

# kfz-betrieb

Sonderveröffentlichung

Bericht erschienen  
im »kfz-betrieb«  
Nr. 10-11/2020

## 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.



### 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.



Bild: Beresa

Auf dem gut 42.000 Quadratmeter großen Gelände wickelt die Beresa-Gruppe ihr gesamtes Gebrauchtwagengeschäft ab. So werden die übrigen Standorte entlastet, und der Aufbereitungsprozess läuft mit maximaler Effizienz.

## FAHRZEUGLOGISTIK

# Welke Wagen?

Gebrauchtwagen sind leicht verderbliche Ware. Wie bei Lebensmitteln gilt: Die Ware muss schnell und frisch zum Kunden. Damit das gelingt, hat die Autohausgruppe Beresa 13 Millionen Euro in ein neuartiges Logistikzentrum investiert.

Wer am Beresa-Airport-Center vorbeifährt, das auf einem rund 42.000 Quadratmeter großen Grundstück direkt beim Flughafen Münster/Osnabrück liegt, wird eher nicht vermuten, dass der Eigentümer und Betreiber eine große Mercedes-Benz-Autohausgruppe ist. Riesige Glasfassaden, Pylone und Flaggen sucht man hier vergeblich – und das aus gutem Grund. Der 19. Standort der Beresa-Gruppe in Greven ist kein klassischer Vollfunktionsbetrieb, in dem Endkunden ein- und ausgehen, sondern in

erster Linie ein Administrations- und Logistikzentrum.

Gleich für zwei neue Retailformate von Mercedes-Benz fungiert die Autohausgruppe mit ihrem rund 13 Millionen Euro teuren Airport-Center, das sie im November 2019 eröffnet hat, als Pilothändler. Beide könnte man folglich schon bald auch an anderen Standorten in Deutschland als Ergänzung zu den Vollfunktionsbetrieben finden. Bei der „Beressa Service Factory“ handelt es sich um eine Werkstatt, in der keine klassischen Kundenfahrzeuge repa-

riert und aufbereitet werden, sondern ausschließlich Leasingrückläufer, zugekaufte Gebrauchtwagen oder Fahrzeuge von großen Flottenkunden. Ein „Sales Satellite“ wiederum ist eine reine Fahrzeugauslieferungsstätte, die vor allem an verkehrstechnisch günstig gelegenen Standorten sinnvoll ist – im Fall von Beresa ist das der Flughafen.

Die Münsteraner Autohausgruppe plant, in ihrem Sales Satellite vor allem digital verkaufte Fahrzeuge zu übergeben. Das ist insbesondere deshalb sinnvoll, weil Beresa



am 19. Standort auch seine kompletten E-Commerce-Aktivitäten gebündelt hat. Insgesamt gibt es im Airport-Center zwölf Arbeitsplätze für Digitalverkäufer. Der Grund für diesen strategischen Schritt ist, dass sich die Verkaufsberater in den Vollfunktionsbetrieben ausschließlich auf die regionalen Kunden konzentrieren sollen.

Die erste Idee für das heutige Airport-Center liegt bereits acht Jahre zurück. Damals fing die Geschäftsführung von Beresa an, sich Gedanken zu machen, wie man die Betriebe besser an die Kundenbedürfnisse anpassen kann. Schon damals stießen die Betriebe von der räumlichen Kapazität her an ihre Grenzen, und die internen Werkstattaufträge kollidierten mit dem klassischen Servicegeschäft. Als Beresa im Jahr 2015 drei Herstellerniederlassungen in Ostwestfalen-Lippe übernahm und der Umsatz auf einen Schlag um gut 50 Prozent wuchs, wurde die Idee, die Aufbereitung auszugliedern, konkret.

### Drei Jahre Entwicklungszeit

Die Komplexität des Vorhabens wird deutlich, wenn Beresa-Geschäftsführer Thomas Ulms die Entstehung des neuen Logistikzentrums schildert: „Wir haben das Airport-Center gut drei Jahre lang entwickelt“, erzählt er. Um den idealen Standort zu ermitteln, führte die Autohausgruppe eine bei Logistikprojekten gängige Center-of-Gravity-Analyse durch. Das heißt, das Unternehmen analysierte unter anderem die Warenströme und die infrastrukturellen Voraussetzungen. „Da wir den Onlinevertrieb und das Flottengeschäft als künftige strategische Schwerpunkte sehen, kristallisierte sich recht

schnell der heutige Standort am Flughafen Münster/Osnabrück als ideal heraus“, schildert Ulms. So haben zum Beispiel sechs Autovermieter direkt gegenüber ihre Stationen. Zudem sind die beiden Hauptbahnhöfe Osnabrück und Münster schnell zu erreichen.

