



BEST PRACTICE

Gesucht und gefunden

Mit dem Neubau seiner Werkstatt im Stadtzentrum von Attendorn erreichte Christoph Frey viele neue Kunden. Mit dem Werkstattsystem Autoprofi von PV Automotive fand er das für ihn passende Konzept.

Als Christoph Frey sich im Jahr 2006 für ein neues Werkstattgebäude entschied, stand schon im Vorfeld fest, dass er nicht in ein anonymes Gewerbegebiet am Stadtrand ziehen will. Ein Grundstück in zentraler Lage von Attendorn im Sauerland, zwischen Bahnhof und Stadtzentrum, inmitten einer neu entstandenen Infrastruktur aus Geschäften, Gastronomie und Unternehmen, entsprach eher seinen Vorstellungen. Stadtlage, Bahnhofsnahe und mehrere Er-

satzwagen machen es den Kunden bequem und halten sie mobil. Der seither wachsende Kundenstamm bestätigt Frey in seiner Entscheidung, bringt den Betrieb aber auch an seine Grenzen. „Wir spürten, dass es ohne Unterstützung immer schwieriger wurde, den Aufwand zu bewältigen, etwa im Rechnungswesen, der Warenwirtschaft, bei der Erstellung von Statistiken oder dem Handling von Teilebestellungen“, erinnert sich Frey.

Aufs Tagesgeschäft konzentrieren

Schon früher hatte Christoph Frey verschiedene Werkstattkonzepte ausprobiert, doch keines konnte ihn so richtig überzeugen. Trotzdem ließ er sich 2009 das System Autoprofi von PV Automotive vorstellen und fand darin die Unterstützung, die er suchte. „Für mich stand fest: wenn wir uns einem Werkstattsystem anschließen, muss es uns nach vorne bringen. Mit der Werkstattsoftware PV Manager und dem Teilekatalog PV Kompass fanden wir eine ideale Kombination, die sich perfekt ergänzt“, so Frey. 2010 folgte die Umsetzung des Konzepts, die

Christoph und Claudia Frey führen den Betrieb in Attendorn im Sauerland gemeinsam.



KURZFASSUNG

Das Konzept Autoprofi von PV Automotive hat viele Bausteine vernetzt und in die Software integriert. Werkstattpartner Frey spart so viel Zeit und kann sich auf das Tagesgeschäft fokussieren.

gewünschten Effekte stellten sich schnell ein. „Als Autoprofi Partner können wir uns endlich auf unser Tagesgeschäft konzentrieren. Das gesamte System läuft rund, etwa im Bestellwesen“, so Frey. Teilebestellungen können direkt aus dem Kundenauftrag in den Warenkorb von PV Kompass übernommen und ausgelöst werden. Das bringt deutliche Zeitersparnis. „Außerdem kann ich auf so viele Lieferanten zugreifen wie nie zuvor und die Teilverfügbarkeit ist hoch. Was bis 18 Uhr bestellt wird, ist im Nachsprung bis morgens um 7.30 Uhr da. Insgesamt erfolgen bis zu fünf Belieferungen täglich“, erklärt der Werkstattinhaber.

Teile werden ausschließlich bei PV oder vereinzelt direkt beim OE bestellt. An der Eingangstür weist ein von der Systemzentrale zur Verfügung gestelltes, großes Poster unmissverständlich darauf hin, dass mitgebrachte Teile nicht verbaut wer-

den. Christoph Frey: „Neben dem fast vorprogrammierten Gewährleistungsfähiger fehlt der Teileerlös, der jedoch notwendig ist, um in die Zukunft zu investieren.“

