

JAHRESWAGEN
von Volkswagen

Der T-Cross.
Auf jede Art besonders.



Die Autohausberater

Ihre Aftersales Manufaktur

Die Abrechner

High-Performance-Faktura

Autohausberatung individuell, effektiv und nachhaltig!

Das Team

Im Detail



Boris Dähne

Geschäftsführender
Gesellschafter

*Unternehmensberater (IHK)
Geschäftsführer VW (Kienbaum)
Serviceleiter (VW AG)
Kfz-Betriebswirt (BFC / HWK)*



Leonel Martins

Geschäftsführender
Gesellschafter

*Serviceleiter (VW AG)
Serviceberater (VW AG)
Kfz-Techniker-Meister (HWK)
Ausbilder (AdA)*



Michael Schäfer

Geschäftsführender
Gesellschafter

*Service Manager Entwicklung (VW AG)
Serviceleiter (VW AG)
Trainer-Ausbildung (SAOM)
Systemischer Coach
Betriebswirt
Kfz-Meister*



Projekte



schmidt&hoffmann
mobilität



Küstengarage

PERFORMANCE CENTER
LÜDENSCHIED



Autohaus Hentschel



CUPRA



Nutzfahrzeuge



Schwabengarage



AutoBach®
UNTERNEHMENSGRUPPE



HEDIN
AUTOMOTIVE



DieAutohausberater
Ihre AfterSales Manufaktur

Die Themen

„Effektives Performance Management im Aftersales“ Rentabilitätssteigerung durch Prozessoptimierung

1. Die Macht der kleinen Zahlen im Aftersales:

Optimierung des ServiceKernProzesses
„Von der Theorie in die Praxis“



2. Optimierung der Rechnungslegung

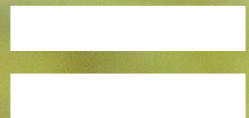




< 10 MINUTEN



WERKSTATTLEISTUNG



DOPPELTES BETRIEBSERGEBNIS



DieAutohausberater
Ihre AfterSales Manufaktur

Unser heutiger Modellathlet

| | |
|-------------------------------------|---------------------|
| Umsatz | 25.000.000 € |
| Umsatzrendite | 1,2% |
| Unternehmensgewinn | 300.000 € |
| Anzahl Mitarbeiter gesamt | 40 |
| davon Aftersales-Mitarbeiter | 28 |



Zahlenschungel Aftersales

Lohn-/Teileverhältnis 1:1,1 - 243.511 €

Leistungsgrad – Vorher 93,00%; Nachher 97,20%

Verkaufte Std. je Prd. p.a. +105,26

Lohnerlös Steigerung p.a. + 221.374 €

Bruttoertrag aus TD +33%

Auslastungsgrad – Vorher 87,00%; Nachher 90,00%

Produktivität +6,57%

Anwesenheitsgrad – Vorher & Nachher: 79,00%

Lohnerlös je Prd. p.a. – Vorher: 10.187 €; Nachher: 11.504 €

Zusätzlicher TD DB III +80.359 €

Verkaufte Std. je Prd. p.M. +8,77 Std.

Steigerung AS DB III +301.732 €

Jahresleistung +5,19%

Wochen p.a. – keine Differenz

Erzielter VS – Vorher 94,3; Nachher 98,5

Verkaufte Std. je Durchgang – vorher 1,82Std. ; Nachher 1,97

| | Vorher | Nachher | Differenz |
|----------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Auslastungsgrad | 87,00% | 90,00% | 3,00% |
| Leistungsgrad | 93,00% | 97,20% | 4,20% |
| Erzielter Verrechnungssatz | 94,30 € | 98,50 € | 4,20 € |
| Verkaufte Stunden je Durchgang | 1,82 Std. | 1,97 Std. | 0,15 Std. |
| Lohnerlös je Produktivkraft p.M. | 10.187 € | 11.504 € | 1.317 € |

| | Steigerung |
|---|------------|
| Umsatz Arbeitslohn p.a. | 221.374 € |
| Umsatz Ersatzteile (Lohn-/Teileverhältnis 1:1,1) | 243.511 € |
| Zusätzlicher Teiledienst DB III (Bruttoertrag aus TD: 33%) | 80.359 € |

| | |
|---------------------------------------|------------------|
| Zusätzlicher Aftersales DB III | 301.732 € |
|---------------------------------------|------------------|



