



Steigen Sie mit drei Spielzügen
in die digitale Liga auf

- ✓ DEKRA Infoportal
- ✓ DEKRA Professional
- ✓ DEKRA Serviceportal

DEKRA –
Digitaler Partner
der Kfz-Branche

» DEKRA ist seit Jahrzehnten verlässlicher Partner der Kfz-Branche. Das heißt heute auch: Wir bieten digitale Lösungen für Anforderungen Ihres Alltags. «

Dr. Gerd Neumann
Vorsitzender der Geschäftsführung
DEKRA Automobil GmbH



Fit für die digitale Zukunft

Seit Jahrzehnten ist DEKRA der verlässliche Partner der Kfz-Branche. Vor fast 40 Jahren haben wir als Erste damit angefangen, die Hauptuntersuchung direkt in den Werkstätten durchzuführen. Bei vielen anderen Themen wie Schadengutachten, Gebrauchtwagenmanagement oder Prüfmittelüberwachung beauftragen immer mehr Betriebe der Branche unser Haus. Auch das Spektrum unserer Dienstleistungen hat sich in den letzten Jahren wesentlich verbreitert: Heute können wir für Kfz-Betriebe maßgeschneiderte Pakete schnüren, die weit über die automobilen Dienstleistungskette hinausreichen – von Arbeitssicherheit bis Zertifizierung.

Unser Antrieb ist bei alledem – heute wie vor mehr als 90 Jahren – unser satzungsgemäßer Auftrag: der Einsatz für die Sicherheit. In Partnerschaft mit Ihnen im Kfz-Betrieb wollen wir das Beste für Ihre Kunden und deren Sicherheit erreichen.

Angesichts der Herausforderungen, vor denen die Branche heute steht, wandeln sich auch die Anforderungen an uns als Sachverständige. Die zunehmende Digitalisierung aller Unternehmensbereiche verlangt Schnelligkeit und optimierte Prozesse – im Kfz-Betrieb selbst wie an den Schnittstellen zu DEKRA als Dienstleister.

Für diese aktuellen Herausforderungen bieten wir Ihnen die passenden Tools. Heute ist DEKRA eben auch der digitale Partner der Kfz-Branche. Was das konkret bedeutet, welche digitalen Angebote wir machen und wie Sie in Ihrem Autohaus-Alltag davon profitieren können, das erläutern wir Ihnen in diesem Sonderheft.

Ich wünsche Ihnen eine spannende Lektüre.
Herzlichlich, Ihr

Dr. Gerd Neumann
Vorsitzender der Geschäftsführung
DEKRA Automobil GmbH

4 Interview: „DEKRA kann mehr“
Im Gespräch mit Geschäftsführer Johannes Vossebrecher und Andreas Schumm, Leiter Vertrieb national

6 Studie: Digitaler GW-Kauf
Was wünschen sich GW-Kunden?
Eine Studie gibt Antworten

8 DEKRA Infoportal: Know-how auf den Punkt gebracht
Das Informationsangebot von DEKRA setzt Maßstäbe in der Branche

10 DEKRA Professional: Maßanzug für Fahrzeugmanager
DEKRA bietet ein zentrales Tool für das Fahrzeugmanagement

12 DEKRA Serviceportal: Digitaler Ordnungshüter
Termine, Gutachten und Prüfberichte im Griff

14 Praxisblick: Ritterschlag
Partner mit Branchen-Know-how

15 Portrait: Aus einer Hand
Ein Signal der Zuverlässigkeit



Impressum

Das **FORUM DEKRA** erscheint als Anzeigen-Sonderpublikation mit AUTOHAUS 16/2017 im Auftrag der DEKRA Automobil GmbH, 70565 Stuttgart
Chefredakteur: Ralph M. Meunzel
Koordination: AUTOHAUS Corporate Publishing: Manuel Eder (Ltg.) und Franziska Huber
Redaktion: Susanne Löw
Sondergeschäft: Petra Willmeroth (Ltg.)
Layout: Karl-Heinz Zimmermann; Maren Krapp (Ltg.)
Druck: L.N. Schaffrath GmbH & Co. KG Druck-Medien, Marktweg 42-50, 47608 Geldern
Verlag: Springer Fachmedien München GmbH, Aschauer Str. 30, 81549 München, 089/20 30 43-0

INTERVIEW

„DEKRA kann viel mehr als Auto!“

Was plant die DEKRA Automobil GmbH für Großkunden – und welche Bedeutung haben die neuen Industriedienstleistungen für die Automobilbranche? Geschäftsführer Johannes Vossebrecher und Andreas Schumm, Leiter Vertrieb national, geben Antworten.

AH: *Wie reagieren Sie bei DEKRA Automobil auf die kontinuierliche Konsolidierung im Autohandel?*

J. Vossebrecher: DEKRA ist in den letzten Jahren stark über einen Gebietsvertrieb gewachsen. Wir haben aktuell bundesweit 35 Vertriebsmitarbeiter, die das regionale Geschäft betreuen. Angesichts der immer stärkeren Konsolidierung auch in der Autobranche sind wir gefordert, Groß-

kunden im Autohausbereich genauso professionell zu bedienen. Deshalb erweitern wir die heutige Vertriebsorganisation um eine bundesweite Großkunden- und Key-Account-Management-Struktur. Eben dafür ist der Kollege Schumm an Bord gekommen, der mit seiner langjährigen Erfahrung in der Branche genau die passenden Kompetenzen mitbringt.

AH: *Wie soll die neue Vertriebsssäule für Großkunden genau aussehen?*

A. Schumm: Schon heute haben Kollegen die Verantwortlichkeiten für bundesweite Großkunden übernommen, die aufgrund ihrer Größe und Komplexität eine Eins-zu-eins-Betreuung benötigen – wie etwa große Fuhrparks. Im Rahmen unseres Wachstumskurses und mit Blick auf unsere Industriedienstleistungen bauen wir nun branchenspezifische Key Account Manager auf und aus, die sich künftig etwa um Hotelgruppen, große Immobiliengesellschaften oder eben große, sehr stark überregional tätige Autohausgruppen kümmern.

