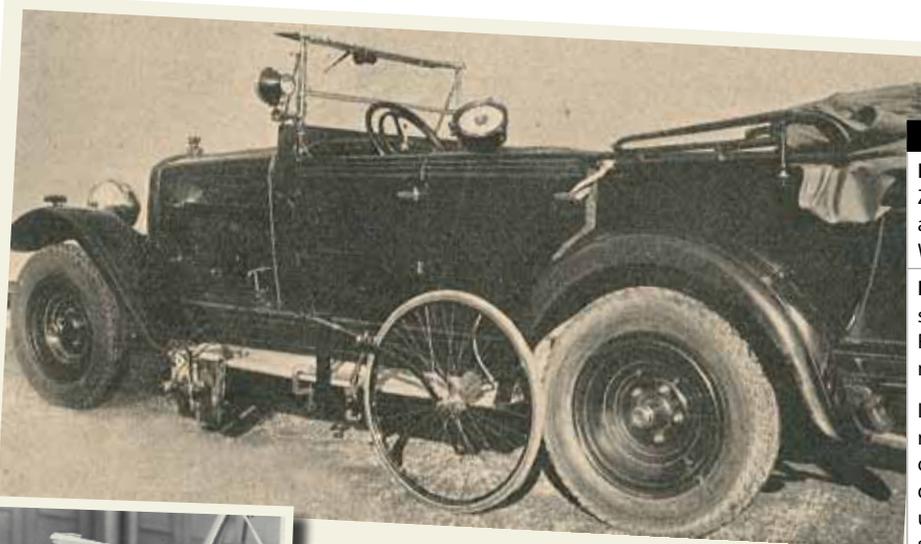
Die 1970er Jahre: Das Jahr 1971 bringt eine Erleichterung für die Fahrzeughalter. Die Prüfplakette darf ausnahmsweise auch dann zugeteilt werden, wenn das Gefährt geringe Mängel aufweist.

Die 1980er Jahre: Ab 1985 wird die Abgassonderuntersuchung Pflicht. Den Umwelt-Check gibt es zunächst nur für Benzin, später werden Dieselfahrzeuge mit einbezogen.

Die 2000er Jahre: Der Begriff „Elektronik-HU“ bestimmt die Diskussion und die Praxis rund um die Hauptuntersuchung. Elektronische Sicherheitssysteme und Fahrerassistenzsysteme müssen in den regelmäßigen Auto-Check mit einbezogen werden.

Januar 2010: Die Integration von Haupt- und Abgasuntersuchung wird umgesetzt. Es gibt jetzt nur noch einen Termin – und eine gemeinsame Plakette, die auf dem hinteren Nummernschild anzubringen ist.

Die sicherheitsrelevanten Daten und die Infos zur AU werden bei modernen Fahrzeugen jetzt elektronisch ausgelesen – über die so genannte OBD-Schnittstelle (OBD = On Board Diagnose).



**Lichtkontrolle, Bremsprüfung, Dampfkesselkontrolle:
Die Sicherheit stand damals wie heute an erster Stelle.**

terie und der Schutz vor Stromschlag. Dazu haben die Experten von TÜV SÜD im letzten Jahr die ersten Hauptuntersuchungen an Elektroautos durchgeführt. Sie sind Grundlage für die Normenentwicklung in den Gremien, in denen TÜV SÜD-Experten an der Hauptuntersuchung für Elektrofahrzeuge mitarbeiten. „Für die HU an Elektroautos müssen wir einheitliche Prüfkriterien erarbeiten, mit denen wir vor allem die Sicherheit des Komplettsystems Fahrzeug über die gesamte Lebensdauer garantieren können“, so Schneider. „Der Durchbruch der E-Mobilität hängt nicht zuletzt von der Sicherheit der Fahrzeuge ab.“

Die Welt schaut auf die HU

Ob Rost oder E-Mobilität: Moderne Fahrzeugüberwachung bedeutet im Zeitalter uneingeschränkter Mobilität, dass für die Hauptuntersuchung europaweit ein hoher Standard erforderlich ist. Gerade vor dem Hintergrund einer einheitlichen europäischen Verkehrspolitik sind hohe Stan-

dards bei der Fahrzeugüberwachung ein Baustein für mehr Sicherheit auf europäischen Straßen. Europa verfolgt mit dem Projekt „Vision Zero“ ein ehrgeiziges Ziel: „Gemeinsam wollen wir die Zahl der Verkehrstoten auf null reduzieren. Ein hoher Sicherheitsstandard aller Fahrzeuge leistet dazu einen wichtigen Beitrag“, betont Schneider.

Die HU in Deutschland ist inzwischen internationales Vorbild für die periodische Fahrzeugüberwachung. Die Plakette nach deutschem Vorbild gibt es beispielsweise in der Türkei. In vielen anderen Ländern arbeiten die TÜV SÜD-Spezialisten an der Entwicklung der Hauptuntersuchung oder kooperieren mit den dort ansässigen Prüforganisationen wie beispielsweise in Südafrika. Die HU in Deutschland ist also auch ein guter Maßstab für Europa. „Die vor uns liegenden Herausforderungen wie die schnelle Umsetzung der Elektromobilität meistern wir nur gemeinsam“, sagt Schneider. „Das gilt auch für die HU.“ ■

„Wir schaffen Mehrwert für Autohäuser“

INTERVIEW – Weshalb der Fahrzeughandel sich immer mehr auf sein Kerngeschäft konzentriert und Dienstleistungen an externe Spezialisten auslagert. Wie TÜV SÜD Auto Plus den hohen Anforderungen gerecht wird.

LESEN SIE HIER...

... ein Gespräch mit Gerhard Gloeckner, Geschäftsführer der TÜV SÜD Auto Plus GmbH, über die Neuerungen im Unternehmen.

AH: Herr Gloeckner, nach dem Umweltprämien-Kater-Jahr 2010 blicken die Händler in Deutschland recht zuversichtlich auf 2011. Teilen Sie diesen Optimismus?

Gloeckner: Die Branche befindet sich mitten in einem tiefgreifenden Strukturwandel. Firmen schließen sich zusammen, es entstehen größere Einheiten. Die Gesamtzahl der Autohäuser in Deutschland sinkt langfristig, den Handel stützende und begleitende Dienstleistungen spielen dagegen zunehmend eine größere Rolle. Vor der Notwendigkeit schlanker Kosten-

strukturen werden diese Dienstleistungen mehr und mehr ausgelagert. Dadurch erweitert sich das Anforderungsprofil an uns als Dienstleister. Und hierin steckt eine enorme Dynamik und ein immenses Entwicklungspotenzial. Es gibt also viel für uns zu tun – das ist ein guter Grund für unseren Optimismus. Unsere Dienstleistungen treffen den Bedarf im Markt. Mit Blick auf die inzwischen 100-jährige TÜV SÜD-Geschichte im Bereich Mobilität ist das eine bemerkenswerte Entwicklung.

AH: Haben Sie keine Angst, Dienstleister für eine Branche zu sein, die bald kein Geld mehr übrig hat für Dienstleistungen?

Gloeckner: Nein, im Gegenteil. Der Autohauskunde von heute erwartet perfekten Service. Hier können wir der Branche hel-

TÜV SÜD Auto Plus: Schlüssel zur Hebung von brachliegendem Potenzial im Fahrzeuggeschäft



Bilder: Fotolia, Stockfoto, TÜV SÜD



fen, diesen bedarfsgerecht und individuell zu gestalten. Die Herausforderung für uns lautet: Mit zukunftsweisenden Dienstleistungen und durch eine intelligente Verknüpfung dieser Dienstleistungen schaffen wir Mehrwert für Autohäuser. Mit anderen Worten: Wir helfen unseren Kunden, neue Wege im Autohandelsgeschäft zu gehen. Somit kann sich das Autohaus auf sein eigentliches Kerngeschäft konzentrieren.

AH: Die TÜV SÜD Auto Service GmbH hat sich neu aufgestellt, die Tochtergesellschaften TÜV SÜD Auto Consult und TÜV SÜD Auto Plus wurden zusammengeschlossen. Warum dieser Schritt?

