



Qualitätsmanagement-System von AutoCrew

Keine Frage der Größe

Das Werkstattssystem AutoCrew bietet seinen Partnern seit einigen Jahren ein System zur DIN-ISO-Zertifizierung an. Das Besondere daran: Betriebe erhalten durch das QM auf Wunsch auch intensive betriebswirtschaftliche Betreuung und Qualifikation.

Auf den ersten Blick repräsentiert AutoCrew-Partner Peter Schiwon das, was man gern den typischen freien Werkstattbetrieb nennt. Er hat drei Mitarbeiter, seine Frau kümmert sich im Wesentlichen um das Büro, seine Arbeitsschwerpunkte sind Karosserie und Lackierung und seit drei Jahren auch immer mehr Service und mechanische Reparaturen. Der Jahresumsatz ist mit über 400.000 Euro überdurchschnittlich, die Auslastung mit 70 bis 80 Durchgängen pro Monat fast kontinuierlich bei 90 Prozent. Die Zahlen deuten bereits an, dass Peter Schiwon nicht so recht ins Bild des klassischen freien Werkstattmanns passt, denn

er versteht sich mehr als Unternehmer, denn als Handwerker. „Klar arbeite ich bei einem Betrieb meiner Größe heute noch mit, aber ich verwende auch einen großen Teil meiner Arbeit darauf, mich um das Controlling, die strategische Ausrichtung meines Betriebs oder die Pflege bestehender und die Akquise neuer Kunden zu bemühen.“

ISO-Zertifizierung unentbehrlich

Auslöser für Schiwons Hang zur Betriebswirtschaft ist auch Holger Grund, Betriebsberater und QM-Auditor in der Systemzentrale des Full-Service-Werkstattsystems AutoCrew. „Ich habe 1994 mit einer Lackiererei den Sprung in die Selbstständigkeit gewagt und war 1995 einer der ersten Betriebe in Deutschland, der ausschließlich Wasserbasislacke eingesetzt hat“, so Schiwon. 1999 erfolgte ein Neubau in Hörgerthausen im Landkreis Freising. „2002 habe ich mich dann dem Werkstattssystem AutoCrew angeschlossen. Ausschlaggebend für die Wahl war neben den positiven Vorgesprächen, dass AutoCrew ein eigenes, kostengünstiges Verfah-

ren zur DIN-ISO-Zertifizierung angeboten hat.“ Für Peter Schiwon als Spezialist für Karosserie- und Lackarbeiten fast unverzichtbar, denn 90 Prozent seiner Aufträge sind Unfallinstandsetzungen. „Wir sind Reparaturpartner einiger Versicherer und Schadensteuerungsgesellschaften.“ Zudem gehören Markenautohäuser aus der Umgegend zu den großen Auftraggebern. „Weil wir mit Zustimmung der jeweiligen Hersteller auch Garantie- und Kulanzarbeiten im Karosserie- und Lackbereich ausführen, ist die ISO-Zertifizierung für uns ein Muss gewesen.“ So habe er sie anfangs auch empfunden, gesteht Peter Schiwon, als etwas, was er halt machen muss. „Doch wenn man sich richtig mit dem Thema beschäftigt und gezeigt bekommt, wie man die Instrumentarien einsetzen kann, dann wird schnell klar, was für ein wertvolles Werkzeug man da in der Hand hält.“

Peter Schiwon hat die Erstauditierung im Jahr 2004 durchlaufen, das Nachaudit hat er erst vor wenigen Wochen bestanden. „Das ganze QM-System bringt einem nichts, wenn man das System nicht lebt.“ Und die Zeit für die Erstellung eines QM-Handbuchs zu opfern sei schlecht investiert, wenn man nicht gewillt sei, bestehende Prozesse in Frage zu stellen und



Die elektronische Zeiterfassung ist eine Grundlage für saubere betriebswirtschaftliche Auswertungen

Bilder: Schlieben

WERBAS GRATULIERT

Seit zehn Jahren erscheint AUTO SERVICE PRAXIS, das Fachmagazin für den Werkstattprofi, Monat für Monat und bietet dem interessierten Leser punktgenau Informationen aus der Automobilbranche.

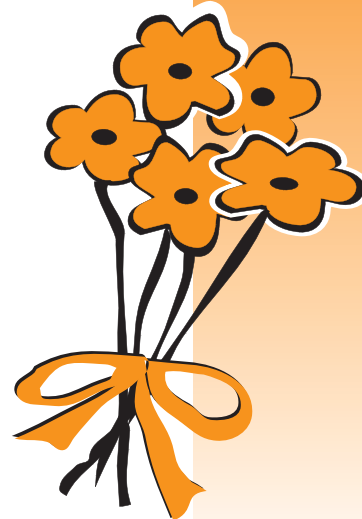
AUTO SERVICE PRAXIS – das sind zehn Jahre Begeisterung und Engagement für Service und Technik.

