

Die Performance-Optimierer

Kennzahlen | Der Investitionsdruck auf freie Werkstätten wird in den nächsten Jahren noch zunehmen. Mit dem Beratungsprogramm ProFit 2.0 unterstützt Wolk After Sales Experts die Betriebe dabei, ein finanzielles Polster zu schaffen.

Auf den Werkstattmarkt kommen in den nächsten Jahren große Herausforderungen zu. Elektrifizierung, Digitalisierung, Komplexität der Fahrzeuge, Assistenzsysteme, E-Commerce und Fachkräftemangel sind nur einige davon. Eines haben sie jedoch alle gemeinsam: Sie kosten Geld. Auch wenn ein Betrieb aus Sicht des Inhabers rundläuft, wird er in Zukunft nicht darum herumkommen, finanzielle Mittel für notwendige Investitionen bereitzuhalten.

Woher diese kommen können, zeigt das Beratungsunternehmen Wolk After Sales Experts mithilfe des Programms ProFit 2.0, welches gezielt Daten aus dem DMS der Werkstatt betriebswirtschaftlich analysiert. Mithilfe des niederländischen Softwareunternehmens WESP konnte eine Schnittstelle realisiert werden, die es erlaubt, auf mittlerweile zehn der gängigsten DMS zuzugreifen und mithilfe eines intelligenten Algorithmus die notwendigen betriebswirtschaftlichen Daten herauszuziehen. „Darüber lässt sich erkennen, wie sich die Umsätze eines Betriebs in verschiedenen Produktgruppen über die gesamte Historie entwickelt haben. Außerdem befinden sich im Pool die Daten vieler anderer Werkstätten, sodass man ein Benchmark zum Gesamtmarkt und zu anderen Werkstätten hat. Damit kann man sehr schnell aufzeigen, wo noch versteckte Potenziale liegen“, erklärt Geschäftsführer Antti Wolk die Grundzüge.

Kurzfassung

Mit dem Beratungsprogramm ProFit 2.0 verspricht Wolk After Sales Experts Werkstätten eine Fitnesskur für die Performance. Eine Analyse der DMS-Daten deckt versteckte Umsatzpotenziale auf, die es abzuschöpfen gilt.



Das Beratungsprogramm ProFit 2.0 deckt Umsatzpotenziale ohne großen Zeitaufwand für den Werkstattinhaber auf.

Anonym und sicher

Das Thema Datenschutz ist in Deutschland ein sehr heikles und wird deshalb bei Wolk After Sales Experts besonders sensibel gehandhabt. Werkstattberater Michael Quack erklärt: „Es herrscht natürlich eine gewisse Skepsis gegenüber der Herausgabe von Daten. Das Thema hat deshalb bei uns hohes Gewicht. Zunächst unterzeichnen wir natürlich eine Datenschutzerklärung. Darüber hinaus werden die Daten und Unternehmen in der Aus-

wertung getrennt, die Analyse erfolgt jeweils ohne Bezug zum Unternehmen.“ Welches Unternehmen hinter welchen Daten steht, könne außer dem betreuenden Berater niemand einsehen. Die Verknüpfung der Daten und Ergebnisse mit einem Unternehmen erfolgt ausschließlich in einer separaten Cloud. Auch Einkaufskonditionen und Erträge daraus, Betriebsgewinne, Löhne und andere Daten interessieren nicht. Für die Datenanalyse werden lediglich die Sell-out-Rechnungen herangezogen.



Berater Michael Quack (links) und Werkstattinhaber Tom Klinkhammer durchforsten die Betriebsdaten nach Umsatzpotenzialen.

Modularer Aufbau

Das Programm ProFit 2.0 besteht zunächst aus drei Bausteinen, dem eigentlichen Beratungsprogramm zur Optimierung von Umsätzen und Prozessen, dem Baustein „Vorausschauender Wartungsbericht“ sowie der Unterstützung beim Aufbau einer Infrastruktur mit E-Ladesäulen. Das eigentliche Beratungsprogramm gibt es in den Stufen Basic, Medium und Premium. Das Basic-Paket umfasst die Einrichtung der Schnittstelle, die Datenanalyse und eine wöchentliche Performance-Analyse, die als PDF-Bericht bereitgestellt wird. Im Paket Medium kommt eine quartalsweise Vor-Ort- oder Online-Beratung hinzu. Dieses Coaching fällt in der Premium-Variante deutlich ausführlicher aus und reicht bis hin zu Mitarbeitergesprächen oder gemeinsamen motivationsfördernden Veranstaltungen. Zusätzlich gibt es „on top“ eine Marketingberatung mit handfesten Optimierungsempfehlungen, etwa zu optimierten Einträgen in Google Business oder einer Webseitenoptimierung. Die Premiumvariante ist zusätzlich förderfähig und wird vom Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle (BAFA) mit 50 Prozent des förderfähigen Höchstbetrages von 3.000 Euro bezuschusst.

