

# ASPC

Aftersales Planung & Controlling

Rüsselsheim 2010

## Inhalte

1. Vorteile für das Autohaus
2. Prozess Ablauf
3. Marktpotential bestimmen
4. Werkstattkapazität bestimmen
5. Wie viele Serviceberater bzw. T&Z-Mitarbeiter werden benötigt?
6. Planung Mechanik (Jahr, Monat)
7. Controlling

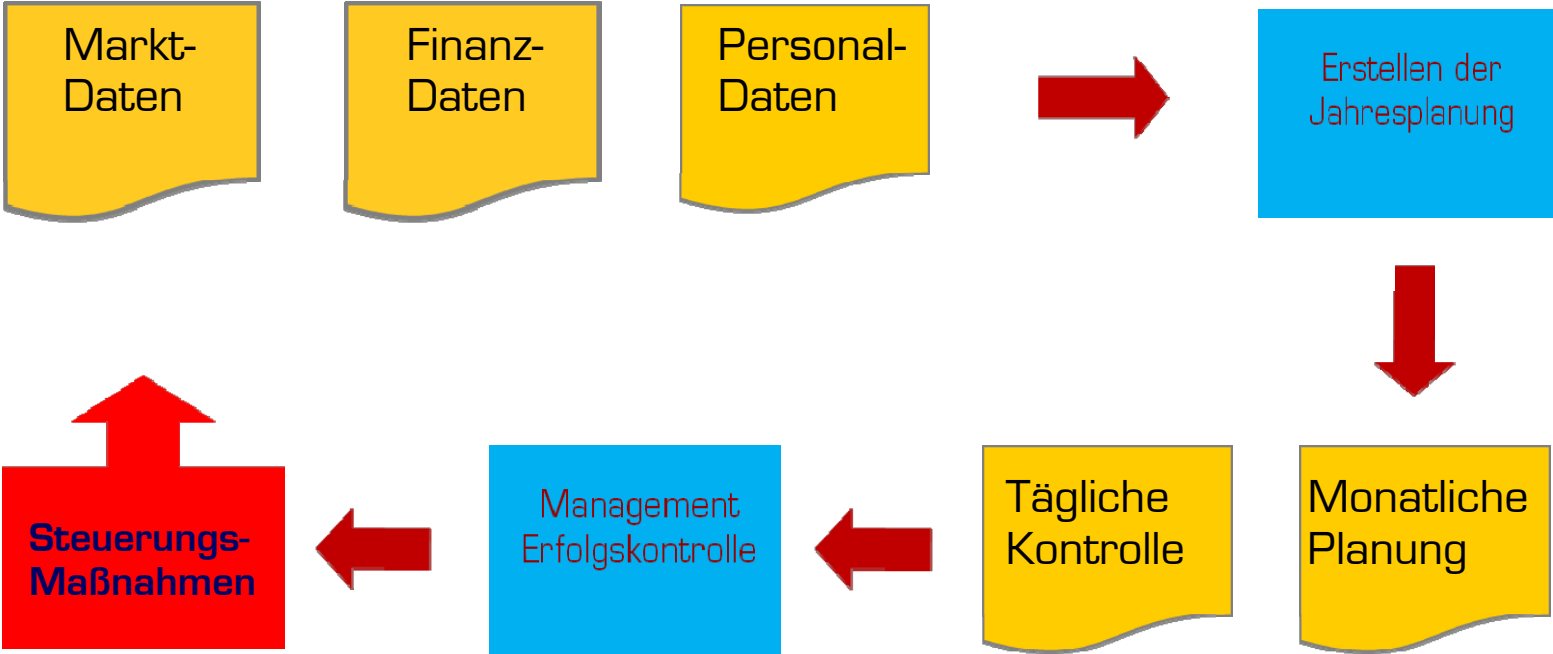
## 1. Vorteile für das Autohaus

- ASP&C sensibilisiert für den lokalen Aftersales Markt und dessen Ausschöpfung
- ASP&C stellt Beziehungen zwischen der Anzahl von produktiven und nicht-produktiven Mitarbeitern her
- ASP&C vergleicht die Werkstattgröße mit dem verfügbaren Marktpotential