Gloeckner: Wir haben nicht nur TÜV SÜD Auto Consult und TÜV SÜD Auto Plus zusammengeschlossen, sondern unser Portfolio mit dem wichtigen Baustein „Gebrauchtwagen-Strategien“, durch die Übernahme der Christof Gerhard & Partner (CGP) Strategieberatung, weiter gestärkt. Innerhalb unseres über die Jahre gewach-

senen Netzes an freiwirtschaftlichen Dienstleistungen fehlte uns ein wichtiger Baustein, um die für die Branche wichtigen Themenfelder Beratung, Prozess und Strategie in einem Paket zu vereinen. Mit dem Erwerb von CGP haben wir die Lücke „Strategie“ geschlossen. Unser ganzheitlicher Ansatz vereint die Dienstleistungen rund um den Gebrauchtwagen-Prozess von TÜV SÜD Auto Plus mit den Beratungsfeldern Qualitätsmanagement, Umweltschutz und Prozessoptimierung von TÜV SÜD Auto Consult. Mit TÜV SÜD CGP haben wir nun den richtigen Partner, um zusammen mit unseren Kunden die richtigen, auf ihr Unternehmen zugeschnittenen Strategien zu entwickeln. Die 20-jährige Erfahrung, die Akzeptanz der Branche und der langjährige Erfolg im Markt zeigen, dass CGP unser Portfolio hervorragend ergänzt.

AH: Wo genau vermuten Sie Potenziale beim GW-Geschäft – wo sind die Herausforderungen?

Gloeckner: Der Neuwagenmarkt im Inland wird immer stärker zum Betätigungsfeld von Flottenbetreibern. Vor allem im Zusammenhang mit der steigenden Kostensensibilität der Autofahrer wird dieser Effekt stärker werden. Privatkunden sind hierzulande immer weniger bereit, den hohen Wertverlust des ersten Fahrzeugjahres zu tragen. Daraus folgt: Für Neuwagen spielen als Erstmarkt künftig Leasinggesellschaften, Flottenbetreiber sowie die Nutzung als Werkswagen eine wachsende Rolle. Dies bedeutet natürlich, dass in einem solchen Umfeld der Umgang mit Gebrauchtwagen fixer Bestandteil der Unternehmensstrategie werden sollte, um hier maximalen Erfolg zu erzielen. Wer mit der richtigen Strategie darauf vorbereitet ist, wird das Gebrauchtwagen-Geschäft in seinem Autohaus zu einem ertragreichen, zusätzlichen Standbein machen. Wir sehen hier großes Wachstumspotenzial!

AH: In diesem Forum werden alle fünf Geschäftsfelder der TÜV SÜD Auto Plus im Detail vorgestellt – welche Leistungen halten Sie aus dem Blickwinkel des Handels für besonders aktuell?

Gloeckner: Für den Handel ist die einmalige Kombination von prozessorientiertem Fahrzeugmanagement, Beratung zur Gebrauchtwagen-Strategie sowie die Kompetenz in Sachen Sicherheit, Umweltschutz sowie Werkstatt- und Servicequalität von besonderer Bedeutung. Gestützt auf unsere benutzerfreundlichen und auf den Kunden abgestimmten IT-Experten-Lösungen stellt diese Kombination ein am Markt einzigartiges Servicepaket dar.

AH: Der TÜV SÜD ist ein großer, aber nicht der einzige Anbieter auf diesem Markt. Wo liegen die Vorteile der TÜV-Leistungen?

Gloeckner: Wir bieten unseren Kunden quasi ein lückenloses Gesamtpaket an Leistungen für das Fahrzeugmanagement aus einer Hand, und das inzwischen bundesweit. Jahrelange Erfahrung und ein Stab ausgewiesener Experten machen uns zu einem kompetenten, verlässlichen Partner und gegenüber Kunden zu einer neutralen dritten Instanz. Im Gegensatz zu internen Lösungen sind unsere Leistungsbausteine flexibel buchbar und passen sich ganz den individuellen Anforderungen unserer Auftraggeber an. So kann der Baustein „Aufbereitung“ beispielsweise



» Wir bieten unseren Kunden die einmalige Kombination von prozessorientiertem Fahrzeugmanagement, Beratung zur Gebrauchtwagen-Strategie, die Kompetenz in Sachen Sicherheit, Umweltschutz sowie Werkstatt- und Servicequalität «

Gerhard Gloeckner

durch unsere Tochtergesellschaft APZ abgedeckt werden. Wir arbeiten nach modernsten Erkenntnissen und mit aktueller Technik – das Ergebnis ist eine gleichbleibend hohe Qualität. Das führt zu zufriedenen Kunden – auch unter den Kunden unserer Auftraggeber. Wir meinen es ernst mit unserem Leistungsversprechen: Mehr Sicherheit. Mehr Wert. ■



Beratung, Strategie, Prozess maßgeschneidert

TÜV SÜD AUTO PLUS – Die TÜV SÜD Auto Plus GmbH ist eine einhundertprozentige Tochtergesellschaft der TÜV SÜD Auto Service GmbH. Sie ist bundesweit als Prozessmanager, Strategie und Berater im Kfz-Gewerbe tätig. Maßgeschneiderte Paketlösungen, die das Geschäft ihrer Kunden voranbringen, stehen dabei im Mittelpunkt.

LESEN SIE HIER...

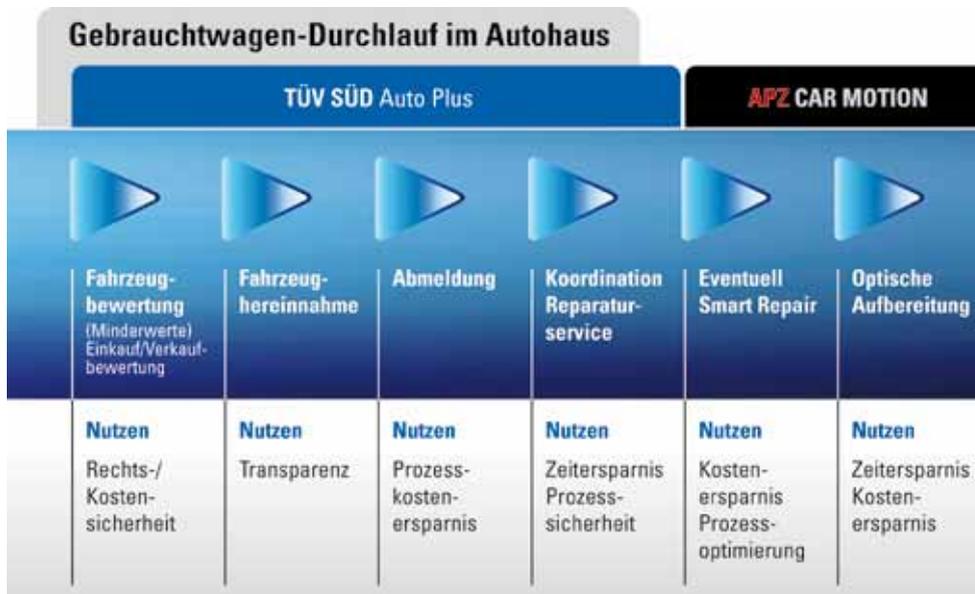
... über das Zusammenspiel der Geschäftsfelder und die Leistungen von TÜV SÜD Auto Plus.

Zentrum. Die gesamte Prozesskette des Gebrauchtwagen-Geschäfts kann dabei abgedeckt werden: Möglich ist die komplette Steuerung und operative Durch-

führung der gesamten Fahrzeug-Prozesskette in einem Autohaus, vom Fahrzeugerwerb bis zur Fahrzeugauslieferung. ■

Hier bietet TÜV SÜD ein am Markt einzigartiges modulares Dienstleistungspaket an, das Strategie, Beratung und Prozess vereint. Mit den Kunden zusammen werden Lösungen erarbeitet, die sie im Gebrauchtwagen-Geschäft voranbringen. Nach Strategie und Beratung unterstützt TÜV SÜD seine Kunden auch in der Umsetzung.