AH: *Was muss man sich denn unter Ihren Industriedienstleistungen vorstellen?*

J. Vossebrecher: Da geht es zum Beispiel um die wiederkehrende Prüfung von Aufzügen, Rolltoren oder Druckbehältern, um Dienstleistungen rund um Gebäude, aber auch um Bereiche wie Arbeitssicherheit und Arbeitsmedizin, die in vielen Unternehmen immer wichtiger werden. Diese Dienstleistungen bieten wir seit dem Ende des Monopols 2008 an und haben sie seit 2013 in unser Portfolio bei der DEKRA Automobil GmbH integriert. DEKRA kann also viel mehr als Auto!

AH: *Und wissen das Ihre Kunden aus dem Autohausbereich schon?*

J. Vossebrecher: Bei einer großen Autohausgruppe sind wir schon seit zwei Jah-

ren mit unseren Industriedienstleistungen vertreten, und es gibt weitere Projekte mit Großkunden. Aber viele Kunden im automobilen Bereich wissen tatsächlich noch nicht, was wir alles können. Eine Kundenumfrage hat vor kurzem ergeben, dass knapp 70 Prozent das Ende des Monopols im Industriebereich noch nicht wahrgenommen haben.



» Wir wollen der kompetente und zuverlässige Partner sein und die Unternehmensführung so unterstützen, dass sie sich auf ihr Kerngeschäft konzentrieren kann. «

Johannes Vossebrecher,
Geschäftsführer DEKRA Automobil GmbH



» Unsere Kunden wollen vor allem klare Prozesse. Für uns lautet die Aufgabe daher, Systeme so zu vereinfachen, dass alles reibungslos weiterläuft. «

Andreas Schumm, Vertriebsleiter national
DEKRA Automobil GmbH



Geschäftsführer Johannes Vossebrecher (l.) und der neue Vertriebsleiter national, Andreas Schumm (r.), wollen die heutige DEKRA Vertriebsorganisation um eine bundesweite Großkunden- und Key-Account-Management-Struktur erweitern.

AH: Was bedeutet denn Ihr Engagement im Großkundenbereich für den klassischen Mittelstand in der Autohausbranche?

J. Vossebrecher: Für uns ist ganz wichtig, das eine zu tun, ohne das andere zu lassen. Ein Großteil unserer heutigen Kunden ist mit kleineren Kfz-Werkstätten und Autohäusern der klassische Mittelstand, die über unsere Niederlassungen im Gebietsvertrieb betreut werden. Für diese wichtige Kundenklientel planen wir ebenfalls, im Vertrieb personell zu wachsen. Entscheidend ist für uns: Ganz egal, ob ein Unternehmen einen einzigen Standort hat, ob es drei sind, 15 oder 80 – wir wollen der kompetente und zuverlässige Partner sein und die Unternehmensführung so unterstützen, dass sie sich auf ihr Kerngeschäft konzentrieren kann, weil unsere Dienstleistungen aus einer Hand ihr eine Menge Arbeit abnehmen.

AH: Über die exklusive Betreuung haben wir schon gesprochen – welche Anforderungen registrieren Sie noch im Großkundengeschäft?

A. Schumm: Die Kunden wollen neben einem zentralen Ansprechpartner vor

allem einheitliche Prozesse. Wenn heute zum Beispiel eine bestehende Autohausgruppe mit 20 Standorten eine neue Struktur mit acht neuen Standorten dazukaufen, die integriert werden müssen, dann ist für uns die Aufgabe, die Standards für die Rechnungslegung, die Berichte, die Betreuung der Systeme und Tools so zu vereinheitlichen, dass alles möglichst reibungslos weiterläuft.

AH: Fragen Unternehmen im Kfz-Betrieb auch gezielt nach digitalen Lösungen?

A. Schumm: Kunden fragen in der Regel nicht direkt nach bestimmten Tools, aber sie haben ganz konkrete Anforderungen für ihre Prozesse, bei denen wir dann mit unseren digitalen Lösungen helfen können. Wenn etwa eine große Autohausgruppe den Überblick haben möchte über Prüffristen und Prüfberichte für Dinge wie Drehmomentschlüssel, Rolltore, Hebebühnen und so weiter, dann bieten wir ihr mit unserem DEKRA Serviceportal (siehe auch Seiten 12/13) eine Anwendung, die genau das sicherstellt.

AH: Sie sprachen den Bereich „Arbeit und Gesundheit“ an. Welche konkreten Services bieten Sie hier denn zum Beispiel an?

J. Vossebrecher: Darunter fallen etwa Themen wie die Vorsorge und die Gesunderhaltung der Menschen, die im Autohaus arbeiten. Immer weniger Mitarbeiter machen immer mehr Arbeit, und medizinische Studien belegen: Was vor 30 Jahren noch Skelett- und Knochenkrankungen waren, sind heute psychische Belastungen sowie mehr Herz- und Kreislaufprobleme. Hier beraten wir, erstellen Gefährdungsbeurteilungen und bieten auch betriebsärztliche Dienstleistungen.

AH: Was sind für Sie die größten Herausforderungen in diesem Jahr?

A. Schumm: Zum einen der Fachkräftemangel, den wir in allen Branchen wahrnehmen. Zum anderen nimmt die Geschwindigkeit in allen Prozessen immer weiter zu, so dass Themen wie Verschlan-
kung und Digitalisierung immer wichtiger werden.