< 10 MINUTEN



WERKSTATTLEISTUNG

=

601.730,- € Betriebsergebnis



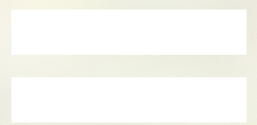
DieAutohausberater
Ihre Aftersales Manufaktur

< 10 MINUTEN



WERKSTATTLEISTUNG

**Von der Theorie in
die Praxis!**



601.730,- € Betriebsergebnis



DieAutohausberater
Ihre Aftersales Manufaktur

Windschutzscheibe



Klimawartung



UVV

nächste Prüfung



Windschutzscheibe

Klimawartung

UVV

nächste Prüfung

ELEKTROMOBILITÄT?!



Prozessgestaltung



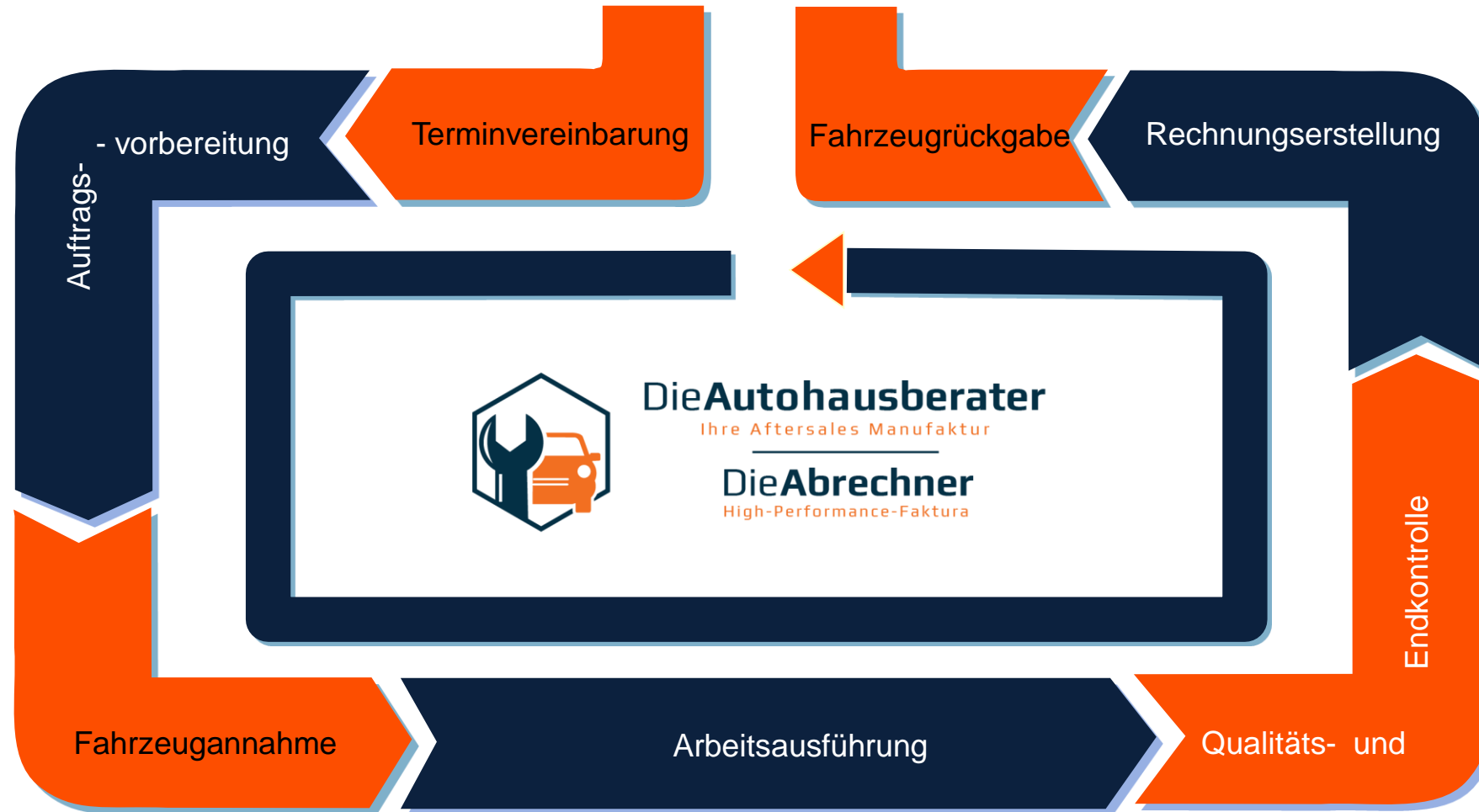
Der Schlüssel zum Erfolg?