Dabei sind die einzelnen Prozesse des Gebrauchtwagen-Durchlaufs (siehe nebenstehende Abb.) modular anzusehen. So kann die Aufbereitung beispielsweise durch eigene Mitarbeiter durchgeführt werden oder prozessoptimiert über die TÜV SÜD Auto Plus Tochtergesellschaft APZ, das bundesweit tätige Auto-Pflege-



Bilder: TÜV SÜD

Ein Unternehmen – fünf Geschäftsfelder



Auto Plus

DIE KENNZAHLEN

Gründung: 2000

Zertifiziert nach DIN ISO 9001 seit 2008

Kernkompetenz: Beratung, Strategie, Prozess im Fahrzeugmanagement – maßgeschneidert

Zielgruppe: Autohäuser (-ketten), Megadealer, Flottenkunden, Leasinggesellschaften, Hersteller und Autobanken

TÜV SÜD Auto Plus Tochtergesellschaft:
APZ - Auto-Pflege-Zentrum GmbH & Co. KG,
Otto-Röhm-Straße 66-68D, 64293 Darmstadt
www.apz-online.de

APZ – AUTO-PFLEGE-ZENTRUM

Mitarbeiter: 60 Angestellte, 130 Teampartner mit ca. 400 Beschäftigten

Standorte: bundesweit tätig, Zentrale in Darmstadt

Kernkompetenz: Fahrzeugaufbereitung, Smart Repair, Fahrzeugfolierung, Hol- und Bringdienste, Carsafe

Volumen: ca. 1,75 Millionen Einzelleistungen p. a.

Auto Consult



Industrial Car Remarketing



TÜV SÜD Auto Plus

Händler

TÜV SÜD Auto Service

TÜV SÜD Auto Plus

TÜV SÜD Auto Plus		Händler		TÜV SÜD Auto Service		TÜV SÜD Auto Plus	
Foto-Service Preisauszeichnung	Datenpflege Internetpräsenz	Dokumentenmanagement	Verkauf	Hauptuntersuchung	Zulassung	Logistik Fahrzeugauslieferung	Betriebswirtschaftliches Controlling
Nutzen Zeitersparnis Ressourcenoptimierung qualitatives Ergebnis	Nutzen Zeitersparnis Ressourcenoptimierung qualitatives Ergebnis	Nutzen Prozesssicherheit		Nutzen Prozesssicherheit	Nutzen Ressourcenoptimierung Kostensparnis	Nutzen Ressourcenoptimierung Kostensparnis	Nutzen Transparenz Optimierung Potenziale

Fahrzeugmanagement



FAHRZEUGMANAGEMENT

Mitarbeiter: 125

Standorte: ca. 50 bundesweite Standorte

Leistungen: Ganzheitliches Prozessmanagement von der Erstbewertung bis zur Wiedervermarktung im Autohaus, Einzelbewertungen, Minderwertgutachten, Schadensgutachten

Zielgruppe: Autohäuser, Autohausketten und Megadealer

Kundenvorteil: Sehr hoher Spezialisierungsgrad durch individuell ausgebildetes Personal, eigenes Projektmanagement, IT-gestütztes Bewertungstool CarManager / TIM

Zulassungsservice

GW-Strategien



Eine „neutrale dritte Instanz“ verhindert bei Fahrzeugbewertungen Unzufriedenheit bei den Kunden.

Mehr Tempo bitte

FAHRZEUGMANAGEMENT – Kürzere GW-Standzeiten – mehr Rendite: das hat sich das TÜV SÜD Auto Plus Geschäftsfeld „Fahrzeugmanagement“ für seine Kunden auf die Fahnen geschrieben. Unterstützt und optimiert wird der gesamte Verkaufsprozess im Autohaus.

LESEN SIE HIER...

... wie das Geschäftsfeld Fahrzeugmanagement die Effektivität und Qualität im Fahrzeuggeschäft erhöht und die Rendite steigert.

Ein Schwerpunkt der Tätigkeit dieses Geschäftsfelds ist die Bewertung von Gebrauchtfahrzeugen, etwa bei Inzahlungnahmen, Leasingrückläufern oder Ankäufen. TÜV SÜD als Partner vor Ort fungiert dabei über eigene Fahrzeugmanager als neutrale „dritte“ Instanz und garantiert so eine unabhängige, faire und seriöse Erstbewertung. Diskussionen mit Kunden gehören damit weitgehend der Vergangenheit an, die Zufriedenheit steigt. Besonders wichtig für ein renditestarkes GW-Geschäft ist die Beschleunigung der Prozesse.

TÜV SÜD fungiert hier als zertifizierter, zuverlässiger Fahrzeugmanager und kümmert sich als Prozessbeschleuniger um den GW-Bestand. Autohäuser haben einen Ansprechpartner, der jederzeit kompetent Auskunft geben kann. Das Fahrzeugmanagement wird über das Managementsystem TIM organisiert, das eine Datenaufnahme direkt am Fahrzeug ermöglicht und einen sofortigen Überblick verschafft. Die Servicequalität in der gesamten Prozesskette steigt, und das führt zu einer höheren Kundenzufriedenheit und schnelleren Verkäufen. Jedes Fahrzeug erhält auf Wunsch ein TÜV SÜD Gebrauchtwagen-Zertifikat. Neben der Fahrzeugbewertung zählen auch die Fahrzeugaufbereitung, Smart Repair (durch die Tochtergesellschaft APZ), Shuttle-Services, IT-Management sowie ggf. sogar ein Neuwagen-

management zu den Leistungen dieses Geschäftsfelds. Auch Großkunden mit extrem hohen Stückzahlen werden zu ihrer vollen Zufriedenheit bedient: Anfang März 2009 wurde dazu in Darmstadt auf einer Fläche von gut 20.000 Quadratmetern das erste TÜV SÜD Retail Center (TRC) eröffnet. Dort sind viele Dienstleistungen erstmals komplett zentralisiert. Im TRC können dank modernster Ausstattung speziell die Wünsche großer Autohäuser, Leasinggesellschaften, von Herstellern und Flottenkunden bedient werden. Kunden also, die in teuren Innenstadtlagen meist selbst keinen Platz und kein Personal für das Handling großer Fahrzeugmengen haben. Das heißt, während das reine Handelsgeschäft weiter in Kundenhand verbleibt, steht das TRC für die unverzichtbaren Backoffice-Aufgaben zur Verfügung. ■

Auto Consult

Industrial Car Remarketing

TIM ermöglicht die mobile Datenerfassung direkt vor Ort am Fahrzeug.



INTERVIEW MIT RALF BREISCH, LEITER FAHRZEUGMANAGEMENT

„4 bis 5 Tage sind das Maximum“

AH: Herr Breisch, wenn man sich das Leistungsportfolio im Bereich des Fahrzeugmanagements ansieht, denkt man eher an große Kunden. Sind Ihre Services auch etwas für mittlere und kleine Betriebe?

Breisch: Unser Portfolio beinhaltet Prozess-Steuerung, die Steuerung begleitender Dienstleistungen wie etwa die Fahrzeugaufbereitung sowie Fahrzeugbewertungen und Gutachten. Aus diesem Gesamtpaket kann sich ein Autohaus natürlich auch einzelne Services herausziehen. Möglich sind auch punktuelle Einzelbeauftragungen, z. B. für Leasingrücknahmen bzw. Halbtageslösungen und mehrtägige Einsätze pro Woche. Dadurch sind unsere Dienstleistungen auch für kleinere Betriebe sehr interessant.

AH: Worin sehen Sie derzeit den Schwerpunkt Ihrer Dienstleistungen?

Breisch: Im klassischen Autohaus-Geschäft mit den genannten Dienstleistungen. Wir sind gerade dabei, uns mit mittelgroßen Unternehmen ein neues Kundenklientel zu erschließen. Dazu schnüren wir in unserem Konzernverbund speziell darauf abgestimmte Pakete.

AH: Ist Ihre Software „CarManager“ ein klassisches Dealer Management System?

Breisch: Nein, definitiv nicht. Es handelt sich um ein Prozesstool, z. B. für Terminsteuerungen und Zeitmanagement, immer vor dem Hintergrund, Standzeiten von Gebrauchtwagen zu verringern und Prozesse effektiver zu gestalten. Der CarManager ergänzt ein DMS beim Fahrzeugdurchlauf und der Kooperation mit anderen Dienstleistern.

AH: Was leistet TIM – „TÜV SÜD in Motion“ – für Sie?

Breisch: TIM basiert auf dem CarManager. Mit Hilfe eines mobilen Endgerätes (Smartphone bzw. PDA) werden alle Daten direkt am Fahrzeug erfasst und über eine moderne und schnelle Internetplattform in den CarManager eingespeist. TIM ermöglicht es uns, sehr schnell und kosteneffizient zu arbeiten sowie unserem Kunden die Besichtigungsergebnisse über ein Fahrzeug in allen Ausprägungen in professioneller Form zu präsentieren – ohne die altbekannten handgeschriebenen Zettel.

