



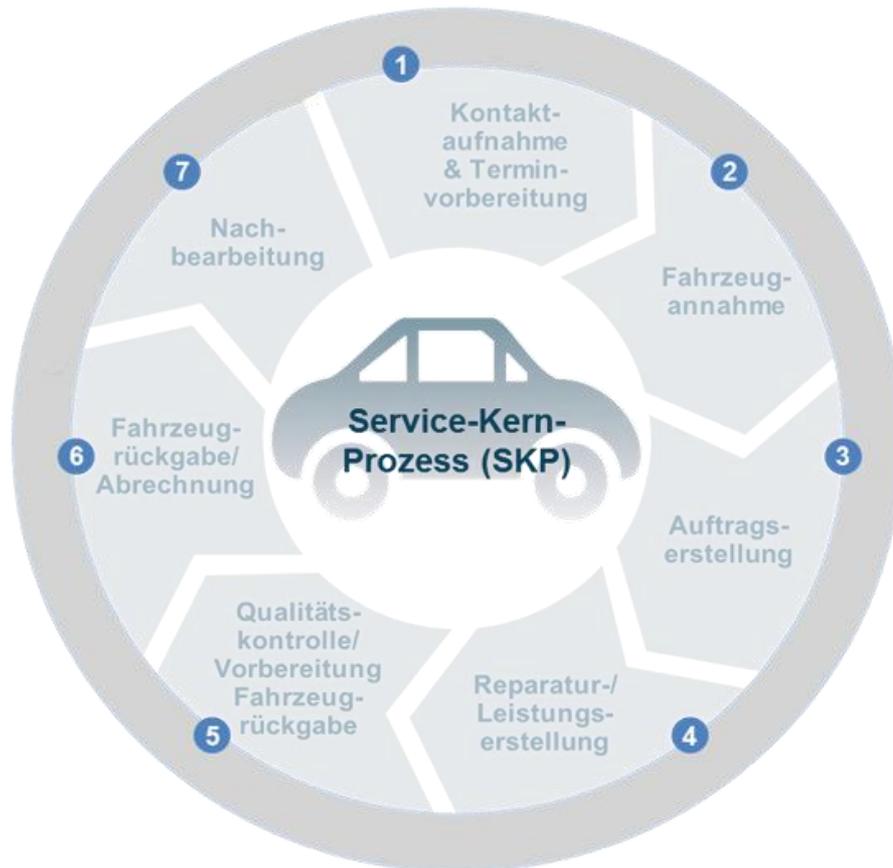
Auswertung Projekt „Chronos“

IFL - CAB

Friedberg, 17.05.2018

- Studie zum „administrativen Aufwand“ pro Auftrag (Werkstatt-Kernprozesse/Auftragsbearbeitung)
- Definieren und verifizieren von Soll-Prozessen für die Instandsetzung von Kraftfahrzeugen
- Die Definition erfolgt unter quantitativen und qualitativen Gesichtspunkten
- Analyse / Aufnahme aller Tätigkeiten zur Fahrzeuginstandsetzung. Erstellen eines Sollprozesses der kompletten Abläufe

Gliederung des Analyseprozesses (Aufnahmeprozess)



- Kontaktaufnahme
- Auftragsvorbereitung
- Auftragserstellung
- Instandsetzung, Reparatur
- Qualitätsprüfung, ggf. weitere Serviceaktionen
- Rechnungsstellung und Abwicklung
- Controlling

Gliederung des Analyseprozesses (Aufnahmeprozess)