Dialogannahme
ja / nein?



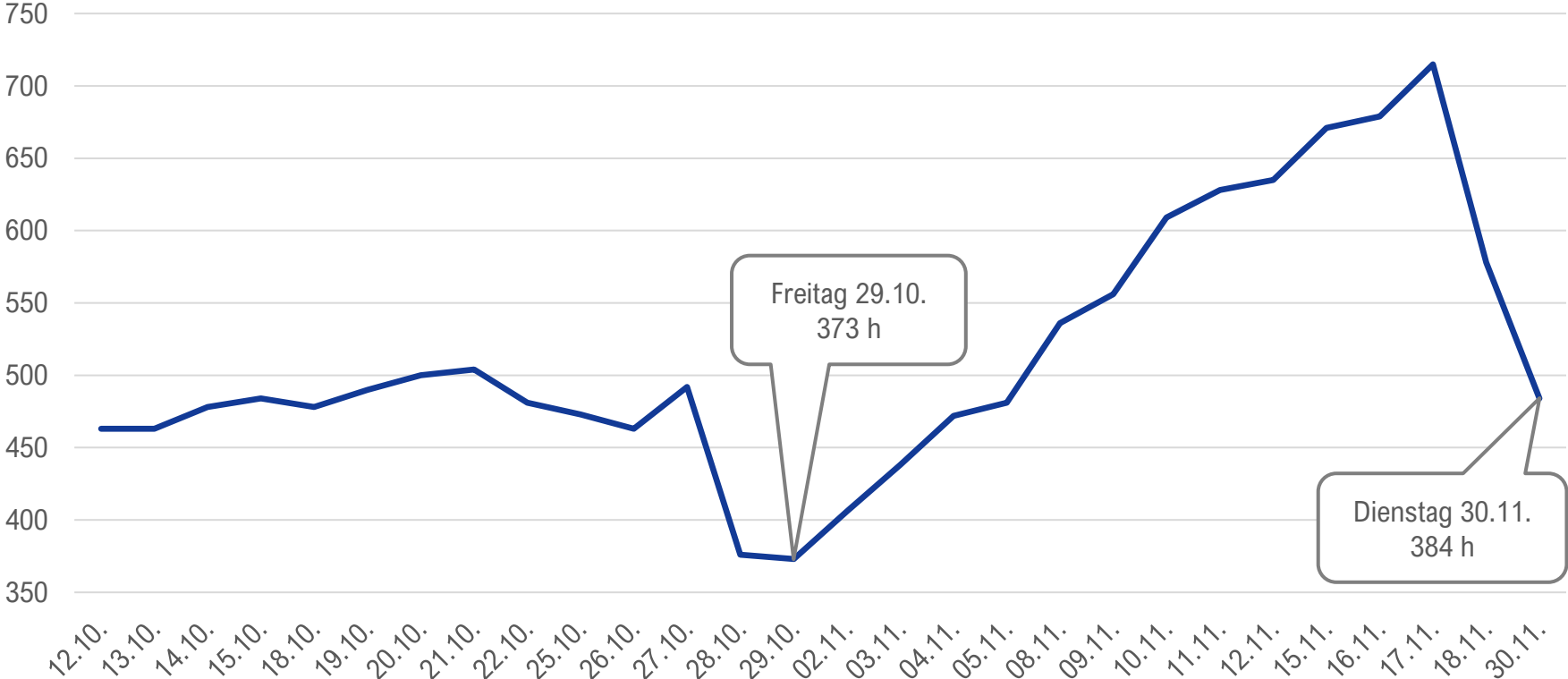
ServiceKernProzess



Rechnungserstellung



Rechnungserstellung



Die Risiken der Abrechnung

➤ Anzahl offene Stunden

Serviceauswertung

Auswertung über Gesamtbetrieb

per 29.05.2023

Monat 5

Jahr 2023

| | Tageswert | Monatswert | Jahreswert | Vorjahr- Monatswert | Monats- abweichung | Vorjahr- Jahreswert | Jahres- abweichung |
|---|------------|------------|------------|------------------------|-----------------------|------------------------|-----------------------|
| Anzahl Service-Aufträge (636) | 0,00 | | | | | | |
| Service-Erlös gesamt (625) | 0,00 | | | | | | |
| Service-Erlös Kundenaufträge Bar | 0,00 | | | | | | |
| Service-Erlös Kundenaufträge Kredit | 0,00 | | | | | | |
| Lohnerlös über Werkstätte (612) | 0,00 | | | | | | |
