

BMW Wölfe / Maximaler Gewinn durch systematisches GW-Management

Die Kurve steigt



VON DR. DIETMAR TREICHEL UND THOMAS ZELENY

Der BMW-Händler Automobile Wölfe hat in Lindau am Bodensee einen der schönsten, aber leider keinen der lukrativsten Standorte in Deutschland. Trotzdem ist Wölfe sehr erfolgreich: Wachstum und Ertrag sind weit überdurchschnittlich. Der Autohändler hat gerade ein neues Gebäude bezogen, die Niederlassung in Wangen brummt, kurz: Die Kurve steigt.

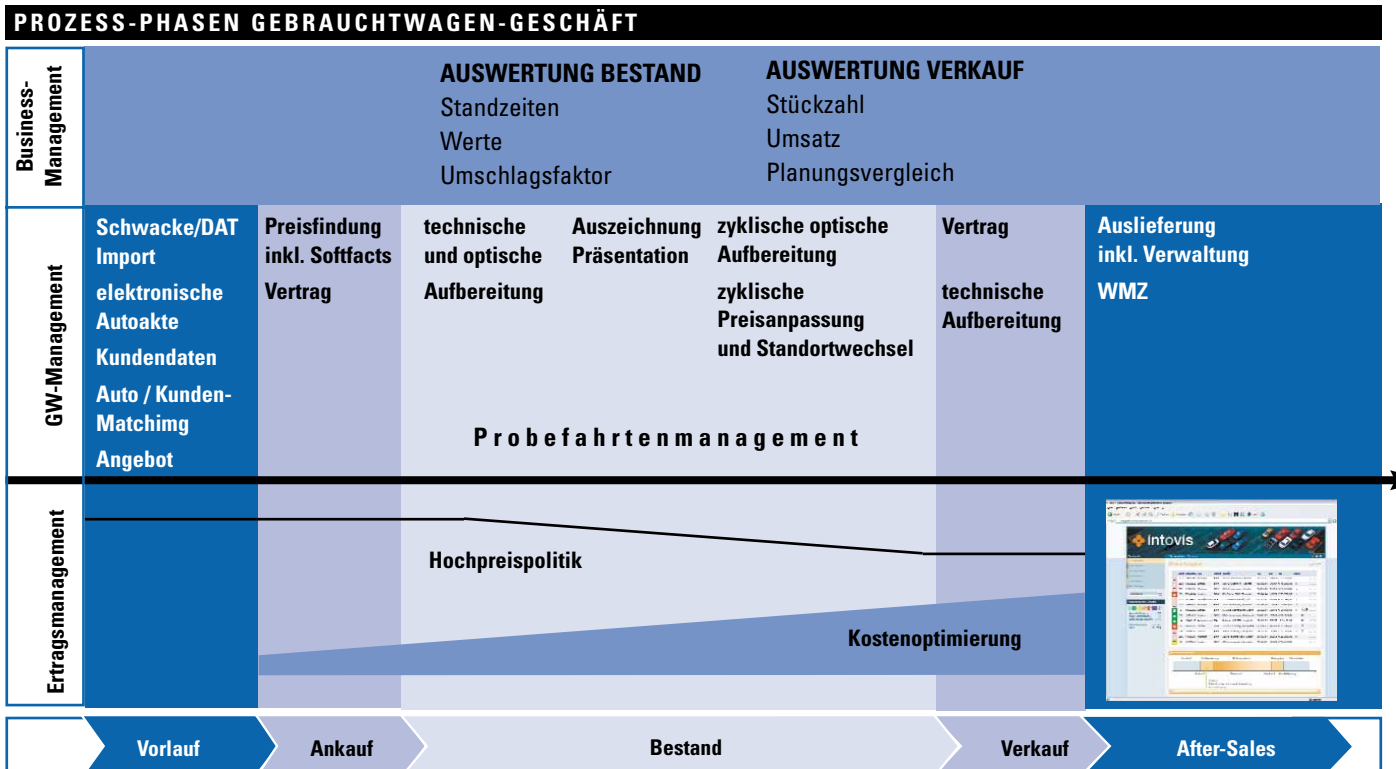
Die GW-Prozesse

Der Gewinn kommt auch aus dem als ertragsschwach geltenden Gebrauchtwagensegment. Die Gründe hierfür liegen in einem sehr intensiven und trotzdem stressfreien Management. Während viele andere Autohändler sich nur auf Verkauf und Service konzentrieren, werden in Lindau auch alle dazwischen und daneben liegenden Abläufe immer effizienter gestaltet. So ist der oft ungeliebte „Mitläufer“ GW-Handel nicht nur überaus profitabel geworden, sondern fördert inzwischen sogar die übrigen Geschäfte.