AH: Vielen Dank für das Gespräch! ■

DIE KERNERGEBNISSE DER STUDIE „DIGITALER GW-KAUF“

Das Beste beider Welten

Wie tickt der Gebrauchtwagenkäufer im Jahr 2017 – und was bedeutet das für den Handel? Die DEKRA Studie „(Digitaler) Gebrauchtwagenkauf“ gibt darauf Antworten. Eine der wichtigsten Erkenntnisse ist die starke (und weiter steigende) Bedeutung des Internets als Informationsort Nummer eins rund um den GW-Kauf. In der „realen Welt“ genießen Händler dagegen noch einen guten Ruf als Ansprechpartner. Und auch bei der Königsklasse, dem Verkaufsabschluss, liegen Autohändler (noch) vorne. Doch dass das nicht so bleiben

wird, zeigt ein Anteil von immerhin 33 Prozent der Befragten, die sich durchaus auch einen Kauf im Netz vorstellen könnten. Dass Händler sowohl die Online- als auch die Offline-Welt beherrschen müssen, zeigt sich auch an einem anderen Beispiel: 36 Prozent wünschen den persönlichen Kontakt zum Verkäufer, 46 Prozent bevorzugen eine (schnelle!) E-Mail. Die DEKRA Studie zeigt: Händler müssen in beiden Welten mit hoher Professionalität zu Hause sein, um dauerhaft erfolgreich zu sein.

1 FAST JEDER GW-INTERESSIERTE MACHT SICH ONLINE SCHLAU

78 % der Befragten informieren sich online beim GW-Kauf, surfen aber kaum auf Händlerwebseiten! Die beliebtesten Informationsquellen sind ...

- 77 % GW-Seiten wie Autoscout24, Mobile.de **77%**
- 31 % Websites der Pkw-Hersteller
- 20 % Websites von Automobilclubs
- 20 % Websites mit Fahrzeugvergleichen oder Bewertungen (z. B. NCAP)
- 17 % Gebrauchtwagen-Apps
- 16 % Internet-Foren

Händler sollten auf ihren Auftritt in GW-Börsen den mit Abstand größten Wert legen.

ONLINE WIRD RECHERCHIERT – ABER OFFLINE WIRD (NOCH) GEKAUFT 2

49 % der GW-Kunden bevorzugen den Offline-Kauf beim Auto- oder Gebrauchtwagenhändler. Aber online holt auf: 33 Prozent informieren sich nicht nur im Netz, sondern kaufen dort auch.

Kaufort offline:

- 31 %: Autohändler
- 18 %: GW-Händler

49%

Kaufort online:

- 12 %: Autohändler
- 11 %: Privatperson
- 10 %: GW-Händler

33%

Perspektive: Händler müssen sich zunehmend auf das Internet auch als Kaufort für GW einstellen.

3 HÄNDLER SIND ERSTE ADRESSE

59 % der GW-Besitzer informieren sich über den Händler vor Ort, wenn es darum geht, in der realen Welt zu recherchieren. So suchen Kunden Informationen ...

- Händler (59 %)
- Gespräche mit Freunden/Kollegen/Verwandten (41 %)
- Tageszeitungen/Magazine (17 %)
- Test eines Mietwagens (8 %)
- Besuch einer Automesse/-ausstellung (6 %)

Händler punkten im persönlichen Gespräch: diese Disziplin muss sitzen!

GUTER SERVICE BINDET KUNDEN 4

Für rund ein Drittel der GW-Kunden sind gute Erfahrungen entscheidend, wenn es darum geht, den Kaufort zu wählen. Die wichtigsten Faktoren sind ...

- Frühere positive Erfahrungen (38 %)
- Unkomplizierte Abwicklung (36 %)
- Gebrauchtwagen-Garantie (35 %)
- Lage/Entfernung zum Wohnort (30 %)
- Sicherheit (29 %)
- Kompetente Beratung (28 %)

3%
Nur 3 % nennen als Grund für den Kaufort das „Ambiente“.



Interesse an Business-Know-how aus erster Hand? Die DEKRA Studie „Digitaler GW-Kauf“ steht kostenlos zum Abruf bereit:
www.dekra-infoportal.de

5 BEWERTUNGEN ANDERER KUNDEN HABEN HOHEN EINFLUSS AUF DIE ENTSCHEIDUNG

38 % der GW-Käufer gaben an, dass Kundenbewertungen einen großen Einfluss auf die Kaufentscheidung hatten.

- 9 % sehr hoher Einfluss
- 29 % hoher Einfluss
- 40 % weder noch
- 10 % geringer Einfluss
- 8 % kein Einfluss
- 4 % keine Angabe



KUNDEN WÜNSCHEN SICH EINEN MIX AUS OFFLINE UND ONLINE BEIM KONTAKT 6

46 % wollen per E-Mail Kontakt zum Händler aufnehmen, während mit 36 Prozent etwa jeder Dritte weiterhin den persönlichen Kontakt bevorzugt.

- 46 % wünschen E-Mails
- 36 % persönliches Gespräch
- 12 % WhatsApp



7 EINFACH UND UMFANGREICH: DAS WÜNSCHEN SICH KUNDEN

Wenn sich Kunden Gebrauchtwagenangebote online ansehen, worauf legen sie dann Wert? Auf den vorderen Plätzen liegen Nutzerfreundlichkeit und Bedienbarkeit. Aber gleich danach folgt der Wunsch, die Qualität der Händler mit Bewertungen beurteilen zu können: **68 Prozent** finden das wichtig. Damit rangiert dieser Punkt sogar noch vor Fahrzeugvergleichen, Preisanalysen oder Fahrberichten.



Kunden wünschen sich klassische Dienstleistungen als bequeme digitale Services im Netz.



DIGITALE DIENSTE 8

47 % wünschen sich online individuelle Angebote. Schon auf Platz drei der bevorzugten digitalen Services folgt ein Preiskalkulator. Aber auch der Wunsch, klassische Dienstleistungen digital erledigen zu können, wird deutlich ...





Intuitive Navigation:
Die übersichtliche Menüführung des neuen DEKRA Infoportal führt schnell zur gesuchten Information.