Parallel begann Beresa, die Vertriebsprozesse in seinen Standorten genau unter die Lupe zu nehmen, um administrative Schwachstellen und Lösungsansätze zu identifizieren. „Wir haben von 100 Mitarbeitern jede einzelne Aufgabe erfasst und mit Minuten bewertet – insgesamt haben wir allein im Pkw- und Transportervertrieb über 3.600 Aufgaben identifiziert, beispielsweise das Kennzeichen abschrauben, den Kfz-Schein oder den Schlüssel suchen. Dann haben wir eine entsprechende Administrationsstrategie aufgelegt, mit dem Ziel, unsere 18 Vertriebsstandorte von den nicht operativen Tätigkeiten zu entlasten“, erklärt Ulms das Vorgehen. Unter anderem erstellte Beresa gemeinsam mit der Fachhochschule Münster Prozesslandkarten. Gesteuert werden die Prozesse über eine Workflow-Management-Software namens Jobrouter, die individuell an die Bedürfnisse von Beresa angepasst wurde.

### 20.000 Fahrzeuge pro Jahr

Im ersten Schritt sollen im Airport-Center rund 70 Mitarbeiter jährlich etwa 20.000 Fahrzeuge von allen Beresa-Standorten zentral aufbereiten. Erklärtes Ziel der Handelsguppe ist es, durch die zentrale Aufbereitung die Dauer der Standzeit eins – von der Hereinnahme bis zum auslieferungsfertigen Fahrzeug – auf maximal fünf Tage zu verkürzen. „Autos sind leicht ver-



Bilder: Mauritz / Kfz-betrieb

Auf die technische Aufbereitung folgen je nach Zustand des Gebrauchtwagens eine Station in der Lackierkabine oder im Smart Repair. Nach der Aufbereitung werden die Fahrzeuge in der Fotobox abgelichtet.

## Form follows function

### kfz-betrieb

Das klassische Markenautohaus von der Stange ist längst ein Auslaufmodell. Bei der Planung eines Neubaus geht es heute immer stärker darum, die individuellen Prozesse eines Betriebs mit den CI-Vorgaben eines Herstellers zu harmonisieren. Beim Bau seines Airport-Centers konnte Beresa mangels bindender CI-Vorgaben des Herstellers sogar noch einen Schritt weiter gehen: Der Generalunternehmer Borgers hat den gesamten Gebäudekomplex anhand von Prozessen, die die Autohausgruppe zuvor aufgesetzt hatte, maßgeschneidert geplant. Zwischen dem Spatenstich auf der grünen Wiese in direkter Nachbarschaft des Flughafens Münster/Osnabrück und der Inbetriebnahme lagen gerade einmal 14 Monate.

Auf dem Gelände gibt es Stellplätze für rund 650 Fahrzeuge. Aktuell werden im Airport-Center täglich rund 60 gebrauchte Pkws und Transporter angeliefert und 60 wieder ausgeliefert. Alle Autos durchlaufen dabei einen fest definierten Prozess: Nachdem die Fahrzeuge von den Lkws abgeladen wurden, werden sie von sogenannten Car Jockeys durch die verschiedenen Stationen gefahren. Im ersten Schritt werden die Pkws und Transporter in zwei separaten Waschstraßen gereinigt, dann kommen sie ins Prüfgebäude, das mit Hebebühnen und Bremsprüfständen ausgestattet ist.

Dort bewerten Prüfer des TÜV Nord den optischen und technischen Zustand der Fahrzeuge. Je nachdem wie gut dieser ist, fahren die Car Jockeys die Autos dann entweder in die Werkstatt, in die Smart-Repair-Halle oder direkt in die Aufbereitung. Der nächste Prozessschritt für die fertig aufbereiteten Fahrzeuge ist nach einem finalen Check durch den TÜV Nord ein Fototermin in einer separaten, großzügig dimensionierten Halle, die über zwei 360-Grad-Fotoboxen verfügt, die die Außenaufnahmen der Fahrzeuge voll automatisiert erstellen.

derbliche Ware, sie müssen schnell rein und wieder raus“, stellt Ulms klar. Neben der fest definierten Prozesskette wertet er auch die neu installierten Car Jockeys als Prozessbeschleuniger: Sie fahren die Fahrzeuge von einer Station zur nächsten. Den Flottenkunden stellt Beresa in Aussicht, dass sie binnen einer Stunde nicht nur ihr altes Leasingfahrzeug zurückgeben, sondern auch gleich mit ihrem neuen vom Hof fahren können – inklusive TÜV und Wertgutachten. „Wir haben einen sehr kompakten und schlanken Prozess geschaffen“, erklärt Ulms. Ein Muss sind dabei die Fahrzeugrückgabe und die Auslieferung über den Sales Satellite für Gewerbekunden nicht. Sie könnten ihr Fahrzeug auch in einem der anderen 18 Beresa-Standorte in Empfang nehmen.

**Weniger Vorlaufzeit**

Schon wenige Wochen nach der Eröffnung spürt Thomas Ulms positive Auswirkungen des Airport-Centers auf die internen Prozesse der gesamten Autohausgruppe, auch wenn aktuell noch nicht alles rundläuft. An den Vertriebsstandorten sei es jetzt wieder möglich, sich voll auf die externen Kunden zu konzentrieren: „Die

Werkstattleiter können die Kapazitäten sauber durchplanen, die Vorlaufzeit für die externen Kunden sinkt, wir sind agiler und schneller, und wir können besser auf Notfälle und die Bedürfnisse unserer Privatkunden eingehen.“ Frappierend ist hinsichtlich des Outputs in der Werkstatt auch der direkte Vergleich zwischen dem Airport-Center und dem Vollfunktionsbetrieb in Münster: Dank der stringenten Prozesskette und den Car Jockeys kann ein Monteur in Greven deutlich produktiver arbeiten.

