

AUTOHAUS

WER UNS LIEST, FÜHRT.

www.autohaus.de

BERICHT ERSCHIENEN
IN HEFT NR. 07/2020

Best-Practice Beispiel

Beresa ist mit seinem innovativen Konzept des Airport Centers absoluter Vorreiter der Branche und hat am Flughafen Münster/Osnabrück ein modernes und hocheffizientes Aufbereitungs- und Logistikzentrum geschaffen.

Service-Fabrik 4.0

Synergien schaffen, Durchlaufzeiten minimieren, Kosten optimieren und Service-Qualität steigern – in der „Fabrik der neuen Art“ entstehen deutliche Wettbewerbsvorteile durch die Bündelung von Funktionsabläufen.



BERESA-GRUPPE

Fabrik der neuen Art

Im neuen „Beresa Airport Center“ bereiten 70 Mitarbeiter rund 20.000 Fahrzeuge pro Jahr zentral für alle 18 Standorte auf. Die Investition von rund 13 Millionen Euro soll die Gruppe schlagkräftiger machen.

von Frank Selzle

Einer für alle – so könnte das Motto des neuen „Beresa Airport Center“ am Flughafen Münster/Osnabrück lauten. Denn dort finden seit Januar Fahrzeuglogistik und Aufbereitung gebündelt für die Autohäuser der Gruppe statt. Das Ziel: Synergien schaffen, Effizienz steigern, Kosten senken.

Durch die Wachstumsphase in den vergangenen Jahren stießen die Beresa-Häuser an Kapazitätsgrenzen. „Bislang hatten wir an elf Standorten Gebrauchtwagenverkauf mit eigenem Prozess und Back Office. Ab einer gewissen Menge können Sie bestimmte Prozesse aber nicht mehr dezentral steuern“, sagt Geschäftsführer Thomas Ulms. „Daher war es notwendig, das Gebrauchtwagengeschäft zu professionalisieren, die Prozesse zu optimieren und die Autohäuser in den internen Administrations- und Vertriebsprozessen zu entlasten.“ Die Verkäufer und Serviceberater vor Ort können ihre Kunden nun besser und schneller betreuen. „Das macht weiteres Wachstum möglich“, so Ulms.

Mit dem Logistik- und Administrationszentrum hat Beresa eine schlagkräftige „Fabrik“ auf die Beine gestellt. Rund 13 Millionen Euro, davon zehn Millionen Euro Baukosten, flossen in das Projekt. Fünf Jahre Planung und ein Jahr Bauphase gingen der Eröffnung voraus. Gemeinsam mit Daimler hat das Handelshaus zwei neue Formate definiert und erstmals in Deutschland umgesetzt: Der „Sales Satellite“ ist ein kleiner Satellitenbetrieb; im Airport Center handelt es sich um einen Kundenkontaktraum in der neuen Markenarchitektur 2020 der Daimler AG für Auslieferungen und Vermietgeschäft sowie künftig auch E-Mobilitätsdienstleistungen. Die „Service Factory“ ist das Herzstück des Airport Centers – eine Full-Liner-Werkstatt für Pkw und Transporter ohne Kundenkontakt für interne Prozesse der Handelsgruppe.

An dem Standort bereiten künftig 70 Mitarbeiter rund 20.000 Fahrzeuge pro Jahr für alle Unternehmensstandorte zen-