## 1. Vorteile für das Autohaus

- ASP&C erlaubt die Planung und das Controlling von
  - verkauften AWs, Bruttoertrag, und AW-Preis
  - Teile & Zubehör
  - Kosten
  
- ASP&C gibt Auskunft, wie viele „echte“ Kunden das Autohaus hat

## 2. Prozessablauf



### 3. Marktpotential bestimmen

- Eigener Maximum Markt
- Eigener Mindest Markt
- Berechnung des betreuten Marktes
- Analyse des Marktpotentials
- Planung des Marktanteil-Zieles

## 4. Werkstattkapazität bestimmen

- Werkstattkapazität
  - Produktive Stunden pro Arbeitsplatz
  - Produktive Stunden pro Mitarbeiter
  - AW-Kapazität
- Abstimmung Arbeitszeitmodell vs. Werkstattkapazität

## 5. Wie viele Serviceberater bzw. T&Z Mitarbeiter werden benötigt?

- Kapazität der Serviceberater
- Kapazität der T&Z Mitarbeiter

## 6. Planung Mechanik

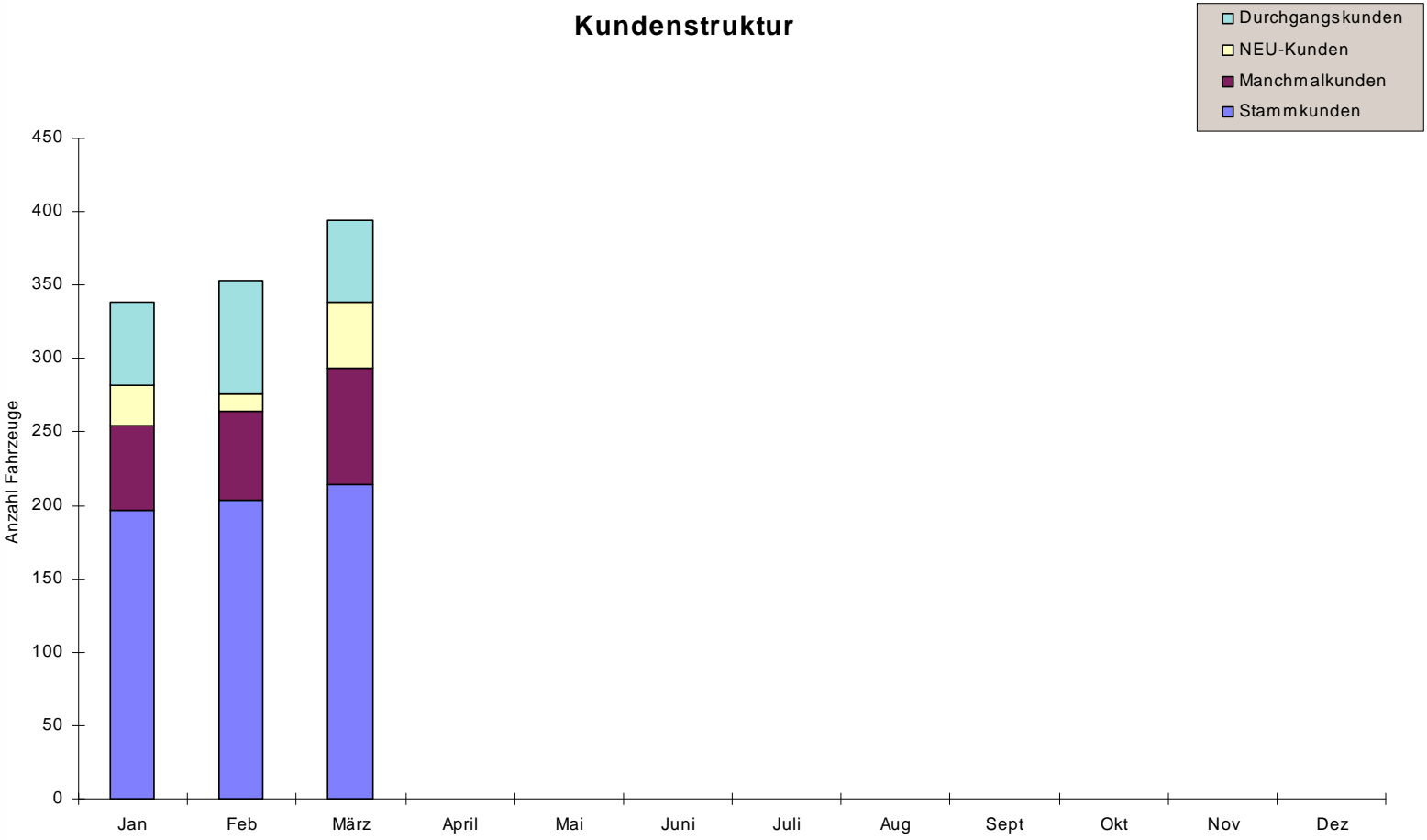
- Jahresplanung Service-Mechanik
- Monatsplanung: Werkstattspiegel Mechanik