| Lohnerlös interne Aufträge | 0,00 | | | | | | |
| Erlöse Fremdleistungen (616) | 0,00 | | | | | | |
| Sonstige Erlöse Service (622) | 0,00 | | | | | | |
| Teilerlös über Werkstätte (618) | 0,00 | | | | | | |
| Teilerlös über Ladenverkauf (619) | 0,00 | | | | | | |
| Teilerlös gesamt (620) | 0,00 | | | | | | |
| Abgerechnete Istzeiten der Leistungslöhner | 0,00 | | | | | | |
| Abgerechnete Sollzeiten der Leistungslöhner | 0,00 | | | | | | |
| Bezahlte Anwesenheit | 0,00 | | | | | | |
| Offene Stunden | 1.316,73 | 1.339,80 | 1.142,09 | | | | |
| Offener Auftragswert | 302.069,27 | 308.008,34 | 277.370,03 | | | | |
| Auslastung in Prozent | 0,00 | 81,00 | 75,11 | | | | |
| Leistungsgrad zeitmäßig in Prozent | --- | --- | --- | | | | |

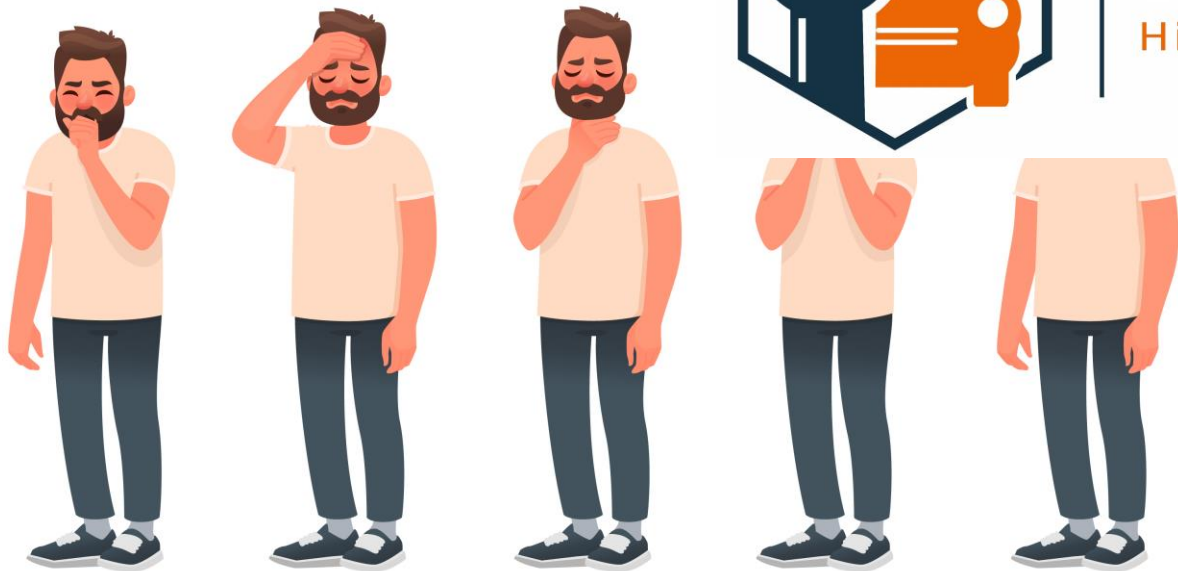
Ziel: 15 offene Stunden je Produktivkraft