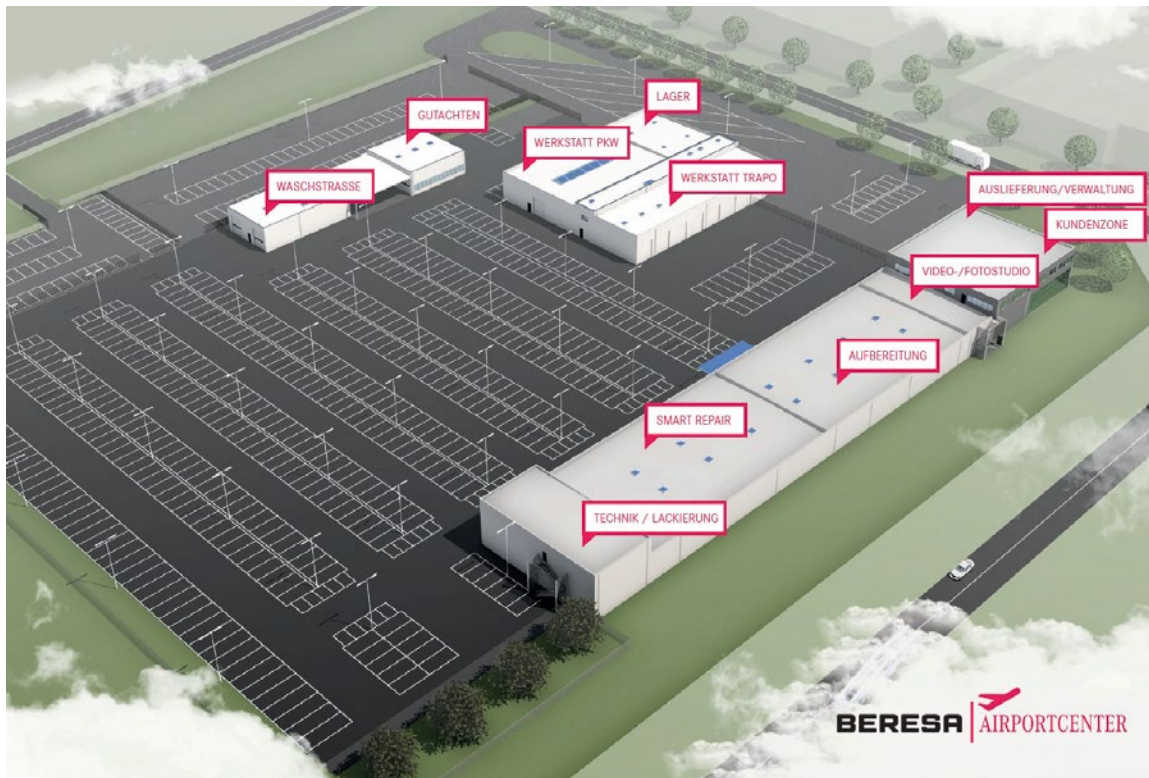
tral auf. Etwa 60 Fahrzeuge kommen derzeit jeden Tag rein und gehen wieder raus – an Kunden, an die Autohäuser oder als Lagerwagen auf den Hof. Das sichert einen einheitlich hohen Qualitätsstandard. Denn die Arbeiten können hier schnell, effizient und konstant erbracht werden. Um die Logistik kümmert sich der Speditionspartner Fehrenkötter; Beresa selbst hat zudem vier Mercedes-Benz Nutzfahrzeuge im Einsatz.

Am Anfang standen die Prozesse

Um das alles zu steuern und zu synchronisieren, sind Ulms und sein Team einen neuen, eigenen Weg gegangen: Sie entwickelten eine komplette Prozesslandschaft, die es dem Standort ermöglicht, Arbeiten mit dezentraler Beauftragung zentral auszuführen. Das Airport Center entstand – so beschreibt es Michael Peters, Geschäftsführer des Airport Centers – aus diesen Prozessen heraus. „Wir haben uns lange vor dem Beginn der Bauarbeiten darüber sehr viele Gedanken gemacht und die Logik und Intelligenz dahinter selbst erarbeitet.“

Im Januar startete Beresa im Grevener Airport Park sein neues Logistik- und Administrationszentrum.





Die Funktionsbereiche auf dem 42.000 Quadratmeter großen Areal sind auf drei Gebäudekomplexe verteilt, die spätere Erweiterungen möglich machen.

Neben den Bereichen für Gutachten, Auslieferung, Aufbereitung, Smart Repair und Lackierung gibt es eine Werkstatt für Pkw und Nutzfahrzeuge, Waschanlagen, ein Teile-, Zubehör- und Reifenlager, Büros sowie ein Fotostudio.