Diese Entwicklung ermöglicht ein innovatives Management-System: Intovis ISA (www.intovis.de) organisiert und optimiert das gesamte Gebrauchtwagen-Portfolio. Vom Vorlauf durch Bestand und Verkauf bis hin zu After-Sales-Aktivitäten werden die Prozesse koordiniert und mit Hilfe von Analyse- und Auswertungsinstrumenten gesteuert. Der Workflow bindet alle beteiligten Personen ein, verteilt automatisch Aufträge und Informationen und erinnert an deren Ausführung. Verzögerungen oder Kostenänderungen sind zu jeder Zeit für die Führungsebene transparent. Bei Automobile Wölfe wird nichts vergessen und Umsatz sowie Kundenbindung steigen – sozusagen automatisch.

Effizient in jeder Phase

Welche Faktoren machen den GW-Handel nun effizienter und ertragreicher? Die Grafik zeigt es für die Prozessphasen Vorlauf, Ankauf, Bestand, Verkauf und After-Sales:





KEY FACTS INTOVIS

- Reduzierung der Standzeiten durch schnelleres Drehen des Fuhrparks
- Beschleunigung des Verkaufserfolgs und -ertrags durch Prozessautomatisierung
- Reduzierung der Zinsbindung durch Kostensenkung und Verkaufspreismaximierung
- Verfolgung der Reparatur- und Nebenkosten zur Transparenzerhöhung
- Überwachung des Verkäufererfolgs und integrierte Provisionskalkulation
- Ereignisgesteuerte Aufgabenverteilung und -überwachung mit Erinnerungsfunktion
- Mandanten- und Filialenorientierung aller Verwaltungsfunktionen
- Ausführliche und stets aktuelle Bestands- und Vertriebsanalysen
- Suchaufträge für Kundenanfragen mit automatischer Trefferfindung
- Schnelle und konkrete Angebotserstellung und Vertriebsunterstützung
- Dokumentation der Preishistorie für Fahrzeuge und Kundenkontakte

→ **Vorlauf:** EurotaxSchwacke oder SilverDAT liefern die Basisdaten zur Preiskalkulation. Intovis ISA ergänzt sie durch Kennzahlen zu Soft Facts wie Aussehen oder Zustand. „So eine detaillierte Kalkulation hält den Preis deutlich länger stabil, und für den Kunden ist er transparent und fair“, so Geschäftsführer Rainer Wölfle. Gleichzeitig wird vollautomatisch eine elektronische Fahrzeugakte erstellt. Sämtliche fahrzeugrelevanten Dokumente (z. B. Fahrzeugbrief, Kaufvertrag, TÜV-Genehmigungen etc.) sind in ihr enthalten. „Auch wenn der Gebrauchte noch beim Vorbesitzer steht, kann der Vertriebsmitarbeiter ihn bereits aktiv anbieten“, erklärt Rainer Wölfle. Noch ehe Zins- und Lagerkosten entstehen, kann ein Gebrauchtwagen so bereits mit maximaler Marge angeboten werden.

→ **Ankauf:** Für den Ankauf des Fahrzeugs generiert Intovis ISA die erforderlichen Vertragsdokumente in einem einzigen Prozessschritt. Für die optimale Präsentation auf der Verkaufsfläche werden außerdem automatisch Fahrzeugauszeichnungen, Flyer oder Preisschilder erstellt.