## 7. Controlling

- **7.1 Kunden- bzw. Fahrzeugsegmente**
  - Kundenstruktur
  - Art der ausgeführten Arbeiten
  
- **7.2 Werkstattleistung**
  - Auslastung der Werkstatt
  
- **7.3 Annahmemeistung**
  - Werkstatt- und Annahmemeistung
  
- **7.4 Teileumsatz**

# 7.1 Controlling (grafisch) - Kundenstruktur

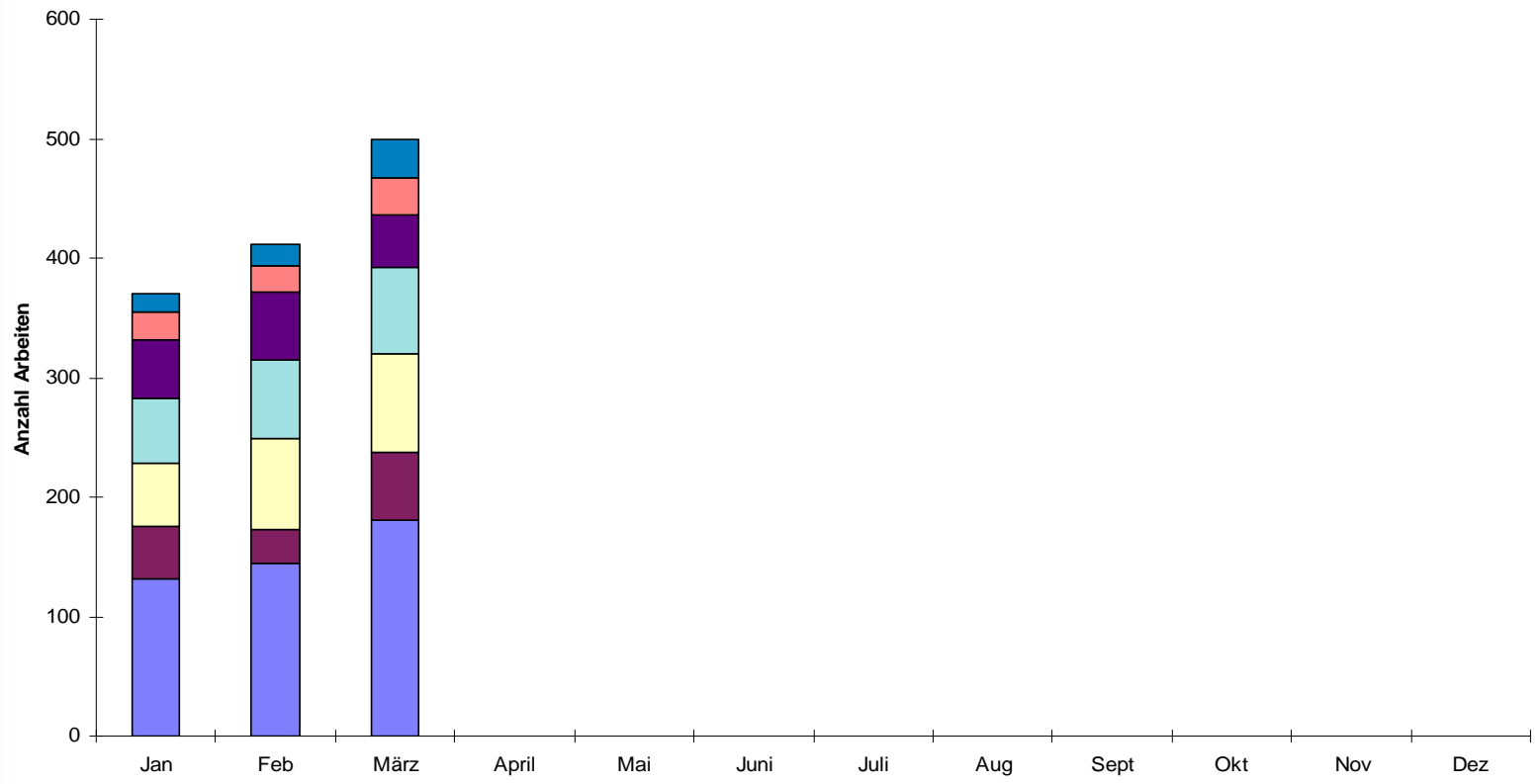
**Kundenstruktur**



# 7.1 Controlling (grafisch) – Art der ausgeführten Arbeiten

Art der ausgeführten Arbeiten

- Inspektion (Wartung)
- Instandsetzungen
- Verschleißreparaturen
- Pflege, optisch
- NUR Ölwechsel
- Gewährleistungsarbeiten
- Zubehör Einbau