Eigenes Engagement

Christoph Frey, der den Betrieb gemeinsam mit seiner Frau Claudia führt, wirkt aktiv bei der Gestaltung und Weiterentwicklung des Werkstattkonzeptes mit und engagiert sich in Arbeitskreisen und Stammtischen. Die Mitwirkung von Werkstattpartnern zahlt sich an vielen Stellen aus, eingebrachte Vorschläge werden erprobt und, sobald sie ausgereift sind, auch umgesetzt. „Es war uns im Arbeitskreis zum Beispiel sehr wichtig, dass wir aus jedem Programm heraus eine Schnittstelle zu anderen Anwendungen haben und direkt damit arbeiten können“, sagt Frey und nennt Beispiele. „So kann ich etwa mit den Daten eines Kundenfahrzeugs direkt aus der Werkstattsoftware PV Manager in den Teilekatalog PV Kompass wechseln und hier das entspre-



Die Kfz-Werkstatt Frey ist seit 2010 Autoprofi Partner, ein Konzept von PV Automotive.

chende OE-Portal anwählen, um technische Daten oder digitale Servicehefte abzurufen, ohne vorher etwa zu Google wechseln zu müssen.“ Gleiches gilt für die Entsorger, die auf Knopfdruck beauftragt werden. PV Manager Klaus Grote erklärt: „Auch das Thema Entsorgung, PV arbeitet mit Partslife zusammen, wurde komplett in PV Kompass inkludiert, die Abwicklung läuft online, so dass alle Daten bis hin zur Abfallbilanz auf Knopfdruck bereitstehen.“

Die Digitalisierung stellt das Werkstattssystem vor neue Herausforderungen, in der Werkstatt als auch im Umgang mit dem Autofahrer. Auch hier profitiert das System vom Zusammenwirken von Systemzentrale und Werkstattpartnern. So kamen Vorschläge zu den Themen Internet und soziale Medien aus dem Arbeitskreis und wurden erfolgreich umgesetzt. Klaus Grote: „Die Frage war: wie erreichen Werkstätten heute Kunden, lohnt sich Print-Werbung noch?“

Im Ergebnis liefert PV Automotive heute ein Social Media Service-Tool, das zentral gesteuert monatlich Inhalte und Bilder zur Verfügung stellt, die entsprechend für Facebook aufbereitet sind. Die Betriebe können dann selbst entscheiden, was auf ihrer Seite erscheint und eigene Inhalte ergänzen. Seit der PV Live-Messe im Oktober ist auch eine Autofahrer-App verfügbar, die derzeit zum Beispiel über Poster und Spiegelanhänger von den Werkstätten an die Autofahrer hergetragen wird. Sie ermöglicht nicht nur den direkten und modernen Dialog mit dem

Nur die beste Bremse gibt das beste Gefühl.



www.ate.de

Bei ATE wird Qualität großgeschrieben – bei jedem Einzelteil ebenso wie bei unseren Bremssystemen. Denn wenn alles perfekt ineinandergreift, entsteht höchste Präzision. Ihr Vorteil: Sie können das gute Gefühl auch ganz einfach an Ihre Kunden weitergeben.



Brakethrough Technology



Der Verkaufsraum bei Autoprofi Frey bietet einen direkten Blick in die Werkstatt, die über fünf mechanische Arbeitsplätze verfügt.



25 Werkstattdurchgänge pro Tag – mit dem Konzept von PV Automotive im Rücken kann man sich auf das Tagesgeschäft konzentrieren.

Kunden, etwa zu speziellen Angeboten oder Terminerinnerungen, sondern auch eine Online-Terminbuchung. „Das System läuft jetzt erst an, wir geben zunächst nur bestimmte Zeitfenster zur Buchung frei, in denen Autofahrer verbindlich Termine buchen können“, beschreibt Christoph Frey. Weiterer Vorteil der App: Bei einem Schaden kann der Kunde darüber nicht nur einen Ersatzwagen buchen, sondern auch ein Foto machen und per App an die Werkstatt übermitteln, die kann sofort aktiv werden und bis zum Eintreffen des Kunden die Teile vorhalten. Ist das Auto fertig, erfolgt per App die Benachrichtigung und Übermittlung der Rechnung als PDF. „So ist der aktuelle Entwick-

lungsstand, derzeit befinden wir uns noch in der Lernphase. Im Januar trifft sich erneut der Arbeitskreis, dann werden erste Erkenntnisse beleuchtet und die Weiterentwicklung vorangetrieben“, schildert Frey.