DEKRA INFOPORTAL

Know-how auf den Punkt gebracht

Das DEKRA Infoportal bietet handfeste Tipps fürs Kfz-Gewerbe. Mit ihrem neuen Design und innovativen Features hat die Plattform der Prüferexperten einen Meilenstein gesetzt.

Nach vier Monaten intensiver Arbeit war es im vergangenen September soweit: Pünktlich zur Automechanik 2016 ging das neue DEKRA Infoportal online. Mehr Dynamik, neue Features und eine zielgruppenspezifischere Kommunikation haben sich die Macher auf die Fahnen geschrieben. „Die Branche des Kfz-Gewerbes ist sehr vielschichtig und reicht vom Zwei-Mann-Betrieb mit Hebebühne bis zum Grossisten mit vielen Standorten und Hunderten von Mitarbeitern“, erklärt Marc Gounaris, Zielgruppenmanager bei der DEKRA Automobil GmbH, die Ausgangslage. „Die Bedürfnisse unserer Kunden sind folglich sehr unterschiedlich, zudem haben wir mit über 500 Dienstleistungen ein sehr großes Portfolio.“

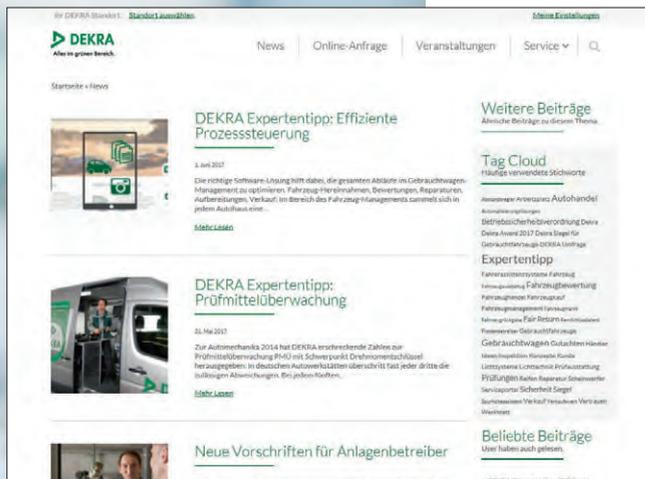
Individuelle Steuerung

Daher findet man nun auf dem DEKRA Infoportal – das sich ausschließlich um die Belange des Kfz-Gewerbes kümmert – unter www.dekra-infoportal.de direkt auf der übersichtlichen Startseite den Einstieg für die drei Zielgruppen „Geschäftsleitung“, „Autohandel“ sowie „Werkstatt & Service“, ein Login ist nicht nötig. Unter „Einstellungen“ lässt sich die individuelle Auswahl abspeichern, eine spätere Veränderung ist aber jederzeit möglich. Für alle Zielgruppen bietet DEKRA mit Tipps, Wissenswerten, aktuellen Richtlinien und Gesetzen regelmäßig Know-how aus erster Hand. Ganz neu: der Experten-Tipp (siehe Infokasten). Thematisch reichen die Beiträge von Fahrerassistenzsystemen,

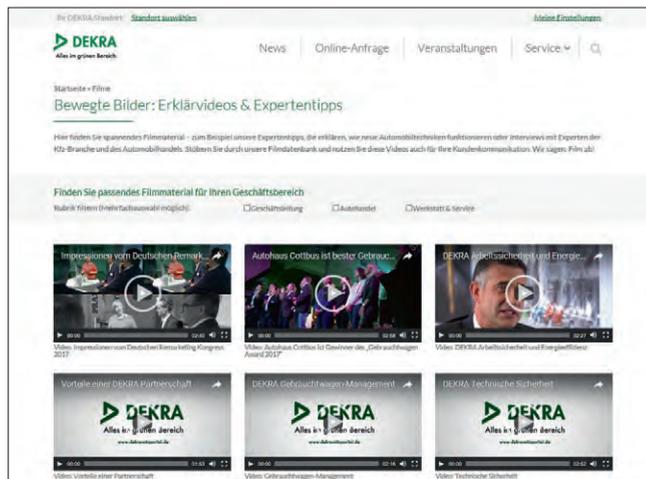
Gefahrgut im Autohaus über Schadengutachten bis hin zu Fahrzeugrücknahmen: Neue Vorschriften für Anlagenbetreiber zum 1. August 2017? Neuerungen für Aufzugbetreiber durch die Betriebssicherheitsverordnung? Das DEKRA Infoportal hilft weiter!

Immer up to date und top informiert

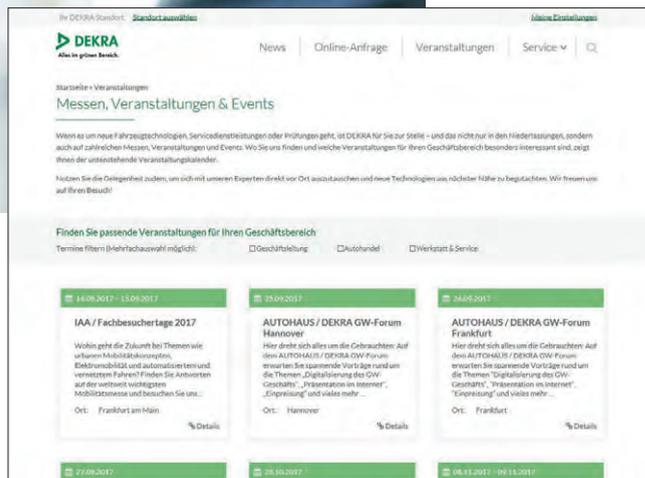
Einen direkten Draht zu den Profis bietet die „Online-Anfrage“: Hat man zuvor im Menü oben links auf der Seite seinen Standort ausgewählt, landet die Anfrage direkt bei der zuständigen Niederlassung vor Ort. Außerdem sieht man in der Kopfzeile immer die Kontaktdaten der individuellen DEKRA Niederlassung. Im neuen DEKRA Infoportal, um das sich bei dem



Nichts verpassen: Der Newsticker informiert über neue Richtlinien oder hält mit Umfragen und andere Branchennachrichten auf dem Laufenden.