## 7.2 Controlling - Werkstatteleistung

### Leistungsdaten Monatsvergleich Mechanik

Autohaus Aftersales-Management STZ-M2 / Teil 1

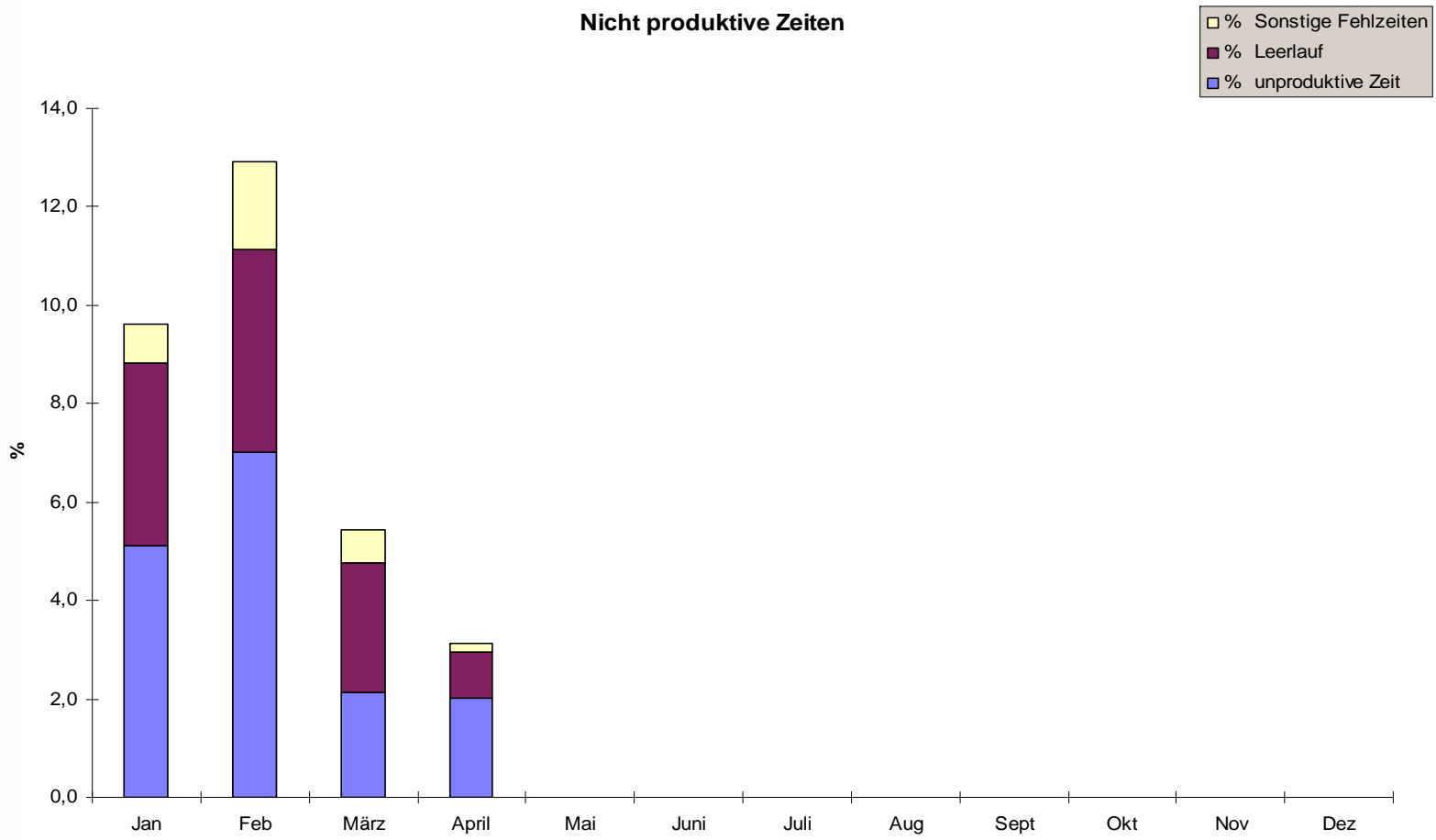
00-2104-53

Zurück zum Werkstattspiegel

Jahr der Erfassung	2002	2002	2002	2002	2002	2002	2002	2002	2002	2002
Monat der Erfassung	Jan	Feb	März	April	Mai	Juni	Juli	Aug	Sept	Okt
Öffnungstage im Monat	26	24	25	25	23	25	27	27	25	26
Mechaniker, Gesamt	7,2	7,0	6,8							
Mechaniker anwesend	5,6	6,1	5,8							
SOLL-Teileumsatz Service	105.950	105.106	114.794	107.381	110.287	89.898	90.910	90.404	99.924	99.586
IST-Teileumsatz Service	114.589	102.389								
% IST/SOLL-Vergleich	108,2	97,4								
SOLL-AW Mechanik	15.796	15.078	15.796	18.094	13.642	15.796	18.166	14.217	12.063	15.796
Ist AW Mechaniker	13.077	12.212	11.967	0	0	0	0	0	0	0
Ist AW Sonstige	1.211	1.257	0	0	0	0	0	0	0	0
IST-AW Mechanik Gesamt	14.288	13.469	11.967							
% IST/SOLL-Vergleich	90,5	89,3	75,8							
Betriebsleistungsfaktor Mechaniker	12,5	12,4	12,4							
AW pro Durchgang	29	27	22	0	0	0	0	0	0	0
T&Z-Wert pro Durchg.	234	202	0	0	0	0	0	0	0	0
% unproduktive Zeit	5,3	3,7	2,5							
% Leerlauf	1,5	1,1	1,0							
% Sonstige Fehlzeiten	0,6	0,7	0,6							
% Auslastung	92,6	94,6	95,9							
% Anwesenheit der Mechaniker	78,1	87,5	86,4							
% Nutzung der Mechaniker	72,3	82,8	82,8							
Anzahl Diagnose Werkstatt										
% Diagnose Werkstatt	0,0	0,0	0,0							
AW pro anw. MA u. Tag	98	92	82							
Durchgänge pro anw. MA u. Tag	3,4	3,4	3,8							

