API unterstützt Servicebetriebe: Einsatzort der API R 2000 ist am Kath-Standort in Hamburg-Bergedorf.

AUTOMOTIVE PROCESS INSTITUTE (API)

Mehr Ertrag in der Direktannahme

„Die Zukunft des Autoservice ist digital", proklamierte API zur Automechanika. Die Leipziger unterstützen Autohäuser wie die norddeutsche Kath-Gruppe mit speziellen Prozesshelferlein.

Die Tendenz zu digitalen Werkstätten wird auch für die Kundschaft immer offensichtlicher. In der Vergangenheit fiel erst deren vierter oder fünfter Blick beispielsweise auf die Diagnosegeräte oder die Systeme für den Kfz-Teilekatalog. Heute werden Fahrzeug und Besitzer in der Direktannahme vielerorten vom Tablet-balancierenden Serviceberater begrüßt, der beispielsweise im Anschluss an den Handschlag den Annahmeroboter von der Leine lässt.

KURZFASSUNG

Standardisierung, Automatisierung und Digitalisierung – dieser Dreiklang bildet für die Automotive Process Institute GmbH die Grundlage zur Verbesserung der Serviceprozesse in der Werkstatt. Unternehmen wie die Dürkop-Gruppe sowie die Kath Autohaus GmbH & Co. KG setzen auf die Lösungen aus Leipzig.

Leistungsschau Automechanika

Ein Spezialist auf diesem Fachgebiet kommt aus Leipzig: Auf der Automechanika reiste die Automotive Process Institute GmbH (API) unter anderem mit dem aktuellen Direktannahme-Roboter API R 3000 im Messegepäck an. Der API R 3000 ist im Übrigen seit einigen Wochen bei der Dürkop-Gruppe im Einsatz. Zusätzlich präsentierte API auf der Automechanika in Frankfurt eine Lösung für den digitalen Reifenscan (RPS Flex – eigenen Angaben zufolge als „komfortable Überfahrlösung"), Neuerungen am Einstiegsmodell R 1000 mit Tablet PC sowie Datendienstleistungen für Autohäuser und Werkstätten. Der API R 3000 ist seit Oktober bei der Autohausgruppe Dürkop am Magdeburger Standort im Einsatz. Der Mehrmarkenhändler setzt seit 2010 auf API-Systeme.

Zufriedene Kundschaft

Noch weiter nördlich blicken die Verantwortlichen der Kath-Gruppe auf eine nahezu ebenso lange und gut währende Zusammenarbeit mit den Sachsen zurück: Seit April 2011 setzt das Unternehmen auf Direktannahme-Systeme von API. Die Kath-Gruppe (neun Standorte in Hamburg und Schleswig-Holstein), hat im Vorjahr am Standort Hamburg-Bergedorf ca. 500 Neuwagen-Verkäufe und rund 13.000 Servicedurchgänge verbucht. Speziell den API R 2000 mit der vollautomatischen Fahrwerksvermessung versteht Kath-Serviceleiter Randolf Gust als stellvertretendes Beispiel für das Innovationsgeschick der kontinuierlich wachsenden Handelsgruppe. Jetzt hat er die Profitabilität des Systems durch die Entscheidung für einen externen Direktannahme-Assistenten zusätzlich gesteigert.

Mangelhafte Prozesse

„In der Vergangenheit haben wir die Leistungsfähigkeit des API-Systems durch unser eigenes inkonsequentes Handeln geschwächt", bilanziert Serviceleiter Gust die Einsatzgeschichte des API R 2000 während der ersten 18 Monate. Sobald personelle Engpässe auftraten, wurde der auf das API-System geschulte Mechaniker in die Werkstatt abgezogen. Das Ergebnis

Fotos: Dirk Eickmeier

1

2

1 Die Kath-Gruppe verfügt über neun Standorte im Norden.
2 Die API-Geschäftsführer Uwe Brodtmann und Christian Polzer (r.) auf der Automechanika im September.

dieser fehlenden Prozess-Kontinuität resultierte in stark schwankenden Ertragsergebnissen des Direktannahme-Systems. Urlaubs- und Krankheitstage verstärkten diesen Effekt zusätzlich.

„Da wir die Leistungsfähigkeit des Systems bei konsequenter personeller Betreuung bereits nachweislich erkannt hatten, musste es unser Ziel sein, Kontinuität in die Auslastung des Systems und der damit verbundenen Prozesse zu bekommen", formuliert der Servicechef die strategische Ausrichtung für das Jahr 2014. „Wir haben uns nach intensiven internen Diskussionen für den Einsatz eines KDA, also eines Direktannahme-Assistenten von Kroschke entschieden." Seit dem 10. März 2014 führt ein KDA als externer Dienstleister täglich die Fahrwerksvermessungen mit dem R 2000 durch.

Gute Entscheidung

Bereits vier Monate nach dem Start des Experiments ist Gust von der Richtigkeit der Entscheidung überzeugt. Der externe Spezialist benötigte keinen Schulungsvorlauf, ist vom ersten Einsatztag an prozesssicher und hat die gemeinsam im Vorfeld mit API entwickelten Zielvorgaben bereits mehr als erfüllt. „Der KDA ist ein Spezialist an der Bühne. Damit sind Fehlbedienungen, die in der Vergangenheit manchmal Systemausfälle provozierten, ausgeschlossen", resümiert der Serviceprofi. Positiv bewertet er auch den direkten Zugang, über den der KDA zu den API-Verantwortlichen verfügt.

Seither ist der KDA bei Kath täglich im Einsatz. Zwischen 35 und 40 Wochenstunden hat die Kath-Gruppe den Kroschke-Spezialisten gebucht, der täglich bis zu 12 Eingangsvermessungen durchführt. Rund drei von vier dieser kostenlosen Fahrwerksvermessungen führen zur Beauftragung von Spur- und Sturz-Einstellung. Das schlägt sich auch positiv im Ergebnis nieder: Das API-Profitcenter der Kath-Gruppe erwirtschaftet einen Deckungsbeitrag von 30 Prozent. Ebenfalls erfreulich: „Auch der Urlaubsvertreter erreicht von Beginn an die gleiche Schlagzahl", konstatiert ein zufriedener Randolf Gust. „Es ist, als wäre der externe Mitarbeiter geklont." *AH* ■

STANDORT HH-BERGEDORF

- 500 abgesetzte Neuwagen im Jahr 2013
- 650 vermarktete Gebrauchtwagen im Jahr 2013
- Anzahl der Servicedurchläufe im Jahr 2013: rund 13.000

BLICK IN DEN MARKT
Anzeigen