Alle Medienformate: Neben klassischen Artikeln bieten Videos mit Fachthemen, Expertenstimmen und Kundeninterviews kompaktes Know-how.



Mit der Branche in Kontakt bleiben: Spannende Veranstaltungen, Messen oder Weiterbildungsangebote in der Kfz-Branche auf einen Blick



Wissensplattform für die Hosentasche: das DEKRA Infoportal ist unter www.dekra-infoportal.de für den PC und mobile Geräte optimiert.

Prüfdienstleister ein eigens aufgestelltes, schlagkräftiges Team kümmert, steckt aber noch mehr: Neben einer News-Rubrik mit Branchennachrichten, einer Veranstaltungsübersicht und der neuen „Umfrage des Monats“ – einer Blitzumfrage zu einem Fachthema – wartet unter „Service“ etwa eine umfangreiche Filmdatenbank mit Expertenvideos und Kundeninterviews, die sich nicht nur zur eigenen Information, sondern auch für die Kundenkommunikation eignen. Dort sieht man beispielsweise Matthäus Schmid, Vertriebsleiter bei Auto Strunk, der erklärt, wie das DEKRA Gebrauchtwagenmanagement die Prozesse im Autohaus effizienter macht. „Wir lassen eben gerne unsere Kunden für uns sprechen“, so Gounaris.

DER EXPERTENTIPP IM DEKRA INFOPORTAL

Eines der neuen Highlights des DEKRA Infoportals ist der Expertentipp: Zwei bis drei Mal im Monat veröffentlicht der Dienstleister eigens recherchierte Hintergründe und praktische Tipps zu einem speziellen Fachthema, sei es zur Reifen- und Radmontage oder zum Beispiel zum DEKRA Siegel für Gebrauchtfahrzeuge. Im Fokus stehen dabei immer Neuerungen und Themen, die sich auf den Geschäftsbetrieb des Unternehmers auswirken. Mehrwert statt Werbung, lautet das Motto der Experten, die hier ihre Expertise konzentriert weitergeben. Am Ende eines jeden Tipps kann man über einen Button direkt Kontakt mit den DEKRA Ansprechpartnern aufnehmen.



Fotos: Adobe Stock/Amra Beirut; DEKRA (Screenshots)

DEKRA PROFESSIONAL

Maßanzug für Fahrzeugmanager

Mit DEKRA Professional erhalten Autohäuser eine zentrale und individuell angepasste Softwarelösung für ihr Fahrzeugmanagement. Zettelwirtschaft, ade!

DEKRA PROFESSIONAL

Damit punktet DEKRA Professional:

- Zentrales, webbasiertes Steuerungstool
- Keine Installation notwendig
- Individuelle Anpassung
- Effiziente Kontrolle der Standzeiten der Fahrzeuge
- Papierlose Dokumentation
- Effiziente Steuerung der Mitarbeiter
- Job- und Auftragsverwaltung mit Statusverfolgung
- Transparente Prozesse
- Fahrzeugidentifikation über Importschnittstelle
- Vernetzung aller Filialen

Wie viele Tage steht der gebrauchte Audi A4 bereits auf dem Hof? Hat die Werkstatt den Lackschaden am neu hereingekommenen Renault Mégane schon behoben? Wo sind die Fotos des VW Passat abgeblieben, für den sich ein Kunde interessiert? Und welche Mängel hat der DEKRA Sachverständige bei diesem Kombi eigentlich festgestellt?

Den Überblick behalten

Fragen, die sich mit DEKRA Professional auf Knopfdruck beantworten lassen. Denn die webbasierte Software bietet eine zentrale Lösung für alle Aufgaben rund um effizientes Fahrzeugmanagement. Entscheidungsträger – ganz gleich, ob im Autohaus, in Flotten, Leasinggesellschaften, bei Banken der Hersteller oder den Autoherstellern selbst – haben damit den gesamten Prozessablauf von der Hereinnahme der Fahrzeuge bis zum Verkauf im Griff.

So individuell wie der einzelne Betrieb

Den Charme von DEKRA Professional macht seine Individualisierbarkeit aus. Denn so verschieden wie die Zielgruppen der Anwendung sind, so vielfältig sind auch die Prozesse beim Thema Fahrzeugmanagement in jedem einzelnen Unternehmen. Nicht nur die Oberfläche der Anwendung lässt sich daher individuell anpassen, sondern vor allem sind auch alle Prozesse und die zu erfassenden Daten rund um die Bewertungen, die Fahrzeughereinnahme, Reparaturen, die Aufbereitung und den Verkauf individualisierbar. Die Betriebe können die persönlichen Einstellungen selbst vornehmen und dabei zum Beispiel auch Pflichtfelder definieren, die für ihr Geschäft unerlässlich sind.

Prozesssteuerung in Echtzeit

Nutzerfreundlich und intuitiv aufgebaut, lassen sich dabei Aufgaben definieren und Mitarbeitern zuordnen. Schon bei der Fahrzeugaufnahme können die DEKRA Spezialisten direkt am Fahrzeug mit einem mobilen Endgerät arbeiten und alle Daten in das System übertragen. Der Status jedes Jobs kann stets nachverfolgt werden. Wird eine Aufgabe als erledigt markiert, kann das System – je nach Vorgabe – automatisch den nächsten Arbeitsschritt zuweisen. Mit dem ebenfalls individuell anpassbaren Kalender von DEKRA Professional lassen sich die Ressourcen übersichtlich planen,



Außen-, Innenansichten und eigene Dokumente: Alle Informationen sind in der digitalen Fahrzeugakte gespeichert.