AH: Der GW-Markt lief 2010 durchaus zufriedenstellend,

trotzdem bemängeln Experten immer wieder schlechte Renditen und vergebene Umsatz-Chancen im GW-Geschäft. Wo helfen Sie Ihren Kunden, diese Situation zu verbessern?

Breisch: Zunächst helfen wir mit der Beschleunigung von Prozessen. So erleben wir immer noch Durchlaufzeiten von Gebrauchtwagen, die bei 15 Tagen liegen, bis sie verkaufsfertig sind. 4-5 Tage sind aus unserer Sicht das Maximum, egal welche Fahrzeugmengen in einem Haus bewegt werden. Ein zweiter wichtiger Aspekt ist die Unabhängigkeit einer TÜV SÜD-Bewertung beim Fahrzeugkauf, was Streit mit Kunden nahezu vollständig verhindert. Auch das schont Ressourcen. Schließlich ist der TÜV SÜD eine schlagkräftige, professionell und flexibel agierende Mannschaft, die diese Aufgaben rund um das Fahrzeugmanagement auf Grund ihrer Spezialisierung in der Regel sehr viel effizienter abwickelt, als die meisten Autohäuser das können. Das alles spart dem Händler Geld. Er muss diese Dienstleistungen nicht mit eigenen Kräften abbilden. Wir sind also keine Ergänzungslösung, sondern eine „Entweder-oder-Lösung“.

AH: Welche weiteren Autohaus-Services dürfen wir in Zukunft von TÜV SÜD erwarten?

Breisch: Ganz neu sind Ansätze, auch im Servicebereich aktiv zu werden und den Bereich „Direktannahme“ Autohäusern als externe Leistung anzubieten. Diese Maßnahme ist vor allem ein Signal an Autohaus-Kunden: Der neutrale Name TÜV SÜD schafft eine höhere Kundenakzeptanz und die Auslagerung der Dienstleistung hilft dem Autohaus, sich auf sein Kerngeschäft zu konzentrieren. Die professionell durchgeführte Direktannahme hilft, die Werkstattauslastung zu verbessern, die Qualität zu erhöhen und vor allem die Kundenzufriedenheit anzuheben. Ich würde mir allerdings wünschen, dass wir gerufen werden, noch bevor das Unternehmen in einem Werkstatt-Test negativ aufgefallen ist, und nicht erst danach.



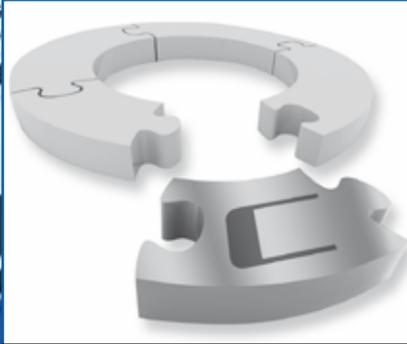
Ralf Breisch, Leiter Geschäftsfeld Fahrzeugmanagement

AH: Herr Breisch, herzlichen Dank für dieses Gespräch! ■

Fahrzeugmanagement



Zulassungsservice



ZULASSUNGSSERVICE

Mitarbeiter: 42

Wichtige Standorte: München, Stuttgart, Wiesbaden/Frankfurt, Hamburg

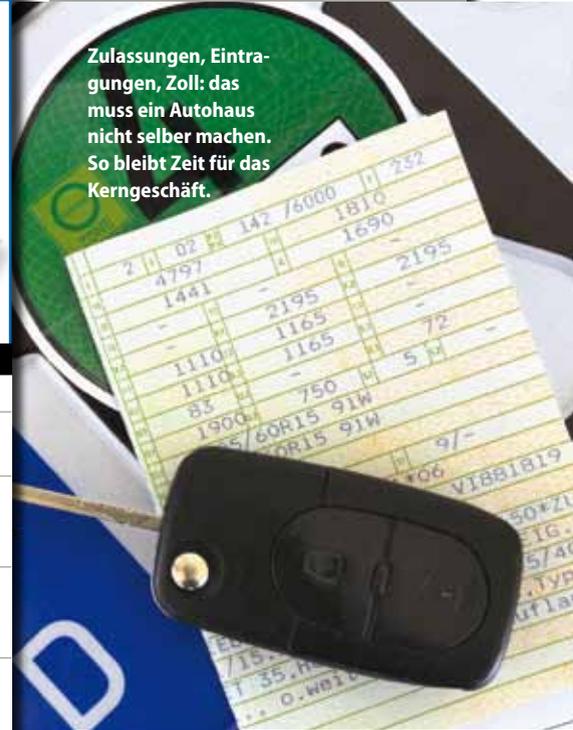
Leistungen: Zulassungsdienst, Logistik, Kfz-Kennzeichen-Produktion und -Verkauf, Dokumentenverwahrung

Zielgruppe: Autohäuser und Autohausgruppen, Fuhrparkbetreiber, Hersteller, Autovermieter, Leasinggesellschaften, Privatpersonen

Kundenvorteil: IT-Anbindungen zwischen Dienstleister und Autohaus, Autovermieter, Hersteller und Zulassungsstelle. Stichwort: Onlinezulassung

GW-Strategien

Zulassungen, Eintragungen, Zoll: das muss ein Autohaus nicht selber machen. So bleibt Zeit für das Kerngeschäft.



Von der Pflicht zur Kür

ZULASSUNGSSERVICE – TÜV SÜD Auto Plus macht aus einer oft lästigen Pflicht eine Tugend: Autohäuser und Flottenbetreiber geben den bürokratischen Zulassungsprozess an die Profis ab und gewinnen damit Prozesssicherheit, Kostentransparenz und zufriedene Kunden.

LESEN SIE HIER...

... wie das Geschäftsfeld Zulassungsservice Autohäuser wirksam entlastet.

Die Fahrzeugzulassung mit ihren vielen Prozessschritten gehört nicht unbedingt zu den Kernkompetenzen eines Autohausbetriebs.“ Mit diesen Worten bringt Thomas Fischer, Mitglied der Geschäftsleitung TÜV SÜD Auto Plus, verantwortlich für den Geschäftsbereich „Zulassungsservice“, eine Dienstleistung von TÜV SÜD Auto Plus auf den Punkt, die eher zu den unbeliebten Aufgaben im Autohaus gehört: An- und Abmeldung von Fahrzeugen, Schilder-

beschaffung, Wunschkennzeichen für Kunden organisieren, Zulassungsstellen aufsuchen – alles notwendige Arbeiten, die jedoch allzu leicht zum Sand im Getriebe werden können. Derzeit wickeln rund 35 Mitarbeiter an den Standorten in München, Stuttgart, Frankfurt und Wiesbaden rund 140.000 Zulassungen und 65.000 Stilllegungen pro Jahr ab. Zu den Kunden zählen bundesweit viele namhafte Autohausgruppen, Hersteller-Niederlassungen, Leasinggesellschaften, Miet- und Flottenbetreiber sowie Einzelbetriebe. Tendenz steigend, wie Fischer erklärt: „Der Zulassungsdienst steht zwar bisweilen im Schatten anderer Prozessbereiche im Autohaus, ist aber im Grunde einer der

Dreh- und Angelpunkte für Kundenzufriedenheit sowie eine wichtige Schraube für substanzielle Prozess- und Bürokratiekosten.“

Zulassungsdienst als strategisches Geschäftsfeld

TÜV SÜD hat das erkannt und den Zulassungsservice zum strategischen Geschäftsbereich gemacht. Zur Wachstumsstrategie gehört auch die Beschäftigung mit der Zukunft des Zulassungsservice: „Derzeit laufen Projekte mit Behörden und Zulassungsstellen mit dem Ziel, den Zulassungsprozess auf elektronischem Weg weitgehend zu automatisieren.“ TÜV SÜD Auto Plus ist hierbei als Prozess-Spezialist

Fotos: TÜV SÜD

Auto Consult

Industrial Car Remarketing



Entscheidend für die Kundenzufriedenheit: ein reibungsloser Zulassungsservice

ein gefragter Ansprechpartner, so Fischer. Insbesondere bei großen Volumina, etwas bei Autovermietern oder Flottenkunden, verspricht Fischer künftig elektronische Lösungen, die den Zulassungsablauf weiter vereinfachen. Auch ein Praxisbeispiel gibt es schon: TÜV SÜD Auto Plus wickelt in der Münchner BMW Welt die Bereitstellung von Ausfuhrkennzeichen ab, etwa wenn ausländische Kunden ihr Fahrzeug direkt in München abholen wollen. „Wir sammeln alle notwendigen Daten, beschaffen die Zulassungspapiere und Bescheinigungen und kümmern uns auch um die Zollpapiere für den Fall, dass der Wagen über die EU-Grenzen geht“, sagt Thomas Fischer. Mehr noch: der gesamte Prozess ist durchgängig internetbasiert – und damit papierlos. Für einzelne Autohausbetriebe ist das jedoch noch Zukunftsmusik: „So lange noch Schilder bewegt und Zulassungsplaketten geklebt werden müssen, ist der Zulassungsservice vom Profi unverzichtbar.“ ■

INTERVIEW MIT THOMAS FISCHER, LEITER ZULASSUNGSSERVICE

„Entlastung von Bürokratie“

AH: Herr Fischer, warum ist es sinnvoll, Prozessbereiche wie die Fahrzeugzulassung auszulagern?