Wir gratulieren dem gesamten Team und wünschen Ihnen weiterhin Schwung und Leidenschaft für eine erfolgreiche Zukunft.

WERBAS

Sumitomo Corporation Group
WERBAS AG Car Dealer Software & More

Max-Eyth-Straße 42 · 71088 Holzgerlingen · Telefon (07031) 2117-0 · Telefax (07031) 2117-196 · www.werbas.com · info@werbas-ag.com



gegebenenfalls zu verändern. Das QM-Handbuch zu erstellen ist dabei ein zentraler Prozess, denn zum einen erfolgt eine detaillierte Bestandsaufnahme betrieblicher Abläufe und Prozesse.

Standards schaffen Transparenz

Zum anderen werden die standardisiert und optimiert im Handbuch dokumentiert. „Aus meiner Sicht bringt QM jedem Betrieb enorme Vorteile, denn man analysiert Abläufe im Betrieb, macht damit Prozesse transparent und hat so überhaupt erst die Grundlage, um bestehende Prozesse zu verändern“, schildert Schiwon seine Erfahrungen. Seit er das QM-System eingeführt hat, erfasst er beispielsweise

kontinuierlich die Reklamationsquote. „Vor QM habe ich die gar nicht erfasst und wusste auch nur ungefähr, wie viel Geld ich für die Nacharbeit von beanstandeten Aufträgen pro Jahr ausgegeben habe.“ Heute weiß er, dass seine Mannschaft und er mit einer Reklamationsquote von insgesamt unter 0,5 Prozent sehr gute Arbeit abliefern. „Dass die Qualität bei uns stimmt, wusste ich auch ohne QM, aber jetzt kann ich Kunden oder auch der Bank gegenüber solche Fakten mit Zahlen belegen, was die Kommunikation gerade mit öffentlichen oder gewerblichen Auftraggebern mitunter sehr erleichtert.“ Der Faktor Außenwirkung werde beim Thema QM von vielen seiner Kollegen völlig unterschätzt, ist Peter Schiwon

überzeugt. „Mag sein, dass das bei rein auf Mechanik und Elektronik spezialisierten Betrieben anders ist, aber wir führen als Lackier- und Karosseriefachbetrieb auch Garantiarbeiten für Markenhändler, respektive die Hersteller aus. Solche Aufträge bekommen sie ohne DIN-ISO-Zertifizierung gar nicht.“ Ähnlich verhalte es sich bei gewerblichen Kunden oder öffentlichen Auftraggebern, die für eine Auftragsvergabe eine DIN-ISO-Zertifizierung mittlerweile voraussetzen.

Kontinuierliche Verbesserung

Viel wichtiger als die öffentliche ist für Schiwon aber die interne Wirkung des QM-Systems. „Die ganze Mannschaft hat

Wir gestalten die Werkstatt der Zukunft

Schon heute stellen sich die Mitglieder des ASA-Bundesverbandes den Aufgaben von Morgen. In den ASA-Arbeitskreisen wird über zukunftsweisende Entwicklungen informiert und diskutiert. Gemeinsam wird die Herausforderung angenommen, die Werkstatt von Morgen aktiv mitzugestalten. Somit werden die Grundlagen für die dauerhafte Existenz der Kfz-Branche geschaffen, die ihren Ausdruck in innovativen Produkten der ASA-Mitglieder finden.

Bundesverband der Hersteller
und Importeure von Automobil-
Service Ausrüstungen e. V.
Geschäftsstelle ASA-Bundesverband
Wettertalstraße 37 • 71254 Ditzingen

T +49 (0) 71 56/95 83 87 • F +49 (0) 71 56/95 83 88
asa-geschaeftsstelle@t-online.de • www.asa-verband.de

Service am Automobil
Qualität – Innovation – Sicherheit



bei der Einführung des QM-Systems und der Erstellung des Handbuchs mitgearbeitet. Darum weiß heute auch jeder, welchen Nutzen uns die Zertifizierung intern bringt. Zudem arbeiten wir kontinuierlich daran, auf Grundlage unseres QM-Systems bestehende Prozesse regelmäßig zu hinterfragen und, wenn erforderlich, zu verändern.“ Eine Frage von Qualitätsmanagement ist für Peter Schiwon auch, dass sein Betrieb betriebswirtschaftlich sauber durchkalkuiert ist. „Viele

Prozesse haben mit Zahlen zu tun und lassen sich nur sauber dokumentieren und vergleichen, wenn sie mit entsprechenden Kennzahlen unterlegt sind“, erklärt Holger Grund, der Peter Schiwon als QM-Auditor und betriebswirtschaftlicher Berater zur Seite steht.