Neben der klassischen Reparatur und Aufbereitung der Fahrzeuge – letztere übernimmt ein externer Dienstleister – will Beresa im Airport-Center künftig Gewerbekunden noch weitere Dienstleistungen anbieten, von der Folierung bis hin zum behindertengerechten Umbau von Fahrzeugen. Bis zu 120 Fahrzeuge pro Tag will Beresa perspektivisch in seinem neuen Airport-Center durchschleusen. Vorantreiben will das Unternehmen auch die Digitalisierung: „Wir entwickeln gerade eine Onlineplattform, die uns in die Lage versetzen wird, echtes Digitalgeschäft zu machen“, verrät Ulms. Ebenfalls in der Entwicklung ist ein Business-Intelligence-

Tool, das fleißig Daten über Fahrzeugschäden sammelt, die im Zuge der Fahrzeugrücknahme ermittelt werden: „Unser Ziel ist hohe Automation mit geringen Prozesskosten. Anhand der erfassten Daten können wir künftig abwägen, ob die Kosten für einen Prozessschritt unter Umständen die tatsächliche Schadenssumme überschreiten“, bemerkt Ulms.

Auch andere Betriebe lässt die Autohausgruppe an ihrem gesammelten Projekt-Know-how teilhaben: Sie ist beratend tätig und vermarktet die selbst entwickelte Software.

JULIA MAURITZ, JAKOB SCHREINER

**NOCH FRAGEN?**

**Julia Mauritz, Redakteurin**



„Das Beresa-Airport-Center ist die Service Factory und der erste Sales Satellite in Deutschland. Mercedes-Benz testet aktuell unterschiedliche Vertriebs- und Serviceformate.“

☎ **0931/418-2835**  
✉ **julia.mauritz@vogel.de**

**NACHGEFRAGT**

**kfz-betrieb**

**„Das Besondere sind eigentlich nicht die Gebäude ...“**

**Redaktion: Lediglich zwölf Monate Bauzeit für ein Projekt dieser Größe sind beachtlich. Wie war das möglich?**

Thomas Müggenborg: Das war nur mit einer detaillierten und umfangreichen Planung möglich. Neben dem Bauherrn selbst waren auch immer wieder dritte Unternehmen an den Planungsrounds beteiligt. So etwa der Hersteller der Lackierkabine, der bereits in einer relativ frühen Bauphase mit seinen Installationsarbeiten beginnen musste. Auch die Fotoboxen wurden quasi noch während des regulären Baubetriebs installiert.

**Was war aus Ihrer Sicht das Besondere am Bau und der Planung des Projekts?**

Das Besondere sind eigentlich nicht die Gebäude, sondern der dahintersteckende Prozess. Dieser hat definiert, wie die Gebäude auf dem Areal angeordnet sind und welche Dimensionen sie bekommen haben. Im Übrigen zählen auch die Außenflächen zu dem ganzheitlichen Konzept. Sie erfüllen wichtige logistische Funktionen und müssen entsprechend angelegt sein. Bei jährlich 20.000 Fahrzeugen, die über den Hof rollen, ist das unabdingbar.



Thomas Müggenborg, Projektplaner beim Generalunternehmer Borgers.

**Man könnte hier also sagen: „Form follows function“. Was bedeutete das in diesem konkreten Fall?**

Die Gebäude erfüllen größtenteils keine repräsentative Funktion und müssen in erster Linie funktionell und kosteneffizient gebaut sein. Das heißt konkret, dass wir in dieses Projekt all unsere Erfahrung

aus dem Bau von Autohäusern, Kfz-Werkstätten und K&L-Betrieben haben einfließen lassen und Materialien, Haustechnik und die allgemeine Baukonstruktion diesem Credo angepasst haben. Dadurch, dass wir das gesamte Gelände bebaut haben, hatten wir alle Stellschrauben für die Kosten stets im Blick.

**Gerade für Sie als Generalunternehmer, der Angebote mit Fixpreisen macht, nicht ganz unwichtig. Wie lief es in diesem Fall?**

Es ist natürlich für unseren eigenen wirtschaftlichen Erfolg unabdingbar, möglichst kostengenau zu planen und zu bauen. Zum anderen hat aber auch der Bauherr eine verlässliche Zahl, mit der er planen kann. Bei dem Beresa-Projekt entsprach unsere erste Kostenschätzung von vor etwa vier Jahren auch dem tatsächlichen Auftragsvolumen. Dank unseren hauseigenen Fachplanern und gewerblichen Mitarbeitern konnten wir sehr präzise planen und später auch entsprechend bauen. Dabei wurden aber auch Beresa-Geschäftspartner und -kunden berücksichtigt, an die wir Aufträge vergeben haben.