Fischer: Stellen Sie sich vor, ein Kunde freut sich auf ein neues Fahrzeug, kann es aber nicht wie vereinbart abholen, weil der Mitarbeiter, der sich um die Zulassung kümmern wollte, erkrankt oder in Urlaub ist. Das Autohaus hat es mit einem unzufriedenen Kunden zu tun, muss für die Vertretung des Mitarbeiters sorgen, investiert Geld in Organisation und Bürokratie. Schon das kleine Beispiel zeigt: Hier wird kein Geld verdient, im Gegenteil. Aus unserer Erfahrung sind die erfolgreichen Betriebe diejenigen, die diesen Zusammenhang erkannt haben. Daher muss der Prozess so schlank und sicher wie möglich ablaufen. Die tatsächlichen Kosten müssen transparent auf den Tisch, um für jedes Fahrzeug kalkulierbar zu sein. Genau das leistet der Zulassungsservice des TÜV SÜD: Wir bringen das

Fahrzeug auf die Straße, und das schnell und geräuschlos.

AH: Welche Leistungen bieten Sie an?

Fischer: Wir übernehmen Hol- und Bringvorgänge, organisieren Wunschkennzeichen, veranlassen Reservierungen und technische Eintragungen, erledigen Zollzulassungen und kümmern uns um Abmeldungen. Wir haben jedoch nicht nur die großen Flottenbetreiber unter unseren Kunden, wir arbeiten auch für Betriebe mit nur wenigen Zulassungen pro Woche. Weil wir intern gut funktionierende Prozesse haben, profitieren wir von Synergieeffekten und können daher auch kleine Volumina kostengünstig anbieten. Auch bei wenigen Zulassungen rechnet sich unsere Dienstleistung daher.



Thomas Fischer,
Leiter Geschäftsfeld
Zulassungsservice

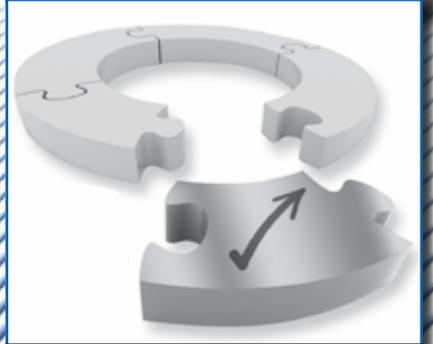
AH: Zulassungsservices sind keine neue Dienstleistung. Was ist Ihr Alleinstellungsmerkmal?

Fischer: Das ist richtig, ähnliche Dienstleistungen gibt es seit 30 Jahren. Die Frage ist jedoch: Auf welchem Qualitätsniveau wollen die Autohausbetreiber zusammenarbeiten? Wir bieten eine Struktur aus festen Mitarbeitern und hochprofessionelle Prozesse mit internetbasierten Tools. Als TÜV SÜD stehen wir für Zuverlässigkeit und Kontinuität, das schließt auch den Umgang mit den sensiblen Kundendaten ein. Auch der Prozess selbst ist so gestaltet, dass keine Fehler passieren können: Alle Schilder werden beispielsweise mit einem Barcode versehen und sind so stets eindeutig zuzuordnen. Über unser Internet-Modul haben Autohäuser jederzeit Zugriff auf die Zulassungsvorgänge und können Statusinformationen abfragen. Dazu kommt die Einbettung in die anderen Geschäftsbereiche des TÜV SÜD: Zwar kann das Modul der Zulassungsdienstleistung auch als Einzelbaustein gebucht werden. Aber noch vorteilhafter ist die Verknüpfung mit anderen Bausteinen aus dem TÜV SÜD-Portfolio, da sich hier die Vorteile der Lösung aus einer Hand multiplizieren. ■

Fahrzeugmanagement

Zulassungsservice

GW-Strategie

**BERATUNG CGP**

Mitarbeiter: 25

Wichtige Standorte: Hauptsitz Olpe, Niederlassungen in Spanien, Holland, Schweiz, Polen, Italien**Leistungen:** GW-Strategien und Konzepte, IT-Consulting, Architektur-Beratung, Markenbildung**Zielgruppe:** Automobilhersteller, Automobilimporteure, Automobilhändler**Kundenvorteil:** Steigerung des Profits durch professionelle, praxiserprobte Gebrauchtwagen-Strategien

Strategie für Gebrauchte

BERATUNG CGP – Mit der Übernahme des in der Branche international etablierten Consulting-Unternehmens CGP (Christof Gerhard & Partner) hat TÜV SÜD Auto Plus seine Leistungen um den Punkt „Strategie“ erweitert.

LESEN SIE HIER...

... wo TÜV SÜD CGP mit seiner Beratung im Gebrauchtwagen-Geschäft ansetzt und wo die Kernkompetenzen liegen.

Im Gegensatz zum Gebrauchtwagen-Management, bei dem das Tagesgeschäft wie Fahrzeugbewertung, optische Aufbereitung und Bestandsmanagement im Vordergrund stehen, entwickelt TÜV SÜD CGP auf Handelsunternehmen zugeschnittene Strategien und Konzepte, die den langfristigen Erfolg im Gebrauchtwagen-Geschäft sichern sollen: „Unsere Erfahrung ist, dass Händler vielfach keine Gebrauchtwagen-Strategie haben und verkaufen, was reingekommen werden muss oder von den Herstellern an Jungwagen auf den Hof gestellt wird. Diese Verfahrensweise wird der Bedeutung des Gebrauchtwagen-Handels heutzutage keinesfalls gerecht“, betont Gerhard. Christof

Gerhard bleibt dem Unternehmen auch nach der Übernahme von CGP erhalten und rückt in die Geschäftsleitung der neu formierten TÜV SÜD Auto Plus GmbH auf. Dort ist er für das Geschäftsfeld Gebrauchtwagen-Strategie verantwortlich. TÜV SÜD CGP Kernkompetenzen:

- Professionalisierung des GW-Geschäfts im Handel
- Optimierung nationaler Handelsorganisationen (NSCs) im GW-Geschäft
- Begleitung der Entwicklung und Einführung von Hersteller-GW-Programmen (Labeling)
- Unterstützung bei der Vermarktung von Company cars / buy-backs
- Entwicklung und Implementierung von IT-Systemen zur Steuerung und Kontrolle des GW-Geschäfts

Kern der Leistungen von CGP für Autohäuser ist die 6P-Strategie. Sie hilft Betreibern, eine interessengerechte GW-Ausstellung aufzubauen, am GW-Prozess beteiligte Mitarbeiter zu professionalisie-