# 7.2 Controlling (grafisch) – Auslastung der Werkstatt

Nicht produktive Zeiten




# 7.3 Controlling - Annahmemeistung

## Leistungsdaten Monatsvergleich Mechanik

Autohaus Aftersales-Management STZ-M2 / Teil 1

00-2104-53

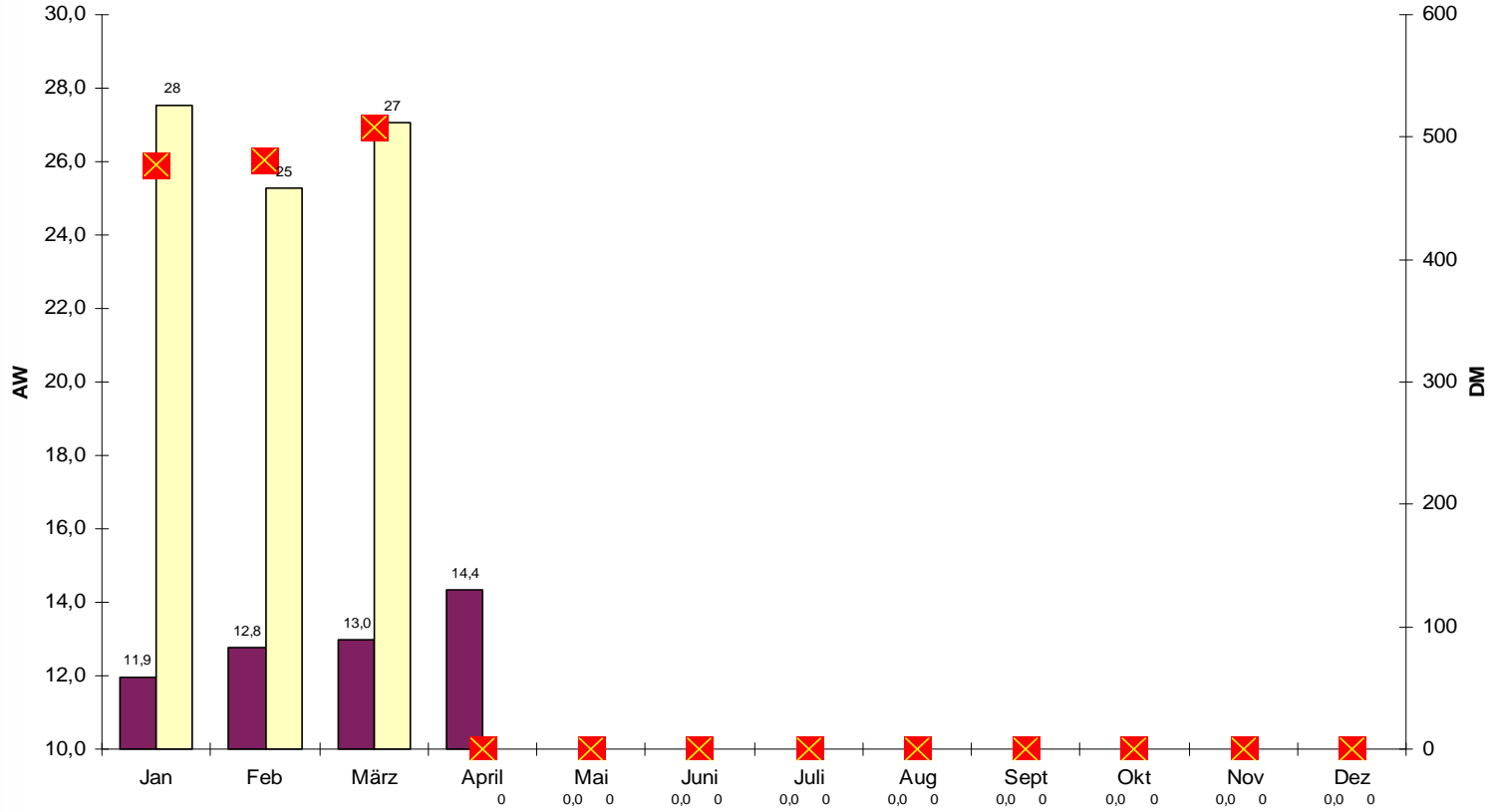
Zurück zum Werkstattspiegel

Jahr der Erfassung	2002	2002	2002	2002	2002	2002	2002	2002	2002	2002
Monat der Erfassung	Jan	Feb	März	April	Mai	Juni	Juli	Aug	Sept	Okt
Öffnungstage im Monat	26	24	25	25	23	25	27	27	25	26
Verhältn. Arbeiten zu Fahrzeuge 	0,8	1,0	1,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Serviceberater anwesend	2,2	2,1	2,1							
Durchgänge pro anw. SB u. Tag	8,6	9,8	10,6							
Anzahl Bühnennahmen										
% Bühnennahmen/Gesamtkunden.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Offene Befunde										