Anzahl Aufnahmen:
 Betrieb 1: 35
 Betrieb 2: 6

Auftragserstellung

Leistungserbringung nach KVA

Nachbearbeitung und Übergabe



Durchschnittlicher Auftragswert

alle Werte in Minuten



1,8 min per Mail/Plattform

Kontaktaufnahme Vorbereitung

Auftragserstellung

Zusätzlich Freigaben/Rückfragen

Leistungserbringung

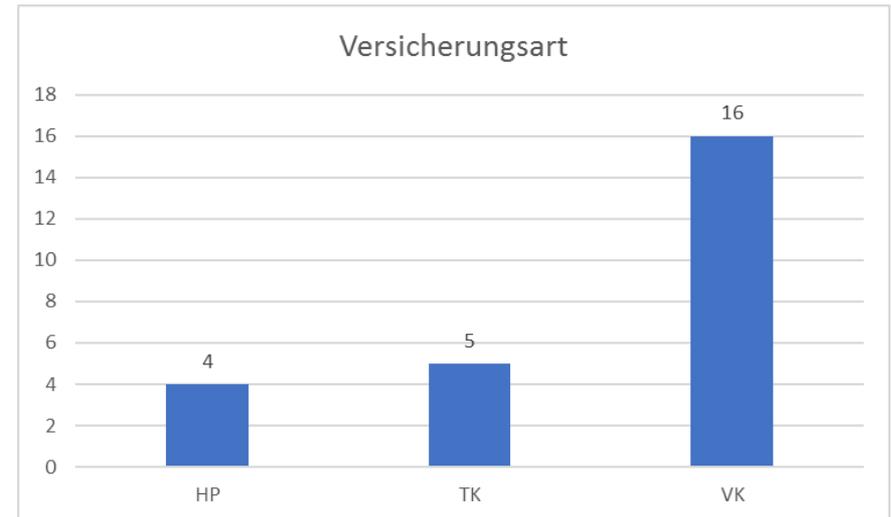
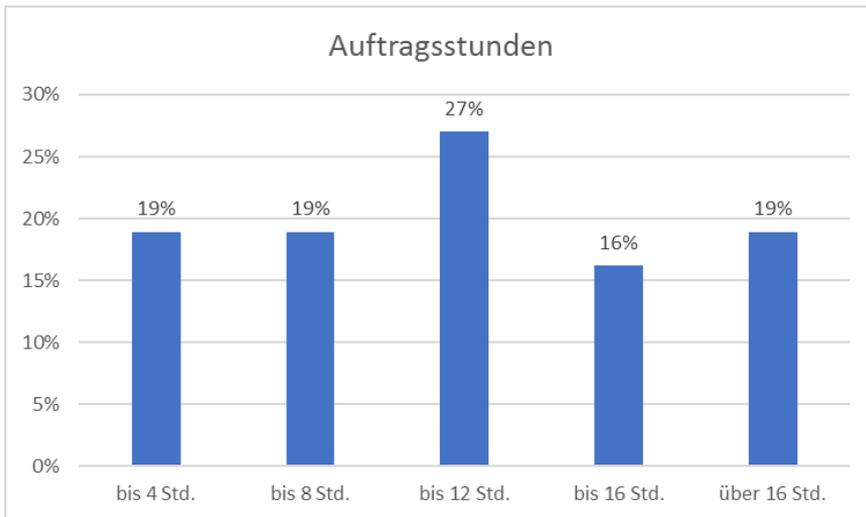
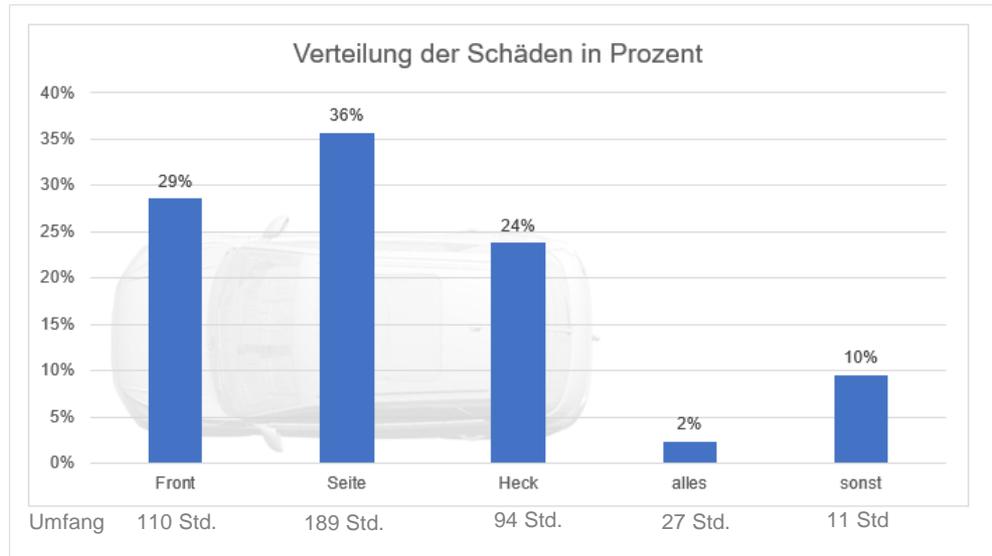
Qualitätsprüfung und Reinigung

Rücksprachen

Rechnungserstellung/Übergabe
 - nur KVA Wandlung 2,8 min
 - mit Fremdleistung plus 4,5 min

Belastbar

Die Werte sind weder statistisch belastbar, noch repräsentativ und spiegeln ausschließlich das Ergebnis wieder, das während der Beobachtungszeitdauer erfasst wurde. Diese Daten lassen keine Rückschlüsse auf die gesamte Organisation zu.