DieAbrechner

High-Performance-Faktura





Die Abrechner

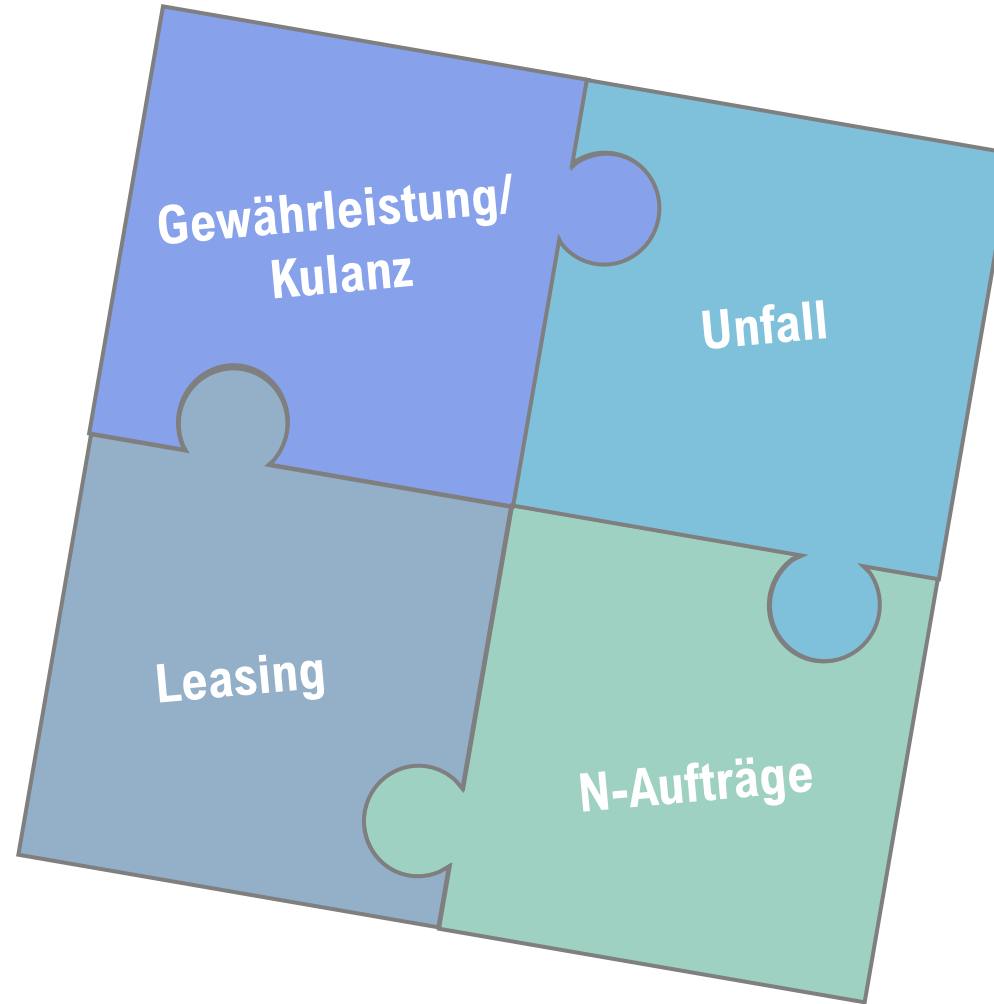
High-Performance-Faktura



Abrechnungsstellen Gesundheitswesen



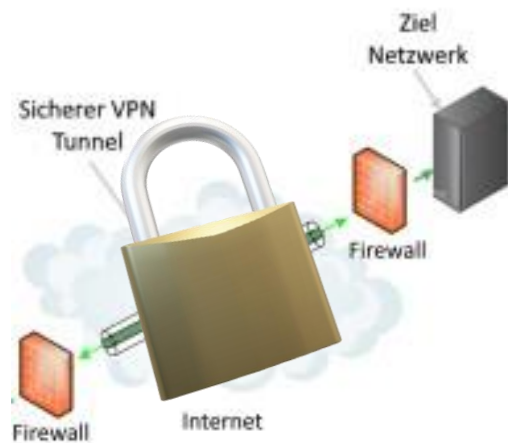
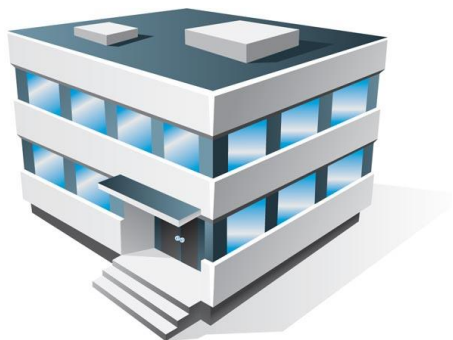
Für alle Auftragsarten & Rechnungsempfänger



Bearbeitung via sicherem VPN-Tunnel



DieAbrechner
High-Performance-Faktura



DieAutohausberater
Ihre Aftersales Manufaktur

Papierlose Übermittlung des gesamten Auftrages

(Dient gleichzeitig der digitalen Archivierung)



Papierlose Übermittlung des gesamten Auftrages

(Dient gleichzeitig der digitalen Archivierung)

File attachments | Tasks | Positions | History

neu neu neu neu neu neu

Miniaturansicht Auftrag

The screenshot shows a software interface for managing vehicle orders. It features a top navigation bar with tabs for 'Dateianhänge', 'Aufgaben', 'Positionen', and 'Historie'. Below this, there are several green buttons labeled 'neu'. The main content area displays a 'Miniaturansicht Auftrag' (Thumbnail view of order) for a SEAT vehicle. The interface is divided into several sections:

- Left Panel:** Contains a 'SEAT' logo, a barcode, and a 'Werkungsliste' (Work order list) table. The table has columns for 'Anzahl', 'Beschreibung', 'Anzahl', and 'Anzahl'. It lists various components and their quantities.