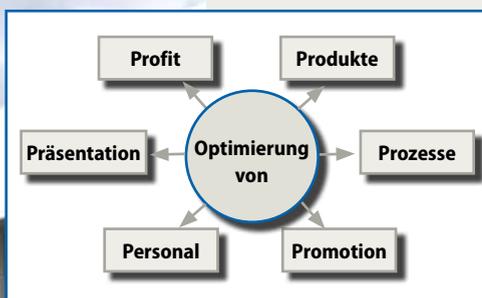
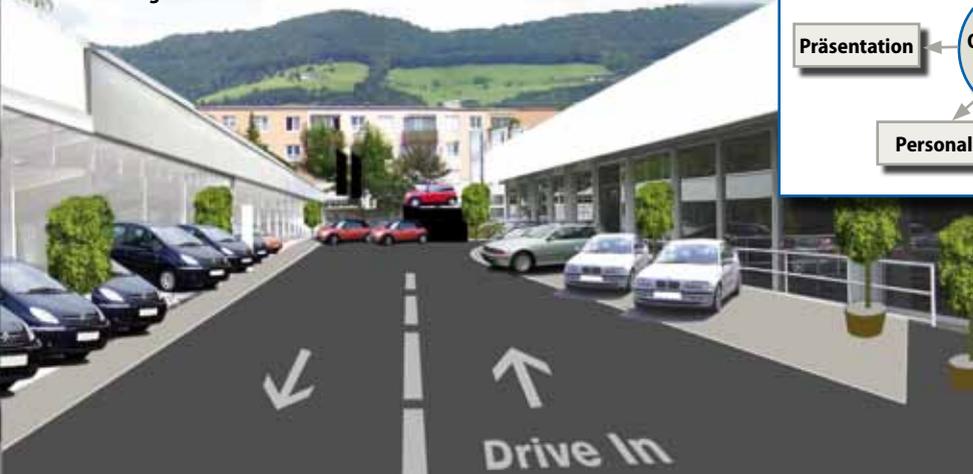
ren, ein Image als vertrauenswürdiger GW-Anbieter im Mikromarkt aufzubauen, situationsgerechte und auf die individuellen Abläufe bezogene Prozesse zu installieren – und den Bestand der GWs aktiv zu optimieren.

Die Aktivitäten von CGP beschränken sich längst nicht mehr auf den deutschen Markt. Zu den bereits bestehenden internationalen Aktivitäten von CGP in Benelux, Italien, Spanien, Schweiz, Lateinamerika und Polen plant das Unternehmen im Jahr 2011 den Markteintritt in Frankreich, Indien, der Türkei und den Vereinigten Arabischen Emiraten: „Bei unserer Internationalisierungsstrategie fokussieren wir uns auf Länder, die von der Absatzmenge interessant sind und in denen es bei Importeuren, Herstellern und Handelsorganisationen strategischen Beratungsbedarf beim Aufbau und der Unterstützung des Gebrauchtwagen-Marktes gibt“, unterstreicht Unternehmensgründer Christof Gerhard. ■

Auto Consult

Industrial Car Remarketing

Die Präsentation ist mitentscheidend für den GW-Verkaufserfolg.



Die CGP 6P-Strategie optimiert das gesamte GW-Geschäft im Autohaus.

wie mit Großkunden. Wer das nicht beherrscht, dem helfen die Zahlenkolonnen seiner IT auch nicht weiter.

AH: *Apropos IT: Leisten aktuell von Händlern genutzte Systeme, was sie Ihrer Meinung nach können müssen?*

Gerhard: Leider nein. Es fehlt an Transparenz. Die Händler erhalten in der Regel viel zu wenige Informationen darüber, womit sie welchen Ertrag erzielen. Oft bilden die Systeme nur den Umsatz ab, schlüsseln das Ergebnis aber nicht auf. Das ist nicht genug, um damit eine Strategie zu entwickeln und zu verfeinern. Wir haben bei TÜV SÜD CGP eine Reihe von Tools entwickelt, die genau das leisten, nämlich die Analyse betriebswirtschaftlicher Kennzahlen. Mit Hilfe des CGP-Preistools bieten wir darüber hinaus ein System zur marktgerechten Ein- und Verkaufspreisfindung und -kalkulation sowie zur Einführung einer dynamischen Preisstrategie.

AH: *Sie kümmern sich auch um die Architektur von GW-Häusern und Plätzen. Ist es heute noch zeitgemäß, teure Fahrzeuge einfach „unter dem Himmel“ zu parken?*

Gerhard: Ganz sicher nicht. Es geht immer auch um eine angemessene Präsentation des Produkts, leider ein Geheimnis, das sich zu langsam rumspricht. Fatal: Zuerst werden via Annoncen teuer Kunden angelockt – und dann kommt vor Ort die große Enttäuschung. Interessenten eines 30.000- oder 50.000-Euro-Pkw dürfen zu Recht erwarten, dass sie im Winter nicht erst das Preisschild freikratzen müssen. Hochwertige Produkte werden nur dort ihre Abnehmer zu einem angemessenen Preis finden, wo auch das Umfeld stimmt. Ein sauberes, gut aufbereitetes Fahrzeug in einem gepflegten Verkaufsraum hat dann erheblich größere Chancen als sein Zwillingbruder draußen auf dem Parkplatz. ■

INTERVIEW MIT CHRISTOF GERHARD, LEITER GW-STRATEGIE

„Nur der Markt macht die Preise“

AH: *Herr Gerhard, 2010 hat alle GW-Skeptiker eines Besseren belehrt – nach 2009 eine Überraschung für die meisten. Wie kam das?*

Gerhard: 2010 war das Jahr, in dem wie nie zuvor klar wurde, dass der Markt seine eigenen Gesetze hat und nur der Markt und niemand sonst die GW-Preise macht. Die Nachfrage nach Gebrauchtwagen war nicht so gering wie erwartet, was zur Folge hatte, dass sich in vielen Segmenten die Preise stabilisierten. Hätte uns jemand im Januar 2010 gesagt, dass die Wertentwicklung z. B. in der Oberen Mittelklasse in der zweiten Jahreshälfte 2010 nach oben geht, so hätten alle unsere TÜV SÜD CGP-Berater gesagt: „Der spinnt!“ Aber was ist tatsächlich passiert? Nach Auswertung von über 50.000 Gebrauchtwagen-Angebots- und -Verkaufsdaten in 2010 können wir nachweisen, dass z. B. ein Audi A6 3.0 TDI Limousine aus dem Baujahr 2006 mit 80.000 km im Dezember 2010 annähernd zum gleichen Verkaufspreis angeboten wurde wie im Dezember 2009!

AH: *Welche Tipps geben Sie Händlern 2011 mit auf den Weg?*

Gerhard: Im GW-Markt sind in den letzten Monaten starke Ähnlichkeiten zum Aktienmarkt zu beobachten. Das GW-Geschäft

wird immer mehr zu einem Tageskursgeschäft. Verlässliche Restwertprognosen werden in Zukunft nur sehr schwer realisierbar sein. Folgende Punkte sollten beachtet werden: Beobachten Sie genau die tatsächlichen, tagesaktuellen Marktwerte der Fahrzeuge und passen Sie die Preise regelmäßig an. Selbst wenn es weh tut: Nichts ist schlimmer als Fahrzeuge, die zu lange auf dem Hof stehen. Behalten Sie die Standtage im Auge! Zu achten ist auch immer auf die Kennzahl „geplanter Bruttogewinn des Bestandes“. Kaufen Sie interessante Gebrauchte zu und optimieren Sie Ihre Inzahlungnahmeprozesse. Zudem wird es immer wichtiger, im Internet besser gefunden zu werden und sich dort sicher zu bewegen. Dazu gehört auch die Bedienung von Social-Media-Gruppen, etwa auf Facebook. Zuletzt: Pflegen Sie Ihre



Christof Gerhard,
Leiter Geschäftsfeld
GW-Strategien

Bestandskunden – das gehört auch im GW-Geschäft zu den absoluten Notwendigkeiten. Noch zu oft werden Kunden nach dem Kauf „abgeschrieben“ – und das, obwohl der Kauf des nächsten GW oft schneller ansteht als der eines Neuwagens! Zuletzt: Werden Sie persönlich – im positiven Sinne. Vieles läuft auf zwischenmenschlicher Ebene ab, im Einzelkundengeschäft genauso

Fahrzeugmanagement

Zulassungsservice

GW-Strategien



Aus- und Weiterbildung sind ein wichtiger Baustein im Dienstleistungsportfolio.

Die **Problem-Löser**

CONSULTING – Unternehmensberatung hat bei TÜV SÜD Auto Consult immer mit hochgekrempelten Ärmeln zu tun: Spezialisten aus der Branche suchen nach Verbesserungspotenzial im Autohaus und gehen erst wieder, wenn die Lösung im Tagesgeschäft tatsächlich gelebt wird.

LESEN SIE HIER...

...wie die Berater von TÜV SÜD Auto Plus ihre jahrelange Erfahrung einsetzen, um Autohausbetreibern und Herstellern zu helfen.