Realistische Verrechnungssätze

Grund ist gelernter Kfz-Meister und hat Zusatzqualifikationen und -abschlüsse in Betriebswirtschaft erworben. Im Grunde seines Herzens ist er aber Kfz-Meister geblieben und spricht die Sprache der AutoCrew-Betriebe, die er sowohl in Sachen QM als auch BWL berät. Das sind derzeit ca. 220 an der Zahl. „Alle wirtschaftlich gesund“, wie Grund nicht ohne Stolz betont. Die Kombination aus QM-Zertifizierung und BWL-Beratung ist zwar nicht zwingend erforderlich, aber sie macht absolut Sinn. „Eine saubere, der betrieblichen Situation angepasste Kostenrechnung aufzustellen, auf deren Basis regelmäßig Kennzahlen zu ermitteln, Businesspläne aufzustellen und zu kontrollieren oder Kalkulationssätze regelmäßig zu überprüfen, ist eigentlich die Grundlage für die Einführung eines durchdachten und wirkungsvollen QM-Systems.“ Peter Schiwon sieht das genauso. „Ich wollte nie der billige Jakob sein und habe meine Stundenverrechnungssätze von Anfang an möglichst sauber kalkuliert. Dank QM und AutoCrew-BWL-Tool kann ich heute auf den Cent genau sagen, wie hoch mein Stundenverrechnungssatz aufgrund meiner Kostensituation, meiner durchschnittlichen Kapazitätsauslastung und meiner Gewinnerwartungen sein muss.“ Und zu QM über Zahlen gehört für Peter Schiwon auch, seinen Stundenverrechnungssatz alle sechs Monate nachzukalkulieren und bei Bedarf anzupassen. „Die Kunden akzeptieren Preiserhöhungen nach meinen Erfahrungen klaglos, wenn man sie sauber begründen kann, denn im Vordergrund steht für die meisten die Arbeitsqualität und der gebotene Service, nicht der Preis.“ Holger Grund kann das aus seiner Beratungspraxis nur bestätigen. „Leider arbeiten viele Betriebe mit Stundensätzen, die sie aus dem Bauch heraus kalkuliert haben. Die stehen täglich 14 Stunden in ihrer Werkstatt und wundern sich am Monatsende, warum unter dem

Holger Grund unterstützt AutoCrew-Partner in Sachen Qualitätsmanagement und Betriebswirtschaft



Strich so wenig übrig bleibt. Wenn man ihnen dann mal vorrechnet, welchen Stundenverrechnungssatz sie aufgrund ihrer gegebenen Kostensituation und ihrer Gewinnerwartungen eigentlich nehmen müssten, gehen vielen die Augen auf und sie fangen erstmals an, sich ernsthaft für Kennzahlen und andere betriebswirtschaftliche Themen zu interessieren.“

Unternehmenssteuerung und -kontrolle mittels Kennzahlen funktioniert natürlich nur mit EDV-Unterstützung und zeitnahen Buchungen. Peter Schiwon hat seine Buchhaltung im Haus und gibt lediglich die testierte Fassung des Jahresabschlusses beim Steuerberater in Auftrag. „Die zeitnahe Buchung hat für den Unternehmer erhebliche Vorteile, denn er erkennt viel früher, ob er bei bestimmten Aufträgen Geld mitbringt, wie seine Außenstände aussehen etc.“, erläutert Holger Grund. Die Buchung komplett an den Steuerberater auszulagern, habe neben dem zeitlichen oft noch einen anderen Nachteil. „Oft buchen Steuerberater aus Branchenunkenntnis viele Positionen auf sonstige Kosten. Für einen Werkstattbetrieb ist mit so einer Buchung überhaupt nicht nachvollziehbar, wo sich möglicherweise betriebswirtschaftliche Probleme verbergen.“

Kostentransparenz auf Knopfdruck

Peter Schiwon hat sich seine Konten so eingerichtet, dass er jederzeit höchstmögliche Transparenz für seinen Betrieb, einzelne Abteilungen oder den einzelnen Auftrag erzeugen kann. Den Ist-Zahlen kann er zu jeder Zeit die von ihm mit Holger Grund für das Geschäftsjahr aufgestellten Umsatz- und Ertragsplanung gegenüberstellen. „Auf Knopfdruck erzeuge ich jede beliebige Kennzahl und kann einen Soll-Ist-Vergleich mit den Planzahlen für das laufende Jahr oder Zahlen aus vergangenen Jahren fahren“, so Schi-