Einmal einloggen und alle Prozesse rund ums Gebrauchtwagenmanagement im Griff haben – von der Hereinnahme bis zum Verkauf.

auch übergeordnet für ein größeres Filialnetz in einer Autohaus-Gruppe. In Echtzeit bleiben alle Abläufe im Blick und auf dem Weg bis zum Fahrzeugverkauf geht keine Zeit mehr verloren.

Digitale Akten statt Laufwege

Das Herzstück ist die digitale Fahrzeugakte mit allen Details – inklusive Fotos und Dokumente. Schnittstellen zu Datenlieferanten wie DAT oder Schwacke sorgen für eine komfortable Bewertung. Durch den direkten Zugriff auf die Fahrzeugakte wird die Arbeit effizient und transparent – eine nicht zu unterschätzende Motivation für die Mitarbeiter! Und eine unübersichtliche Zettelwirtschaft gehört mit dem papierlosen DEKRA Professional ebenso der Vergangenheit an wie weite Laufwege zwischen Verkauf, Werkstatt und Geschäftsleitung. Lückenlos sind alle Prozesse dokumentiert. Viele Kunden arbeiten bereits mit

DEKRA Professional, darunter auch große Handelsgruppen mit einem entsprechend großen Filialnetz. „DEKRA Professional vereint als zentrales Element des ‚Fair Return‘-Fahrzeugmanagements das gesamte Know-how der DEKRA Experten“, resümiert Michael Tziatzios von der DEKRA Automobil GmbH. Der Leiter Gebrauchtwagenmanagement verrät, was der Prüfdienstleister als Nächstes vorhat: „Aktuell haben wir für DEKRA Professional einige Schnittstellen zu Dealer-Management- und großen Bestandsmanagement-Systemen. Diese werden wir weiter ausbauen.“

DER DIREKTE DRAHT ZU DEKRA

Interessierte Autohäuser können sich an ihre lokale DEKRA Niederlassung wenden.

www.dekra-vor-ort.de

SERVICEPORTAL

Digitaler Ordnungshüter

Das DEKRA Serviceportal sorgt für Klarheit über Kontrolltermine, Prüfberichte, Gutachten und Bewertungen. Das macht das Tool zum idealen Helfer in Autohäusern, Kfz-Werkstätten und Flotten sowie für die Industrie.

Wann muss das Rolltor das nächste Mal überprüft werden? Wie fiel das Gutachten für die Hebebühne aus? Und wo ist die Dokumentation rund um den Arbeitsunfall des Werkstattmitarbeiters aus dem letzten Monat abgelegt? Das DEKRA Serviceportal (DSP) gibt Antworten auf Knopfdruck.

Unternehmerpflichten im Blick

Die webbasierte IT-Lösung der Prüfexperten dient der Überwachung und Archivierung der durch DEKRA durchgeführten Dienstleistungen. Autohäuser, Kfz-Werkstätten und Flottenbetreiber können damit komfortabel alle vergangenen, laufenden und anstehenden Prüfmaßnahmen und

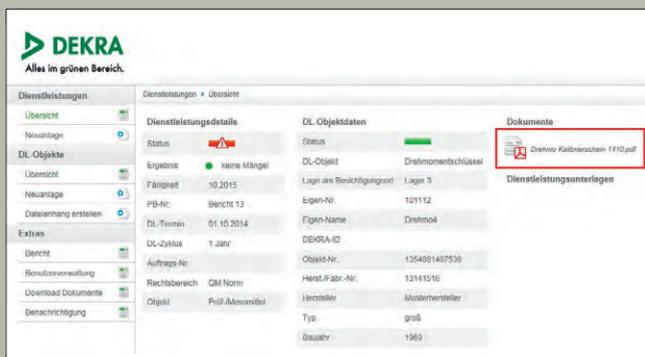
Termine kontrollieren. So ist gewährleistet, dass Unternehmerpflichten und Qualitätsanforderungen erfüllt werden und dass Dokumente jederzeit griffbereit sind, wenn Berufsgenossenschaften oder Behörden eine Auskunft fordern. DEKRA Dienstleistungen, die dokumentiert werden, fallen dabei sowohl in den Fahrzeugbereich – etwa HU oder Bewertungen – als auch in den Industriebereich mit Maßnahmen rund um Arbeitssicherheit, Unfallverhütung, Gefahrgut, die Anlagensicherheit oder Prüfmittelüberwachung. Das langjährig erprobte DSP lässt sich aber auch individuell konfigurieren – und im Industriebereich etwa um Fremdb Berichte oder eigene Prüfungen erweitern, die die Unterneh-

men selbst durchführen. Auch die Oberfläche und die Darstellung der Daten sowie der Zugang zum DSP lässt sich individuell je nach Berechtigungsstufe oder Standorten anpassen. Jeder Nutzer kann dann anschließend selbst noch mit einer Filterfunktion weiter nach Themen selektieren. Die standortübergreifende Nutzung des digitalen Tools ist damit ein klarer Vorteil.

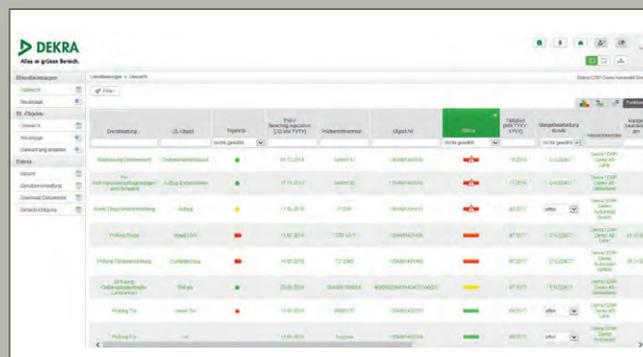
Rot, gelb, grün – drängt die Zeit?