Wenn Frank Ossowski und sein Team in ein Autohaus gerufen werden, gilt es, ein Problem zu lösen. Er ist der Leiter des Geschäftsfelds Auto Consult, das sich auf Autohausberatung spezialisiert hat. Unter dem Dach von TÜV SÜD ist die Beratungseinheit seit rund fünf Jahren, der Erfahrungsschatz der ehemaligen „Lueg Consult“ reicht aber über zwei Jahrzehnte zurück: „Ohne tiefes Hin-

tergrundwissen können Sie keine validen Ratschläge erteilen. Wir sind Spezialisten aus der Branche für die Branche“, betont Ossowski. Die rund 30 festen und 15 freien Berater im Team der Auto Consult haben vor ihrer Beratungstätigkeit vielfach in Autohausbetrieben oder bei Herstellern gearbeitet. Dazu kommt viel Erfahrung aus rund 5.000 Kundenprojekten quer über alle Marken hinweg. Mit sechs Geschäftsstellen sind die Berater zudem bundesweit aufgestellt.

Beratung lohnt für alle Betriebe

Ossowski weiß, wie wichtig der externe Blick ist, um Probleme aufzudecken: „Be-

triebsblindheit ist nicht nur ein geflügeltes Wort. Das erfahren wir jeden Tag in unserer Arbeit. Dies ist übrigens nicht nur auf Großbetriebe beschränkt, das trifft gerade auch auf Familienbetriebe zu“, weiß der Spezialist. Daher will er Berührungängste abbauen: „Wir beraten kleine Betriebe genauso wie große Autohausgruppen. Alle Leistungsbausteine sind modular aufgebaut und können individuell gebucht werden.“ Das erste Analyse-Gespräch ist immer kostenlos. Dieses dient dazu, zunächst den Beratungsbedarf zu identifizieren und einen Aktionsplan auszuarbeiten. Sagt dieser dem Autohausinhaber zu, sorgt ein Festpreis für die gebuchten Module für

Fotos: TÜV SÜD

Auto Consult



AUTO CONSULT

Mitarbeiter: 32

Wichtige Standorte: bundesweit sechs Geschäftsstellen

Leistungen: Beratungsdienstleistungen in den Segmenten Qualitätsmanagement, Umweltschutz, Arbeitssicherheit, Prozessoptimierung, Prüfwesen, Tankprüfungen, Prüfmittelüberwachung/UVV-Prüfungen, Aus- und Weiterbildung

Zielgruppe: Autohäuser, Hersteller

Kundenvorteil: langjährige Erfahrung im Rahmen der o. g. Beratungsdienstleistungen für die o. g. Zielgruppe, Flexibilität, ganzheitlicher Beratungsansatz, Insiderwissen um Prozessabläufe in Autohäusern verschiedener Marken

Industrial Car Remarketing



Insiderwissen und langjährigen Branchen- erfahrung: Beratung von TÜV SÜD

Kostensicherheit. Die Bandbreite reicht dabei von Einzelthemen wie Service- und Verkaufsprozessen bis hin zu Umweltschutz und Technischen Prüfungen. Dazu kommen betriebsübergreifende Aufgaben wie Qualitätssicherung und Kundenzufriedenheit.

„Wir gehen erst, wenn die Arbeit getan ist“

Einen besonderen Vorteil sieht Ossowski auch in der Einbettung in die TÜV SÜD-Gruppe. Dadurch sei für jedes Prozess-thema nicht nur ein Spezialist zur Analyse verfügbar, vielmehr sei dank des breiten Dienstleistungsangebots von TÜV SÜD auch schnell ein ganzheitlicher Lösungs-ansatz zur Hand, so der Consulting-Spezialist. „Das unterscheidet uns grundlegend von anderen Beratungsansätzen: Wir gehen nicht in einen Betrieb, um dort als Externe nur kurz Staub aufzuwirbeln und Papier zu produzieren. Wir bleiben so lange, bis die Arbeit getan ist und die neuen Prozesse tatsächlich auch Tag für Tag gelebt werden.“ ■

INTERVIEW MIT FRANK OSSOWSKI, LEITER AUTO CONSULT

Externe Beratung **zahlt sich aus**

AH: Wo sehen Sie in Ihrer täglichen Praxis Handlungsbedarf in den Betrieben?

Ossowski: Der Bereich gesetzlicher Auflagen kann in seiner Bedeutung gar nicht überschätzt werden. Hier sollte sich jeder Geschäftsführer der Verantwortung bewusst sein, in der er steht. Es geht nicht nur darum, den Status quo einmal zu erfüllen und das Thema dann als gelöst zu betrachten. Vielmehr müssen auch alle Änderungen stets im Auge behalten werden. Solange nichts passiert, ist die Problematik häufig nicht im Bewusstsein. Aber im Fall des Falles gerät der Geschäftsführer schnell in Erklärungsnot. Alleine aufgrund der enormen Bandbreite der Themen, vom Umweltschutz über Arbeitssicherheit, Arbeitsmedizin und Datenschutz bis hin zu Technischen Prüfungen ist das im Grunde neben dem Tagesgeschäft nicht zu leisten. Hier können wir mit einer kontinuierlichen Begleitung für Rechtssicherheit sorgen und den Geschäftsführer aus der Schusslinie nehmen. Rund 1.000 Betriebe zählen wir hier zum Teil

seit zehn und mehr Jahren zu unseren Stammkunden.

AH: Welche Consulting-Bausteine sind darüber hinaus gefragt?

Ossowski: Neben der Erfüllung der gesetzlichen Auflagen beschäftigen wir uns intensiv mit der Verbesserung der Ertrags-situation – beispielsweise durch eine Reduzierung von Kosten oder durch eine Verbesserung des Betriebsergebnisses. Hier habe ich einen aktuellen Tipp für die Autohausbetriebe: Es lohnt sich, durch uns prüfen zu lassen, ob eine Beratung förderungsfähig ist. Beispielsweise wird eine Umwelt- bzw. Energie-Effizienzberatung mit bis zu 80 Prozent Kostenübernahme gefördert. Sinken dadurch die Energiekosten, macht sich das direkt im Ergebnis bemerkbar.

AH: Auf welchen Bereichen wird in den nächsten Jahren der Fokus der Branche liegen?

Ossowski: Stark im Fokus stehen in den Betrieben – aber auch bei den Herstellern

und Importeuren – die Profitabilität im Service sowie die Förderung der Kundenzufriedenheit. Es setzt sich die Erkenntnis durch, dass langfristig zufriedene Kunden unverzichtbar für ein gutes Markenimage sind. Die Qualitätssicherung in diesem Bereich gehört daher zu den entscheidenden Erfolgsfaktoren, ob Betriebe auch langfristig überlebensfähig sind. Schließlich hängt nicht nur der direkte Umsatz im Servicebereich davon ab, viele Hersteller knüpfen auch Bonusprogramme an die Kundenzufriedenheit. Nicht immer muss es dabei eine Beratung sein, auch Seminare oder Schulungen der Auto Consult können helfen. Grade im Umgang mit Kunden in Sales- und Aftersales-Situationen kann häufig auch eine gute Kommunikation oder das richtige Auftreten zum Ziel führen. Und genau das lässt sich mit unserer Hilfe trainieren. ■



Frank Ossowski,
Leiter Geschäftsfeld Auto Consult

Fahrzeugmanagement

Zulassungsservice

GW-Strategien

Auch im Geschäft mit Großkunden hat die Vergabe von Fahrzeuggutachten an externe Dienstleister große Vorteile.



Spezialist für **Mega-Flotten**

INDUSTRIAL CAR REMARKETING – Im Industrial Car Remarketing (ICR) geht es in der Hauptsache um die Bewertung und das Handling von großen Fahrzeugstückzahlen, die von Flottenbetreibern umgesetzt werden. Die Aufgaben sind vielfältig und immer genau auf die Anforderungen von Großkunden abgestimmt.

LESEN SIE HIER...

... wie das Geschäftsfeld ICR großen und größten Flottenbetreibern hilft, tausende von Fahrzeugen zu managen.

Wie viel ist ein Fahrzeug noch wert und in welchem Zustand befindet es sich? Diese Fragen sind entscheidend und stellen sich im Lebenszyklus eines Fahrzeugs gleich mehrmals. Besonders kritisch ist die Bewertung noch junger, also teurer Kfz, da sie einen hohen Wert darstellen. Kommt es zu Abschlägen z. B. wegen erheblicher Schäden und daraus resultierender Minderwerte, bleiben Diskussionen nicht aus. Solche Unstimmigkeiten können das im großen Maßstab abgewickelte Jung-GW-Geschäft belasten und erheblich verlangsamen – ein oft unterschätzter, großer Kostenfaktor für große und größte Flottenbetreiber. Deshalb ist es

ratsam, die Bewertung einer kompetenten, neutralen „dritten Instanz“ zu übergeben, die nur anhand vertraglicher Vorgaben und objektiver Kriterien prüft und den Wert eines Fahrzeugs ermittelt.