→ **Bestandsmanagement:** Anschließend muss die technische und optische Aufbereitung zügig und zielgerichtet über die Hebebühne gehen. In dieser Phase entstehen rasch 30-40 Prozent nicht-wertschöpfende Kosten. „Uns war es wichtig, dass der Auftrag aus Verkaufs- und Ertragssicht formuliert wird“, so Rainer Wölfle. „Ein Wagen muss den Werkstattprozess schnell und fehlerfrei durchlaufen, und das überwacht Intovis ISA konsequent“.

Selbst wenn Preis und Aufbereitung dann stimmen, stellt sich nach einiger Standzeit die Frage: Wer kauft ein schmutziges Auto mit vergilbter Auszeichnung, das schlecht zu finden ist, vielleicht nicht gleich anspricht usw.? Die optimale Präsentation der Gebrauchten auf der Verkaufsfläche ist entscheidend. Regelmäßige Pflege und Standortwechsel – auch im Internet – können den Preis zudem deutlich länger stabil halten. Die Erfahrung bei Automobile Wölfle bestätigt: Der beste Preis wird in den ersten 30 Tagen erzielt, doch die durchschnittliche Standzeit liegt branchenweit für Gebrauchtwagen immerhin bei 4,5 Monaten. Auch diese wertstabilisierenden Zyklen steuert Intovis ISA durchgängig.

Kundenanfragen bearbeitet Intovis ISA automatisch über einen individuell gesetzten Zeitraum hinweg, so dass selbst zurückliegende Anfragen mit neu eintreffenden Angeboten verglichen werden. Hierbei werden nicht nur Vorlauf- und realer Bestand geprüft, sondern

auch externe Angebote angeschlossener Autobörsen oder Partnerunternehmen. „Vor der Einführung von Intovis ISA sind zurückliegende Kundenanfragen häufig untergegangen. Nun erhalte ich eine Nachricht von Intovis ISA und kann sofort auf meinen Kunden zugehen, sobald es einen passenden Wagen im Bestand gibt“, meint Rainer Wölfle. Dies sei eine erhebliche Chance zur Kundengewinnung.

→ **Verkauf und After-Sales:** Vertriebsmitarbeiter und das Management bei Wölfle ärgerten sich früher über zeitaufwändige Routinearbeiten. Um heute eine bestimmte Anfrage mit einem möglichst individuellen Angebot zu beantworten, bietet Intovis ISA zahlreiche Listen- und Detailvorlagen: Das Corporate Design des Händlers ist hinterlegt, sekundenschnell kann ein Angebot per Mausklick gedruckt, gefaxt oder elektronisch per E-Mail verschickt werden.

Zeit ist Geld – auch nach dem Verkauf! Um die Übergabezeit zu verkürzen werden die notwendigen Aktivitäten wie Anmeldung bei der Versicherung und Neuzulassung straff koordiniert. Auch nach Verkaufsabschluss erinnert ISA an eine systematische Kundenbetreuung und -pflege. Rainer Wölfle sieht so nicht nur den zukünftigen Werkstattumsatz gesichert: „Ein zufriedener Gebrauchtwagenkunde entwickelt sich oft zu einem treuen Neuwagenkunden“.

Das System Intovis ISA

Intovis ISA wird von der Herstellerfirma tomcom GmbH (www.tomcom.de) über das Internet zur Verfügung gestellt und kann ohne Installations- oder Wartungsarbeiten von jedem PC aus genutzt werden. Einzige technische Voraussetzung für den Betrieb einer individuellen Intovis ISA-Plattform ist ein schneller Internetzugang – z. B. über DSL – und ein aktueller Internet-Browser.

Da Intovis ISA von einer Vielzahl unterschiedlicher Nutzer innerhalb der Organisationsstrukturen eines Autohauses genutzt wird, erfolgt die Anmeldung auf der Plattform mit einem individuellen Benutzernamen und Kennwort. So wird sichergestellt, dass ISA seinen Nutzer „kennt“ und ihm nur diejenigen Funktionen und Informationen zur Verfügung stellt, welche für den Anwender relevant sind. ■

Die Autoren: Dr. Dietmar Treichel MBA ist Wissenschaftlicher Beirat und Dipl. Wirtsch.-Inf. (FH) Thomas Zeleny ist Geschäftsführer der tomcom GmbH, Lindau, E-Mail info@tomcom.de