Ein Ampelsystem macht deutlich, wo Handlungsbedarf besteht. Und seit kurzem kann das DSP noch mehr: Benutzer können sich regelmäßig per E-Mail über Ergebnisse, Fälligkeiten oder neue Dienstleistungen benachrichtigen lassen, um die Ergebnisse





Übersichtliche Darstellung der Prüftermine und deren Ergebnisse: Die Ansicht zeigt Dienstleistungsdetails inklusive des Prüfberichts.



Auf einen Blick: Einfache Verwaltung der Prüfdokumente durch strukturierte Ablage mit Prüfhistorie.

schnell auszuwerten und anstehende Prüfungen für einzelne oder mehrere Standorte automatisch im Blick zu behalten. Welche Erinnerungen das sein sollen, kann der Nutzer dabei selbst konfigurieren. Praktisch ist darüber hinaus auch die Exportfunktion per Excel- oder PDF-Datei von Übersichten der Dienstleistungen oder von Prüfobjekten. Intervalle und konkrete Inhalte der Berichte lassen sich ebenfalls individuell festlegen. Ein manuelles Suchen und Filtern ist damit nicht mehr nötig.

Datensicherheit hat Priorität

In die elektronische Akte zu jedem geprüften Objekt lassen sich weitere Dokumente wie Rechnungen oder Bedienungsanleitungen hochladen – und auf Wunsch erhält der zuständige DEKRA Sachverständige Zugriff darauf. Egal, in welchem Umfang der Kunde das DSP nutzt: Sicherheit hat Priorität. Das DSP ist unter einer gesicherten https-Verbindung erreichbar, die Anwendung liegt hinter einer Firewall und wird im eigenen DEKRA Rechenzentrum in passwortgeschützten Datenbanken betrieben. Die individuelle Berechtigungsvergabe erfolgt über personalisierte Zugänge.

Großes Interesse aus der Branche

Kunden erwarten im digitalen Zeitalter von ihrem Partner für Sicherheit eben mehr als nur eine technische Prüfdienstleistung. „Wir stellen ein anhaltendes und steigendes Interesse der Kunden am Serviceportal fest – und registrieren auch immer mehr monatliche Zugriffe“, bilanziert Philip Sulz, der bei der DEKRA Automobil GmbH das DSP fachlich verantwortet. Interessierte Autohäuser können sich an ihre DEKRA Niederlassung wenden.



DIE VORTEILE DES DEKRA SERVICEPORTALS

- Hohe Transparenz, klare Struktur und einfache Bedienbarkeit des webbasierten Tools
- Deutliche Arbeitserleichterung bei Audits oder Überprüfung durch Kontrollbehörden
- Sicherheits- und prüfrelevante Daten schnell abrufbar
- Übersichtlich zugänglich und sichere Speicherung der Daten
- Standortübergreifender Einsatz
- Abbildung der Organisationsstruktur/-hierarchie
- Mehr Sicherheit für Unternehmer, Betriebe und die Mitarbeiter

DEKRA LIEFERT ARBEITSSICHERHEIT

Arbeitsschutzgesetz, Betriebs-sicherheitsverordnung und diverse Regelungen der Berufs-genossenschaften – für vier von fünf Unternehmen sind laut „DEKRA Arbeitssicherheitsbarometer“ die geltenden Vorschriften zur Unfallverhütung maßgeblich. Immer mehr wird laut den Prüf-experten dabei der Arbeits- und Gesundheitsschutz als integraler Bestandteil der Qualitätsprozesse im Unternehmen verstanden. Dennoch gebe es bei der Qualität der Maßnahmen noch große Ver-besserungspotenziale. Das DEKRA Serviceportal kann dabei eine strukturierte Basis bieten – zumal seit Juni 2015 eine neue Fassung der Betriebs-sicherheitsverordnung gilt, nach der Dokumente auch rein elektronisch archiviert werden dürfen.

Wertvolle Datenquelle: die Studie DEKRA Arbeitssicherheitsbarometer



Interesse an der vollständigen Studie? Das PDF steht gratis bereit unter: www.dekra-infoportal.de



» DEKRA hat unsere Wünsche ernst genommen. «

Lars Krause,
Prokurist, Autohaus Rittersbacher



» Wir profitieren durch eine große Transparenz, gerade bei Leasingrückläufern. «

Jens Hill,
Teamleiter GW, Autohaus Rittersbacher

PARTNER MIT BRANCHEN-KNOW-HOW

Rittersschlag

An allen Standorten von Rittersbacher sorgt DEKRA für reibungslose Abläufe. Im GW-Geschäft bewährt sich DEKRA als der neutrale Dritte.

Seit fünf Jahren ist Lars Krause Prokurist bei dem 1924 gegründeten Traditions-Autohaus Rittersbacher. In elf Filialbetrieben in Rheinland-Pfalz und dem Saarland vertreibt die Gruppe die Marken VW Pkw, VW Nfz, Škoda, Audi und Porsche. DEKRA ist seit jeher ein wichtiger Partner – und am Standort in Kaiserslautern mit eigener Fläche vor Ort. „Wir nutzen viele Dienstleistungen von DEKRA“, berichtet Krause und zählt auf: „Zustandsberichte, Gutachten, aber auch Industriedienstleistungen wie elektrotechnische Überprüfungen. Zudem haben unsere Mitarbeiter mit Kundenkontakt bereits ein dreistufiges Kommunikationstraining über die DEKRA Akademie absolviert.“ Bei Fahrzeugeingängen überprüfen die Sachverständigen die Autos auf mögliche Schäden. Der größte Part der Zusammenarbeit mit der Prüforganisation findet allerdings beim Geschäft mit den Gebrauchten statt. Bereits vor zehn Jahren schlug Rittersbacher mit DEKRA den Weg in ein professionelles GW-Geschäft ein – damals mit einer mehrtägigen Analyse der Kernprozesse.