- Top Center:** A 'Werkungsliste' table with columns for 'Anzahl', 'Beschreibung', 'Anzahl', and 'Anzahl'. It lists various components and their quantities.
- Right Panel:** Contains a 'Werkungsliste' table with columns for 'Anzahl', 'Beschreibung', 'Anzahl', and 'Anzahl'. It lists various components and their quantities.
- Bottom Panel:** Contains a 'Werkungsliste' table with columns for 'Anzahl', 'Beschreibung', 'Anzahl', and 'Anzahl'. It lists various components and their quantities.

Die Risiken der Abrechnung

➤ Unterfaktura

1-Kopf | 2-Liste Sub | 3-Sub 1 | 4-Ergänz.Sub 1 | 5-Druckfr.Sub 1 | 6-Fzg.Info | 7-Pakete | 8-APs | 9-Dispopos. | 10-Info | 11-Servicevertrag

| | Gwl: | Kunde bto.: | Intern: |
|-------------|------|-------------|---------|
| Gesamt: | 0,00 | 3.212,47 | 0,00 |
| Subauftrag: | 0,00 | 3.212,47 | 0,00 |
| Limit: | | | |

Auftragsart: Normalauftrag

Arbeit (Gwl/Kd/Int): 0 | 100 | 0

Material (Gwl/Kd/Int): 0 | 100 | 0

Status (Sub/Gwl):

Zahlungsmittel/-ziel: Bar / Kasse bar

Aktion: Storno Rechnung

Datumsangaben ändern

| Mech.ID | Mechaniker-Name | Prod. % | Soll-ZE | Ist-ZE | Differenz | angest. seit | <input type="button" value="Stempelungen"/> |
|---------|-----------------|---------|---------|--------|-----------|--------------|---|
| 329 | | 100,00 | 321 | 503 | -182 | | |