Informieren, nicht aufschwätzen

Die Daten aus dem DMS sind laut Antti Wolk erfahrungsgemäß ein wahrer Schatz, der mithilfe des Beratungsprogramms gehoben werden kann. Wichtiges Werkzeug

ist dabei die Kundenkommunikation. „Nach unserer Erkenntnis werden viele Aufträge nicht erteilt, weil sie nicht angesprochen werden“, so Wolk. Dabei geht es nicht darum, den Kunden etwas aufzuschwätzen, sondern die Kommunikation aus dem Servicegedanken heraus zu führen. Man informiert den Kunden also über Mängel oder Defekte und überlässt ihm die Entscheidung. „Es geht hier um einfache Themen, wie den Zustand von Batterie, Bremsen, Wischer oder Bremsflüssigkeit. Wir möchten die Mitarbeiter dazu bringen, diese Themen proaktiv anzusprechen und eine Verständnisänderung in der Kommunikation herbeizuführen“, erklärt Wolk. Berater Michael Quack ergänzt: „Wir sprechen die Sprache unserer Kunden, gehen auf individuelle Umstände ein und stellen unseren Erfahrungsschatz zur Verfügung.“

3.000 Euro mehr pro Bühne

Wer sich an den Empfehlungen der Wolk-Berater orientiert, kann ansehnliche Potenziale aktivieren. „Wenn man unsere Empfehlungen entsprechend umsetzt, kommen schnell mehrere tausend Euro Umsatzsteigerungen zusammen. Auswertungen aus unseren Statistiken und den Niederlanden, wo wir schon rund 1.000 Werkstätten im Pool haben, zeigen, dass

sich pro Hebebühne bis zu 7.000 Euro Umsatz- und 3.000 Euro Gewinnsteigerung erzielen lassen“, berichtet Quack.

Weiteres Potenzial bietet das Modul „Vorausschauender Wartungsbericht“, das der Werkstatt jeweils einen Tag vor einem Kundentermin per PDF-Dokument eine Checkliste mit Wartungsempfehlungen, basierend auf Kunden- und Fahrzeughistorie, zur Verfügung stellt und „schwarz auf weiß“ als Argumentationshilfe für den Mechaniker oder die Dialogannahme dient. Der dritte Baustein „E-Ladesäulen“ ist ein weiterer Schritt Richtung Zukunftssicherheit. „E-Tankstellen werden derzeit zu 80 Prozent gefördert“, so Quack. Die Resonanz bei den Werkstätten ist groß, nur fehlt den meisten die Zeit für eine Antragstellung. „Den kompletten Prozess der Antragstellung übernehmen wir und entlasten den Inhaber an dieser Stelle“, so Quack. Apropos Zeit: Auch hier setzt das Beratungsprogramm an, neben der Ertragsoptimierung stehen auch optimierte Prozesse im Fokus, die dem Werkstattinhaber mehr Freiraum verschaffen. „Mit Blick auf die kommenden Jahre kommt finanziell und organisatorisch einiges auf die Werkstätten zu. Mit ProFit 2.0 unterstützen wir sie dabei, finanzielle und zeitliche Polster zu schaffen“, so Quack abschließend. Dieter Vathróder ■

Antti Wolk

Geschäftsführer Wolk After Sales Experts

asp: Herr Wolk, warum ist der „Vorausschauende Wartungsbericht“ ein separates Tool innerhalb ProFit 2.0?

A. Wolk: Der Einsatz des „Vorausschauenden Wartungsberichtes“ ist im Grunde genommen eine erste, praktische Maßnahme, die unmittelbar umgesetzt werden kann. Und gleichzeitig ist das Tool ein Einstieg für eine Erstanalyse des Gesamtbetriebes.

asp: Welche Bausteine umfasst das Tool?

A. Wolk: Das Paket beinhaltet die Einrichtung der Schnittstelle und die Software-Installation, eine Datenanalyse und den täglichen PDF-Report. Es ist unabhängig von den anderen Modulen buchbar.

asp: Und was kostet das die Werkstatt?

A. Wolk: Wir bieten das Paket derzeit in einer Aktion bis Ende September kostenlos an, inklusive Jahresgebühr. Werkstätten haben damit eine kostenlose Möglichkeit, sich einen ersten Eindruck bezüglich Nutzen, aber auch Datensicherheit zu verschaffen.