Um die Vorstellungen in einem digitalen Ökosystem umsetzen zu können, musste Beresa eigene Software programmieren. So entstanden unter anderem ein Workflow-Management-System, ein Business Intelligent Tool (BI) und ein Tracking Tool für die Fahrzeug-Hereinahme. Sie greifen auf einen riesigen Datenschatz aus etwa 70 Computerprogrammen zu, die im Autohaus täglich im Einsatz sind. Das neue „Data Warehouse“ wertet diese Daten nun konsequent aus und schafft dadurch eine fakten- und zahlenorientierte Grundlage für Entscheidungen.

„Unsere Eigeninitiative war schlicht alternativlos. Eine solche integrierte Lösung hätten wir nicht kaufen können, die mussten wir selbst entwickeln“, betont Ulms. Die IT-Kompetenz, die man sich mit Software-Entwicklern ins eigene Haus geholt hat, ist so groß, dass Beresa sein Workflow-Programm sowie das BI-Tool nun auch anderen Firmen verkauft und dafür eine eigene Gesellschaft gegründet hat.

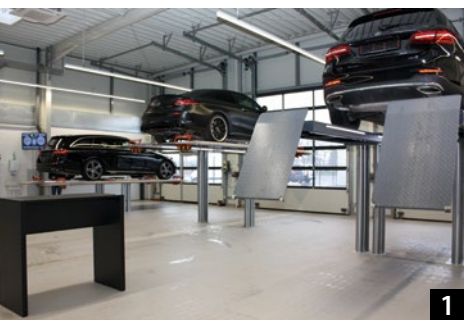
Online-Vertrieb forcieren

Diese IT-Architektur sowie die Logistik- und Lagermöglichkeiten prädestinieren den Standort auch für das Geschäft im Internet. Daher hat Beresa alle Aktivitäten im Bereich Online-Vertrieb in Greven gebündelt. Ziel ist ein deutlicher Ausbau des E-



Haben das Mammutprojekt gemeinsam realisiert: Thomas Müggenborg (Borgers), Michael Peters (Beresa Airport Center), Dr. Herbert Daldrup (Borgers) und Thomas Ulms (Beresa-Gruppe)

Fotos: Beresa-Gruppe, Frank Seibler/AUTOHAUS



1



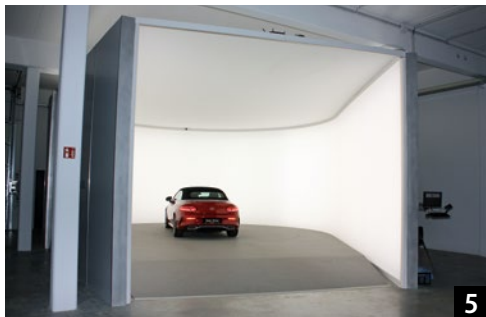
2



3



4



5



6

- 1 Nachdem die Fahrzeuge durch die Spedition angeliefert worden sind und in den Waschanlagen gereinigt wurden, geht es zur Eingangskontrolle und Begutachtung. Dort wird über den weiteren Weg entschieden.
- 2 Alle Fahrzeuge gehen danach durch die Werkstätten. Für TÜV und Lichttest gibt es einen eigenen Abnahmeplatz.
- 3 In der Transporterwerkstatt werden auch Um- und Ausbauten gemacht.
- 4 Für Spot Repair und Lackarbeiten stehen fünf Kabinen sowie weitere Arbeitsplätze zur Verfügung. Fast alle Arbeiten können inhouse erledigt werden.
- 5 Nach Reinigung und Aufbereitung geht es in die moderne Foto-Rotunde. Dort entstehen hochaufgelöste 360-Grad-Bilder für die Vermarktung.
- 6 Für Auslieferungen und Vermietgeschäft gibt es einen kleinen Showroom, den „Sales Satellite“.

Commerce- und Vermiet-Angebots. Zwölf Verkäufer kümmern sich alleine um das Geschäft mit Kunden im Netz. Dazu gehört nicht nur die Leadbearbeitung, sondern ein ganzheitlicher, transparenter Prozess mit der entsprechenden Präsentation auf der eigenen Onlineplattform Beresa.de, mit hochwertigen 360-Grad-Fotos, mit Finanzierungslösungen und Gutachten und mit den rund 2.000 Fahrzeugen im Bestand, die vor Ort aufbereitet und zur Auslieferung zur Verfügung gestellt werden.