Zum Aufgabenbereich des TÜV SÜD Auto Plus Geschäftsfelds ICR gehören deshalb hauptsächlich Erstbewertungen, Inzahlungnahmebewertungen, Zustandsbewertungen sowie Rücknahme- und Minderwertgutachten. Die Fahrzeuge sind meist junge Gebrauchtwagen, Leasingfahrzeuge, Vermietrückläufer oder Werkswagen. Die Auto Plus arbeitet dezentral oder an zentralen Standorten und passt sich exakt den Anforderungen individueller Kundenwünsche an. Von A wie „Auslieferung“ bis Z wie „Zulassungsservice“ kann selbstverständlich die gesamte Prozesskette im Fahrzeuggeschäft abgedeckt werden – in enger Kooperation mit den anderen Geschäftsfeldern der Auto Plus GmbH. Das

mobile IT-Interface TIM hilft auch hier nicht nur bei der Erfassung von Pkw- und Lkw-Zustandsberichten, sondern unterstützt z. B. auch eine Inventur großer Fahrzeugbestände über die Fahrgestellnummern. Gezählte Fahrzeuge werden optisch markiert und so für einen einfachen Soll-Ist-Abgleich vorbereitet.

Das Geschäftsfeld ICR der Auto Plus erledigt für viele namhafte Hersteller und Flottenbetreiber (Pkw und Transporter sowie Lkw) eine Reihe genau definierter Aufgaben: die Begutachtung von Mitarbeiter-Leasingfahrzeugen im Beisein des Fahrers, Inventurerfassungen, Bewertungen von Unfallfahrzeugen, Mietwagenrückläufern, Insolvenzfahrzeugen, Durchführung von Neuwagenauslieferungen und GW-Rücknahmen, Einsteuerung von Smart-Repair-Aufträgen, Rückgaben von Fahrzeugen an ein Autohaus, Shuttle-Services und vieles mehr. ■

Auto Consult

Industrial Car Remarketing



INDUSTRIAL CAR REMARKETING

Mitarbeiter: 76

Wichtige Standorte: Wiedemar bei Leipzig als größte Einheit, Hamburg, Raum Stuttgart, Raum München, Ingolstadt, Neckarsulm, Rhein-Ruhr-Region

Leistungen: End-of-Contract-Management, insbesondere Rücknahme- bzw. Minderwertgutachten

Zielgruppe: OEMs, Finanzierer / Leasingunternehmen, große Flotten inkl. Vermieter

Kundenvorteil: Top-Qualität zu wettbewerbsfähigen Preisen, innovative und integrative IT- und Prozesslösungen, verbindliche SLAs, Top-Netzwerkfähigkeiten (Stichwort: Vernetzte Produktion)



INTERVIEW MIT UDO LITZ, LEITER ICR

„Wir sind in einer **Mediatoren-Rolle**“

AH: Herr Litz, wie ist in diesem Jahr das Geschäftsfeld ICR angelaufen und welche Neuerungen erwarten Sie?

Litz: Wir spüren eine deutliche Belebung des Marktes, ob es nun um stationäre Leistungen vor Ort beim Kunden geht oder um dezentrale Lösungen. Es gibt offensichtlich Nachholbedarf und einen durch die Finanzkrise bedingten Stau, der sich langsam auflöst. Interessant ist, dass Hersteller immer mehr dazu übergehen, auch ihre Handelsorganisation beim Thema Rücknahmen zu integrieren – also die Fahrzeuge dort abwickeln, wo sie dann ohnehin irgendwann ihr zweites Leben als junger Gebraucher beginnen. Der TÜV SÜD-Sachverständige findet sich dann wieder in einer Art Mediatoren-Rolle zwischen Kunden, Handel und den Finanzdienstleistern z. B. eines Konzerns.

In diesem Spannungsfeld müssen sich unsere Kollegen souverän bewegen, denn der Ertrag des einen sind unter Umständen die Kosten des anderen. Beide Parteien gehören womöglich auch noch zum selben Konzern. Als Sachverständiger muss man das wissen und es deshalb beherrschen, mit den Ergebnissen des Gutachtens sorgfältig zu argumentieren. Unsere Auftraggeber wissen das und schätzen uns in dieser Rolle als unabhängige Partei.

AH: Was sind das für Fahrzeuge, um die sich Ihre Experten kümmern?

Litz: Ganz allgemein kommen diese Fahrzeuge aus ihrem ersten Leben zurück und sind in der Regel 3-4 Jahre alt, manchmal auch nur 6-12 Monate. Sie stammen von Vermietern, Leasingfirmen oder auch von Mitarbeitern z. B. der Her-

steller und Importeure. Als Kunden hinzu kommen klassische Flottenbetreiber wie große Firmen, aber auch die neuen Player unter den Vermarktern, z. B. Auktoren. Wir steigen hier, je nach Kundenwunsch, zu unterschiedlichen Zeitpunkten in die Wertschöpfungskette ein. Unsere Leistungspakete sind nie Standard, sondern immer ganz individuell auf unsere Kunden abgestimmt.

AH: Warum ist es sinnvoll, Aufgaben im Bereich ICR an TÜV SÜD auszulagern?

Litz: Wichtig ist unsere Funktion als neutrale, objektive Stelle in einer leicht konträren Interessenslage. Wir ermitteln Fahrzeugwerte anhand vorher vereinbarter Standards. Auf dieser Basis wird neutral und unbestechlich und ohne dass andere Interessenlagen eine Rolle spielen eine Feststellung darüber getroffen, in welchem Zustand sich ein Fahrzeug befindet und was es wertmäßig darstellt. Und das zahlenmäßig in großem, eben industriellem Maßstab. Das schließt überhaupt nicht aus, dass es später noch zu einer Verhandlung zwischen den Vertragsparteien kommen kann – möglicherweise vor dem Hintergrund von Folgegeschäften. Aber eben nicht auf der Basis unterschiedlicher Einschätzungen über Fahrzeugwerte und -zustände! Es ist auch wirtschaftlich absolut sinnvoll, beides voneinander zu trennen, denn dann sind Streitereien um die korrekte, ehrliche Bewertung außen vor, und beide Parteien können sich dem Folgegeschäft widmen. Davon abgesehen haben wir in den letzten Jahren hohe prozessuale und IT-technische Standards für die Abwicklung entwickelt und haben bei der Zusammenarbeit mit vielen Kunden unschätzbare Erfahrung gesammelt. Im Übrigen sind die Grenzkosten-Effekte je Fahrzeug bei einer outgesourceten Lösung in diesem Leistungsumfang und ehrlicher Betrachtung deutlich messbar gegenüber internen Varianten. Unsere Kunden sparen also bares Geld! ■



Udo Litz,
Leiter Geschäftsfeld ICR



Auto Plus

**Mehr Sicherheit.
Mehr Wert.**

100 Jahre



Sichere Mobilität TÜV SÜD

DAS ORIGINAL

Gestern, heute und morgen!

Vor 100 Jahren haben wir mit der Einführung einheitlicher Prüfkriterien bei Fahrzeugen begonnen, die Mobilität sicherer zu gestalten. Unsere Kunden hießen damals Gottlieb Daimler, Carl Benz und Rudolf Diesel. Heute sind es alle Fahrzeughersteller sowie zahlreiche Autohäuser und Werkstätten, die unser Know-how nutzen. Dabei decken wir alle Bereiche rund um das Fahrzeug, den Fahrer und die Mobilität ab. Wir bieten den Unternehmen und Betrieben eine umfassende Dienstleistungspalette.

Wir unterstützen Sie im Gebrauchtwagenmanagement. Wir helfen Potenziale zu entdecken, sind beratend tätig und wickeln für unsere Kunden modular Prozesse ab. Kurz: Wir bieten integrierte Lösungen, die die Prozesse in Ihren Betrieben noch effizienter und die Ergebnisse noch wirtschaftlicher machen. Und dies bundesweit. Heute sind wir nicht nur die Experten für sichere Mobilität, sondern auch für sichere Erträge. Eben TÜV SÜD, das Original – auch für die nächsten 100 Jahre.