Die Risiken der Abrechnung

➤ VS-0

1-Kopf | 2-Liste Sub | 3-Sub 2 | 4-Ergänz.Sub 2 | 5-Druckfr.Sub 2 | 6-Fzg.Info | 7-Pakete | 8-APs | 9-Disposos. | 10-Info | 11-Servicevertrag

SR BGW Gwl: Kunde bto.: Intern:

Gesamt: 0,00 285,02 0,00

Subauftrag: 0,00 135,02 0,00

Limit: 405,77

AP Fremdleist. Div.Verr.

ET Durchläufer Plakette

Hinweis... Text Gruppen

Kundenang. Beanst.meldg.

| Pos. | FI | oS | AE | ID | Bezeichnung | Menge | Gwl | Kunde | Intern |
|------|----|----|----|--------------|--|-------|------|-------|--------|
| Grp | | | | 57444 | Inspektion | | | | |
| Ap | | | | 01340000 | Inspektion . | | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Ap | | | | 94151652 | Scheinwerfer eingestellt | | 0,00 | 14,16 | 0,00 |
| Grp | | | | 39085 | Zusatzarbeit: Bremsflüssigkeits-Service | | | | |
| Et | | | | 8 000DS | BREMSFLUE | 1,15 | 0,00 | 21,77 | 0,00 |
| Ap | | | | 01400050 | Bremsflüssigkeits Service . | | 0,00 | 42,47 | 0,00 |
| Ap | | | | 30010750 | Kupplungsanlage entlüften | | 0,00 | 28,31 | 0,00 |
| Grp | | | | 57445 | Erweiterter Inspektionsumfang | | | | |
| Ap | | | | 01390050 | Erweiterter Inspektionsumfang . | | 0,00 | 28,31 | 0,00 |
| Ap | | | | 01010098 | Kostenlose Fahrzeugwäsche | | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Bpo | | | | Lackmaterial | Lackmaterial | | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Txt | | | | | | | | | |
| Txt | | | | | Für Lob und Tadel steht Ihnen unser Serv | | | | |
| Txt | | | | | Es wird empfohlen die Radschrauben nach | | | | |
| Txt | | | | | Wir weisen darauf dahin dass ggf. eine N | | | | |
| Txt | | | | | ZAHLUNG SOFORT NETTO KASSE: BAR / | | | | |

CROSS Cam

Detail Löschen Mehrere löschen Liste Bestandsprüf. Fremdsysteme

Schließen Aktualisieren

Serviceverträge vorhanden

WS-Planung WS-Plan. +

Mietvertrag Weitergabe

Fahrzeug:

- Fahrzeugdaten
- Fahrzeughistorie
- Aufruf ElsaPro
- DISS
- Aufruf ElsaPro

Ergänz. Arbeitspositionen, 2023104072 /

AP-Nummer: V 01340000 ... ohne Stamm

Arbeitsposition

Abteilung: Allgemeine Repx Arbeitspreis: 0,00

Mechaniker: 486 SR Arb: 0,00

Zeiteinheiten: 70 SR Lack: 0,00

Verrechnungssatz: 0 0 Auf. Arb: 0,00

Auf. Lack: 0,00

Materialeinheiten: 0 Mehrwertsteuer: 19% - 3

Inspektion .

Speichern + >

SOLL - / IST-Vergleich

Soll: 150

Ist: 148

Diff: 2

Mechanikeraufteilung

Aufteilen

| Tab. | Ap-Nr | Bezeichnung | ZE | VS Kunde | VS Intern | Mat | Arbeitspreis | Mech1 | ZE1 | Mech2 | ZE2 | FI | oS |
|------|----------|--------------------------------|----|----------|-----------|-----|--------------|-------|-----|-------|-----|----|----|
| V | 01340000 | Inspektion . | 70 | 0 | 0 | 0 | 0,00 | 486 | | | | | |
| V | 94151652 | Scheinwerfer eingestellt | 10 | 2 | 138,5 | 0 | 0,00 | 486 | | | | | |
| V | 01400050 | Bremsflüssigkeits Service . | 30 | 2 | 138,5 | 0 | 0,00 | 486 | | | | | |
| V | 30010750 | Kupplungsanlage entlüften | 20 | 2 | 138,5 | 0 | 0,00 | 486 | | | | | |
| V | 01390050 | Erweiterter Inspektionsumfa... | 20 | 2 | 138,5 | 0 | 0,00 | 486 | | | | | |