Beobachtungen

- Struktur und Arbeitsweise der beobachteten Betriebe teilweise sehr unterschiedlich
- 25% der definierten Soll- Prozessketten konnte in diesen Betrieben nicht beurteilt werden (externe Sachverständige, Teilebestellung)
- Die KVAs wurden ausschließlich von Mitarbeitern des jeweiligen Betriebs erstellt
- Prüfung der KVAs ergaben keine größeren Unterschiede zu Herstellervorgaben
- Es erfolgte keine Abweichung zwischen KVA und Rechnung
- Einstell- und Kalibrierungsarbeiten teilweise nicht berücksichtigt
- Verständnis für Arbeiten mit dem Diagnosetester nicht eindeutig
- Lackstufen differenzieren zur Herstellervorgaben

Gliederung des Analyseprozesses (Aufnahmeprozess)

Kontaktaufnahme	Persönlich Telefon	9,1 min.	Kunde, Versicherung, Vermittler
	Mail	1,8 min.	Versicherung, Vermittler
	Schlüsselwerfer	1,1 min.	Händler
Auftragsvorbereitung	Normal	7,4 min.	Ohne Schadenssteuerung
	Automatisiert	2,2 min.	Mit Schadenssteuerung
	Mit Teilebestellung automatisiert	15,7 min.	Ausschließlich KVA-Übernahme
Auftragserstellung	Mit KVA Erstellung	24,6 min. (max 52 min.)	Mit und ohne Schadenssteuerung
	Ohne KVA	7,6 min.	Freigaben schon erteilt
Instandsetzung, Reparatur	Durchschnittswert	702 min.	Leistungserbringung

Gliederung des Analyseprozesses (Aufnahmeprozess)



Qualitätsprüfung	Ohne Probefahrt Mit Reinigung	38,6 min.	Abhängig vom Fzg. Preis
	Ohne	4,3 min.	
Rechnungsstellung und Abwicklung	Umwandlung KVA	2,8 min.	KVA wird als Rechnung übernommen
	Ohne Rücksprache mit Fremdleistung	11,1 min.	Unterbrechung durch Rücksprachen oder Buchung Fremdleistung
	Mit Rücksprache	15,6 min.	
Rücksprachen/ Diskussionen Freigaben	Versicherung, Vermittler, SB, WM	10-23 min. Bis 4 min.	Zeitaufnahmen ohne Warteschleife, Rücksprachen hat nur Bezug für administrative Inhalte

Zeitaufnahmen



Mai

KW	Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So
18		1	2	3	4	5	6
19	7	8	9	10	11	12	13
20	14	15	16	17	18	19	20
21	21	22	23	24	25	26	27
22	28	29	30	31			

Juni

KW	Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So
22					1	2	3
23	4	5	6	7	8	9	10
24	11	12	13	14	15	16	17
25	18	19	20	21	22	23	24
26	25	26	27	28	29	30	

Juli

KW	Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So
26							1
27	2	3	4	5	6	7	8
28	9	10	11	12	13	14	15
29	16	17	18	19	20	21	22
30	23	24	25	26	27	28	29
31	30	31					