Der kleine Unterschied

Viele Leistungsbausteine, die PV Automotive seinen Systempartnern bietet, werden laut Klaus Grote auch in anderen Systemen angeboten. „Wo wir uns von anderen unterscheiden, ist die Art der Umsetzung und Systemintegration, siehe etwa Social Media Service-Tool oder die Autofahrer-App.“ Mobilitätsgarantien bieten auch andere, aber Autoprofi Frey kann den Antrag bei Kundenwunsch schon aus der Auftragsanlage direkt online an den Versicherer schicken, wo die Police ausgelöst wird. Gleiches gilt für Finanzierungsangebote, sei es für Reparaturkosten oder Autokauf, die direkt aus dem PV Manager heraus angefragt werden können und von der Bank innerhalb kurzer Zeit online freigegeben werden.

Unterstützung findet Frey, der auch Neu- und Gebrauchtfahrzeuge verkauft, im Modul Fahrzeughandel, das ebenfalls im Arbeitskreis angeregt, von PV umgesetzt und in den PV Manager integriert wurde. Läuft also alles wie geschmiert, oder? Nur bei einem speziellen Problem kann die Systemzentrale Christoph Frey wenig helfen: „Unser größtes Problem ist es, qualifiziertes Personal zu finden. Seit zwei Jahren suchen wir gezielt an Berufsschulen, Arbeitsämtern und in Job-Börsen, die Industrie macht uns große

Konkurrenz.“ Claudia Frey ist im Betrieb zuständig für Personalfragen: „Man muss ums Personal kämpfen und Anreize schaffen. Unsere Lehrlinge werden sofort in die Arbeit integriert und müssen nicht erst Hilfsjobs erledigen. Außerdem nehmen wir unsere Mitarbeiter mit auf Messen und andere Veranstaltungen, schicken sie außerdem regelmäßig auf Lehrgänge, um sie weiterzubilden und so zu motivieren.“

In puncto Weiterbildung gibt es von der Systemzentrale klare Vorgaben. „Für unsere Autoprofis gibt es ein Weiterbildungsprogramm, das acht Trainingstage pro Betrieb im Jahr vorsieht. Zunächst sind diverse Basistrainings bis hin zur Betriebsführung vorgeschrieben, weitere Themen sind danach aus dem Programm frei wählbar“, erklärt Grote. Auch hier unterstützt die PV Software. Die Buchung erfolgt direkt aus dem System heraus, es kann mit PV Plus-Punkten aus dem Bonusprogramm bezahlt werden, und bei Einsatz einer Trainingscard sind unter bestimmten Voraussetzungen bis zu 100 Prozent Rabatt möglich. Wer wann welches Training besucht hat und was es kostet, wird ebenfalls im PV Kompass verwaltet.

Der TÜV überprüft jährlich die Qualität der Autoprofi-Betriebe, von der Auftragsannahme über die Ausführung bis zur Fahrzeugübergabe und Kundenzufriedenheit. „Die Auswertung, vor allem Verbesserungsvorschläge, nehmen wir sehr ernst“, so Klaus Grote. Christoph Frey lässt zusätzlich seine Kunden anonym über ein iPad abstimmen: „Es ist wichtig, den Betrieb auch mal aus Kundensicht zu sehen.“ *Dieter Vähröder*

BETRIEBSKENNZAHLEN

Autoprofi Frey
Christoph und Claudia Frey
57439 Attendorf

Flächengrößen:

Gesamtfläche Grundstück: 2.200 qm
Fläche Werkstatt (incl. Büro): 850 qm
Fläche Teilelager: 40 qm
Direktannahmepplätze: 1

Kennzahlen:

Mitarbeiter Werkstatt: 6
Auszubildende: 1
Mitarbeiter Büro: 1
Mechanische Arbeitsplätze: 5
Werkstattdurchgänge/Tag: 25
Fahrzeugverkäufe neu/gebraucht: 160 (2016)

Besonderheiten:

Getriebeespülung, Glasschadenservice, Hochvolt-Qualifizierung