# 7.3 Controlling (grafisch) – Werkstatt- und Annahmemeistung

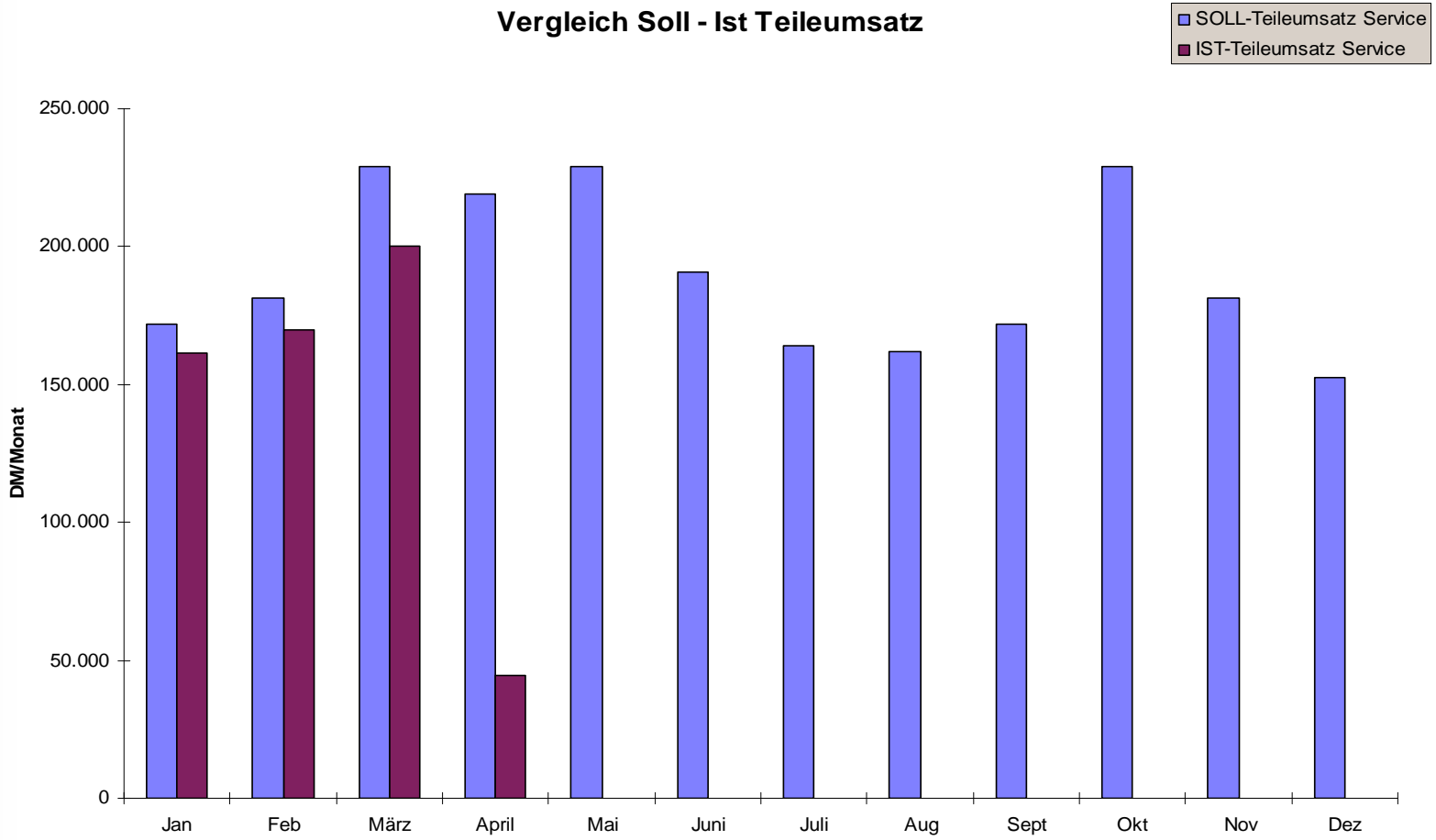
**BLF, AW pro Durchgang und T&Z-Wert pro Durchgang**

- Betriebsleistungsfaktor Mechaniker
- AW pro Durchgang
- ✘ T&Z-Wert pro Durchg.



# 7.4 Controlling (grafisch) - Teileumsatz

Vergleich Soll - Ist Teileumsatz



## Fordern Sie uns ...



Joachim Berger      Christian Vilmar  
Geschäftsleitung TGM Abel & Berger GmbH

**TGM Abel & Berger GmbH    Stahlstraße 51    D-65428 Rüsselsheim    Tel.: +49 6142 87 19-0**  
**www.tgm.de                      kontakt@tgm.de**