August

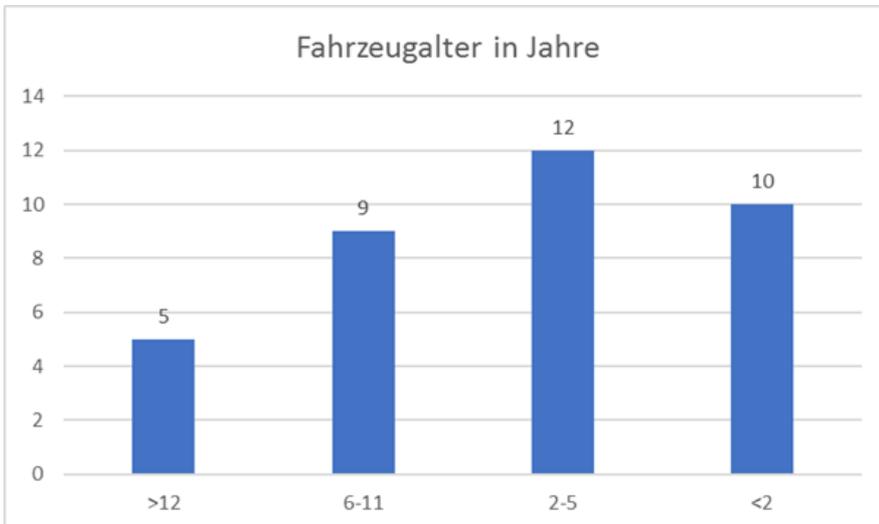
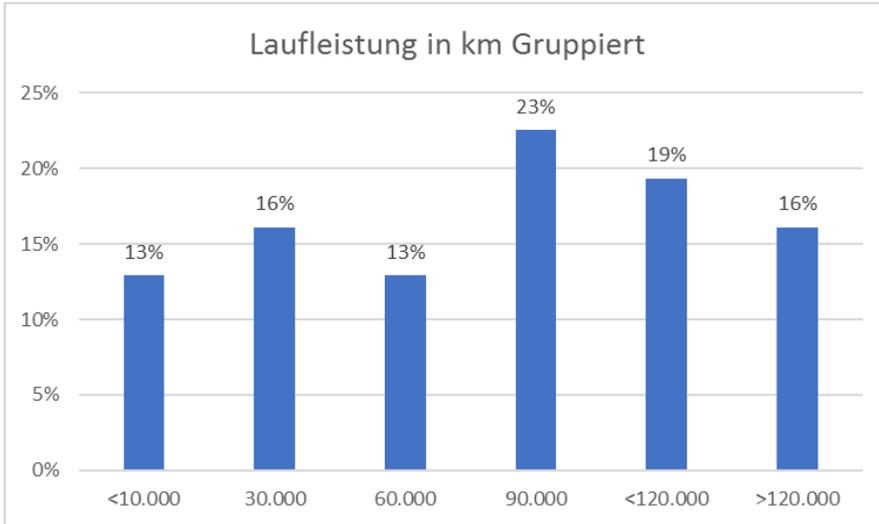
KW	Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So
31			1	2	3	4	5
32	6	7	8	9	10	11	12
33	13	14	15	16	17	18	19
34	20	21	22	23	24	25	26
35	27	28	29	30	31		

04.05.	Test Gespräch	Düsseldorf
17.05.	ZKF-Meeting	Friedberg
20.06.	Zeitaufnahmen	Düsseldorf
21.06.	Abbruch Zeitaufnahmen	Düsseldorf (Krankheitsbedingt Lackierabteilung)
04.07. – 06.07.	Zeitaufnahmen	Düsseldorf
09.07. – 12.07.	Zeitaufnahmen	Düsseldorf
06.08.	Eröffnungsgespräch	Maintal
07.08.	Statistik	Düsseldorf
30.07.	Statistik	Düsseldorf
14.08. – 17.08.	Zeitaufnahmen	Maintal
20.08. – 21.08.	Zeitaufnahmen	Maintal

2018



Kriterien	Düsseldorf	Maintal
Lage	Zentrumnähe	Umland
Mitarbeiter	Produktiv 30 Kaufmännisch 7	Produktiv 4 Kaufmännisch 1
Internetpräsenz	Sehr professioneller Internetauftritt	Seite seit mehreren Monaten in Bearbeitung
Fahrzeugdurchläufe	30 – 40 in der Woche	8 – 10 in der Woche
Teiledienst	Separates Ersatzteillager vorhanden	Ersatzteile werden in Werkstatt gelagert
Arbeitsplätze	Lack: 10, Karo 7, Vermessung 1 Transmobilsystem vorhanden	Lack- Karosseriebereich 4
Besonderheiten	5 Karoboxen 1 abgetrennte Karosseriewerkstatt 5 Lackvorbereitungsboxen 4 Lackierkabinen Transmobilsystem vorhanden	Lackvorbereitung und Instandsetzung erfolgt ohne räumliche Trennung 1 Lackierkabine mit begrenzten Zufahrtmöglichkeiten



Anzahl der Fahrzeuge

Mercedes	9
VW	5
BMW	4
Opel	4
Audi	3
Mini	2
Peugeot	2
Volvo	2
Ford	2
Citroen	1
Dacia	1
Fiat	1
Honda	1
Hyundai	1
Porsche	1
Mazda	1
Skoda	1