Die Risiken der Abrechnung

➤ Rabatte Leasing

Dashboard

WVGZZZ51

Dienstleistungen

- Ersatzmobilität
- Herstelleranschlussgarantie
- EA8-ASG-VW

Vertrag | **Kunde** | **Fahrzeug**

Vertragsnummer [redacted]

Vertragsbeginn 14.03.2019

Vertragsende 13.03.2023

Vertragszustand Inaktiv

Großkunde **Nein**

Vertragsinhalt **Ersatzmobilität**

Produktinhalt: *Vertrag ist abgerechnet!*

ABSCHRIFT RECHNUNG

A.d.
Volkswagen Leasing GmbH
Gifhorer Str. 57
38094 Braunschweig

Rechnungs-Nr.:

Bei Zahlungen bitte Rechnungs-Nr. und Kunden-Nr. angeben.
Rechnungsdatum: **22.06.2022**
Kunden-Nr.:
Abnehmer-Gruppe: 50
Auftrags-Nr.: 2022005326 / 1
Betriebs-Nr.: 30015
Leistungsdatum: 22.06.2022

UID:
DE811115317

Seite 3 von 3

| Amtl. Kennzeichen | Typ/Modellschlüssel | Datum Erstzulassung | Fahrzeug-Ident.-Nr. | Fzg.-Annahmedatum | km-Stand | Serviceberater | |
|-------------------|---------------------------------|--------------------------|---------------------|-------------------|----------------|-----------------------|---------------|
| Nr. | Arbeitsposition/ Teilenummer | Bezeichnung | Mit-arbeiter | Einzel-preis | Menge/ Zeit | Rabatt Steuer-Code | Betrag EUR |
| | | Übertrag | | | | | 1.323,65 |
| | | Gesamtbetrag (netto): | | | | | 1.487,50 |
| | | Ihr ausgewiesener Rabatt | | | | | -163,85 |

(DE) Volkswagen Original Teil &/ Zubehör
Geprüfte Qualität, auf die Sie sich verlassen können.

Bitte nach 50 km die Radschrauben nachziehen lassen!
Waren Sie mit unseren Leistungen zufrieden? Dann würden wir uns über eine 5***** Bewertung sehr freuen. Vielen Dank.

UMTAUSCH / RÜCKNAHME:

Original verpackte und nicht eingebaute Lagerware kostenlos innerhalb von 7 Tagen.

Sonderbestellungen, Elektrikteile, Teile mit Haltbarkeitsdatum, codierte bzw. lackierte Teile, extra für Sie bestellte Teile, sowie Teile unter 25,00 € netto sind von einer Rücknahme ausgeschlossen.

| Steuer-Code | Arbeit | Material | Rabatt | Steuerbasis | %-Mwst | Mwst | Steuerbasis Altwert | Mwst auf Altwert | Gesamtbetrag |
|-------------|--------|----------|---------|-------------|--------|--------|------------------------|---------------------|-----------------|
| #3 | 522,56 | 923,29 | -163,85 | 1.282,00 | 19% | 243,58 | 0,00 | 0,00 | |
| #N | 41,65 | 0,00 | 0,00 | 41,65 | 0% | 0,00 | 0,00 | 0,00 | |
| Summe | 564,21 | 923,29 | -163,85 | 1.323,65 | | 243,58 | | 0,00 | 1.567,23 |

Zahlungsziel: Kredit / sofort fällig



DieAutohausberater
Ihre Aftersales Manufaktur



Aftersales: Renditebringer Nr. 1





DieAutohausberater

Ihre Aftersales Manufaktur

DieAbrechner

High-Performance-Faktura