Denn Greven ist der neue, große Umschlagplatz für den Vertrieb der Handelsgruppe. Alle Pkw und Transporter der Marken Mercedes-Benz und Smart – egal ob Neuwagen oder Gebrauchte – gehen hier durch. „Was wir hier erstellen, ist ein auslieferungsfähiges Fahrzeug“, sagt Peters. „Ziel ist, dass danach keine Arbeit mehr investiert werden muss.“

Die Funktionsbereiche auf dem 42.000 Quadratmeter großen Areal sind auf drei Gebäudekomplexe verteilt, die spätere Erweiterungen möglich machen. Rund 7.500 Quadratmeter beträgt die Brutto-Geschossfläche. Neben Bereichen für Gutachten, Auslieferung, Aufbereitung, Smart Repair und Lackierung gibt es auch eine Werkstatt für Pkw und Nutzfahrzeuge, Waschanlagen,

ein Teile-, Zubehör- und Reifenlager, Büros sowie ein Fotostudio. Die befestigten Außenflächen umfassen nahezu 27.000 Quadratmeter. Fast das gesamte Gelände ist Teil des Sicherheitsbereichs, der den rund 650 Fahrzeugen höchstmöglichen Schutz bietet.

Perfekte Lage im Wirtschaftsgebiet

Über 40 Grundstücke hat die Unternehmensführung bewertet, der Platz zwischen Flughafen und A1 mit 500 Mbit Glasfaser-Anbindung hatte am Ende die Nase vorne. Er liegt „perfekt in unserem Wirtschaftsgebiet zwischen Münster, Osnabrück, Bielefeld und Senden“, so Peters.

Zur Optimierung des Bau-Budgets und zur Realisierung der Gesamtbaumaßnahme holte sich Beresa das Know-how der Borgers GmbH. Der Generalunternehmer aus Stadtlöh übergab das Areal nach einem Jahr Bauzeit budgettreu und schlüsselfertig an den Bauherrn. „Das Wichtigste für uns ist die Verlässlichkeit unserer Planung und Ausführung. Der Kunde bekommt alles aus einer Hand zum Festpreis und mit garantierter Bauzeit. Dazu gehört auch die Koordination mit Werkstattraüstern, Inneneinrichtern und allen weiteren am Bau Beteiligten“, sagt Borgers-Chef Dr. Herbert Daldrup. So wurden bei einzelnen Bauleis-

tungen Handwerksunternehmen aus der Region miteinbezogen, darunter vor allem Kunden des Autohauses.

Die Gebäude genügen laut Borgers-Experten Thomas Müggenborg den KfW 55-Standards. „Dies bedeutet, dass nur etwa die Hälfte der Energie eines modernen Neubaus verbraucht wird.“ So kommen unter anderem LED-Beleuchtung, Luft-/Luft- bzw. Luft-/Wasser-Wärmepumpen sowie eine Photovoltaik-Anlage zum Einsatz. „Dadurch ergeben sich auch finanzielle Vorteile durch Energieeinsparung und KfW-Zuschüsse“, so Müggenborg. Ökologische Aspekte sind zudem bei der Ausstattung der Waschhallentechnik mit Wasseraufbereitung und Kreislaufführung und zur Berücksichtigung von E-Mobilität umgesetzt.

„Wer sich zukunftsfähig aufstellen will, der kommt an bestimmten Fragen nicht mehr vorbei“, resümiert Ulms. „Da hilft es auch nichts, ein Thema herauszugreifen, sondern man muss die Dinge miteinander verbinden.“ Mit dem Airport Center ist Beresa dies gelungen – und damit ein wichtiges Stück Zukunftssicherung. Ulms kann sich vorstellen, das Know-how am Standort künftig auch anderen Mercedes-Händlern oder Flottenkunden zur Verfügung zu stellen. Erste Anfragen gibt es bereits. ■