Zertifizierungsprogramm

AutoCrew-QM

Das AutoCrew-Zertifizierungsprogramm wird seit 2001 angeboten. AutoCrew macht dabei eine so genannte Matrix-Zertifizierung, bei der ganze Gruppen von Betrieben zur Auditierung zusammengefasst werden. Das reduziert die Kosten, birgt aber das Risiko, dass die gesamte Gruppe die DIN-ISO-Zertifizierung verliert, wenn ein geprüfter Betrieb in der Nachauditierung durchfällt. Die Erstauditierung dauert inklusive Erstellung des QM-Handbuchs je nach Betrieb zwischen 12 und 18 Monaten. Das Erstaudit kostet AutoCrew-Betriebe einmalig 2.900 Euro. Die Nachauditierung wird nach jeweils drei Jahren fällig. Kontinuierliche Pflege und bedarfsweise Anpassung von QM-Prozessen und Handbuch kosten 460 Euro pro Jahr.

Betriebe können darüber hinaus für einen Pauschalbetrag von 75 Euro pro Monat über die AutoCrew-Zentrale individuelle betriebswirtschaftliche Beratung und Betreuung in Anspruch nehmen. Die reicht von der Existenzgründungsberatung über Sanierungs- und Optimierungsbearbeitungen bis hin zur Aufstellung von Business-Plänen oder der Vorbereitung und Begleitung bei Bankgesprächen.

Weitere Infos: www.AutoCrew.de; holger.grund@autocrew.de

AVL DIX DRIVE POCKET

Ultramobile Diagnose -
Sie haben's in der Hand.

AVL DiTEST gratuliert zu
10 erfolgreichen Jahren
Auto Service Praxis.

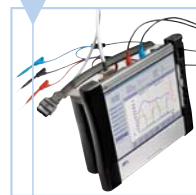
AVL DiTEST GmbH
Würzburger Strasse 152
90766 Fürth
DEUTSCHLAND
Tel: +49 911 47 57 - 0
Fax: +49 911 47 57 - 130

www.avlditest.com

FUTURE SOLUTIONS
FOR TODAY.



Leasing-Angebot:
ab € 138,-/monat.
inkl. Diagnose-Software
Details unter
www.avlditest.com/leasing3



AVL
D I T E S T



AutoCrew-Partner
Peter Schiwon legt
in seinem Betrieb
großen Wert auf
betriebswirtschaftliche
Transparenz

Jahren von heute 40 auf künftig 70 Prozent zu steigern, ohne seine bestehenden gewerblichen Kunden zu verlieren. Dazu möchte er den Anteil der Servicearbeiten und mechanischen Reparaturen in seinem Betrieb deutlich erhöhen. „Den Businessplan für die strategische Neuausrichtung erarbeite ich gerade gemeinsam mit Herrn Grund“, erklärt Peter Schiwon.

Strategische Zukunftsplanung

won. So viel betriebswirtschaftliche Transparenz freut natürlich auch die Banken. „Ich pflege einen offenen und regelmäßigen Kontakt mit meinem Banker und bislang wurde ich bei jedem Investitionsvorhaben nach Kräften von ihm unterstützt.“ Diese Unterstützung wird Schiwon auch im kommenden Jahr brauchen, denn der Betrieb soll durch den Bau eines zweiten Gebäudes deutlich wachsen.

„Ich möchte die Strategie meines Unternehmens anpassen. Derzeit erhalte ich viele Aufträge von großen Autohäusern und Versicherungen.“ Das sichere auf der einen Seite eine hohe Grundauslastung, drücke aber auf den Ertrag, denn große Kunden haben auch große Rabatt-Erwartungen. Peter Schiwon plant darum, den Privatkundenanteil in den nächsten drei

Der Plan wird unter anderem beinhalten, wie die künftige Strategie des Betriebs aussehen soll, welche Kundengruppen man wie ansprechen will, wie die Konkurrenzsituation im Markt ist und welche Umsatz- und Ergebniserwartungen man in welcher Zeit plant. „Ohne einen solchen Plan tun sich Betriebe heute schwer, überhaupt Kredite von Banken zu bekommen“, weiß Holger Grund aus seiner Beratungstätigkeit. „Darum“, ergänzt Peter Schiwon abschließend, „ist es heute auch für handwerklich geprägte Betriebe wichtig, die eigenen Prozesse und Zahlen im Griff zu haben, wenn man in die Zukunft investieren will – egal wie groß ein Betrieb ist.“

Frank Schlieben



Der Betrieb führt auch Garantiewerke im Auftrag von Autohäusern durch