Großer Vertrauensvorschuss

Mittlerweile hat sich ein reibungsloser Ablauf eingespielt, bei dem DEKRA als neutraler Dritter mit den Bewertungen für eine sichere Basis sorgt: „Wir profitieren durch eine große Transparenz, gerade wenn es um Leasingrückläufer oder

Inzahlungnahmen geht“, so Jens Hill, Teamleiter GW. „Der Verkäufer kann sich gemeinsam mit dem Kunden den Zustandsbericht direkt vom Sachverständigen erläutern lassen – ein klarer Vorteil im Kundengespräch“, ergänzt Hill. Der DEKRA Ingenieur habe schließlich keine Verkaufsabsichten. „Das bringt einen großen Vertrauensvorschuss auf Kundenseite mit sich“, weiß Krause. Für eine lückenlose Dokumentation und komfortable Steuerung der GW-Prozesse setzt Rittersbacher auf DEKRA Professional (siehe S. 10/11). Alle Beteiligten haben Zugriff auf die webbasierte Lösung – vom Verkäufer über die Werkstatt bis zum Disponenten. Das Herzstück von DEKRA Professional – die digitale Fahrzeugakte – hilft zu guter Letzt auch, wenn ein Jahr nach dem Verkauf vermeintliche Vorschäden reklamiert werden.

Partner auf Augenhöhe

Dank fester Ansprechpartner und aufgrund der zielorientierten Arbeitsweise von DEKRA ist man bei Rittersbacher zufrieden mit der Zusammenarbeit und den etablierten Prozessen. „DEKRA hat unsere Wünsche ernst genommen“, bilanziert Krause. „Wir profitieren nicht nur durch die hohe Transparenz und Glaubwürdigkeit, sondern sparen auch Zeit und können Fahrzeuge zu einem realen Einkaufspreis bewerten, der gute Vermarktungschancen bedeutet.“ ■

SIGNAL DER ZUVERLÄSSIGKEIT AN DIE KUNDEN

Alles aus einer Hand

Seit 30 Jahren setzt das Autohaus Guder auf DEKRA. Geschäftsführerin Sonja Guder freut sich über das zugkräftige „Aushängeschild“.

Das DEKRA Zeichen im eigenen Betrieb zu zeigen, bedeutet Professionalität“, sagt Sonja Guder mit Überzeugung. Für die 43-jährige Geschäftsführerin, die vor zehn Jahren den Staffelstab von ihren Eltern im Autohaus Guder übernommen hat, ist die Marke DEKRA ein Imageträger, den auch ihr Kundenstamm zu schätzen weiß: „DEKRA genießt viel Vertrauen bei uns und unseren Kunden.“

Drei Jahrzehnte DEKRA im Betrieb

Der Ford Partner-Betrieb mit Hauptsitz in Gehrden und insgesamt 22 Mitarbeitern arbeitet bereits seit 30 Jahren mit DEKRA zusammen. 2009 kam eine weitere Filiale in Barsinghausen dazu, in der DEKRA fast täglich Fahrzeuge abnimmt und begutachtet. Damit der Verkauf der jährlich rund 150 Neu- und 200 Gebrauchtwagen reibungslos ablaufen kann, setzt das Autohaus Guder

auf diverse Services – nicht nur im Automobil-, sondern auch im Industriedienstleistungsbereich: „Haupt- und Abgasuntersuchungen, Unfallgutachten, Oldtimer-Abnahmen, seit acht Jahren der jährliche Betriebsarzt-Besuch, seit zehn Jahren die Prüfmittelüberwachung und bereits seit 25 Jahren das DEKRA Umweltschutzsiegel“, zählt die Kfz-Betriebswirtin (BFC) auf.

DEKRA Serviceportal bewährt sich

All diese Dienstleistungen aus einer Hand zu erhalten, ist ein weiterer Punkt, den Guder an der Zusammenarbeit mit DEKRA als breit aufgestelltem Unternehmen schätzt – neben der Tatsache, dass DEKRA auch immer wieder neue Betriebsfelder aufnimmt. So nutzen etwa die Serviceberater, die Serviceleitung und Guder selbst in Gehrden und Barsinghausen seit rund einem Jahr zusätzlich das DEKRA



» DEKRA genießt viel Vertrauen bei uns und unseren Kunden. «

Sonja Guder,
Geschäftsführerin, Autohaus Guder

Serviceportal (siehe Seite 12/13): „Das Online-Tool funktioniert bestens“, berichtet die Geschäftsführerin, die in ihrer täglichen Arbeit das DEKRA Serviceportal vor allem fürs Controlling einsetzt. Die DEKRA Niederlassung in Hannover ist nur rund zehn Kilometer vom Autohaus Guder entfernt, sodass der zentrale DEKRA Ansprechpartner Andreas Gugat schnell vor Ort ist. „Wir haben außerdem für jeden einzelnen Baustein, den wir von der DEKRA beziehen, einen weiteren festen Ansprechpartner – die Betreuung ist optimal“, berichtet Guder. 30 Jahre reibungslose Zusammenarbeit – da wundert es nicht, dass Guder auch bei einem Blick in die Zukunft DEKRA an der Seite des Traditions-Autohauses sieht: „Der Markt ist schnelllebig. Aber was auch immer kommen mag: Wir wollen den Markt gemeinsam mit DEKRA bearbeiten.“ ■



Als Schiri bin ich der zentrale Ansprechpartner auf dem Platz.

Bekommen Unternehmen eigentlich auch von euch alles aus einer Hand?

„Ja, mit unserem Komplettpaket.“

Dabei stellen wir verschiedene Dienstleistungen speziell auf den jeweiligen Betrieb zusammen. Das hilft, Prozesse zu optimieren, damit man sich ganz auf das Wesentliche konzentrieren kann: nämlich wirtschaftlich und kundenorientiert zu arbeiten. Mehr Infos gibt's unter www.dekra-infoportal.de oder der Service-Hotline 0800.5002099.

