

Auslastung

Die aktuelle Auslastung ist die wichtigste Kennzahl für alle Bereiche – bitte nicht nur in der Werkstatt!

Capacity Utilization

The current capacity utilization is the most important KPI for all departments – not only the workshop.

Copyright: Michael Holub | Consultant & Trainer

Auslastung

Kennzahlen für:

- Werkstatt
- Spenglerei
- Lackiererei
- Aufbereitung

Einschätzung für:

- Admin
- Dispo
- Lager
- Marketing
- Verkauf
 - NW
 - GW

Capacity Utilization – KPIs for:

Workshop

Body Shop

Paint Shop

Vehicle Preparation / Detailing

Capacity Assessment for:

Administration

Scheduling / Dispatch

Parts Department

Marketing

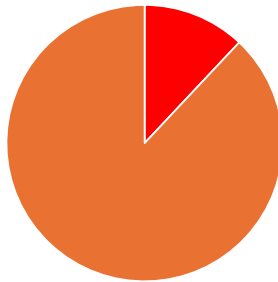
Sales

New Cars

Used Cars

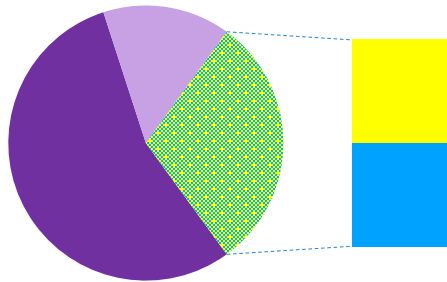
Auslastung TOP → Ergebnisse TOP

Lücken schließen



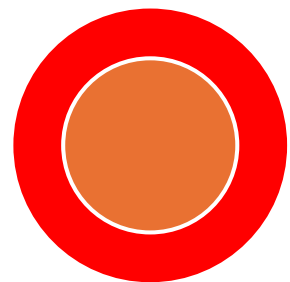
■ Lücke ■ Auslastung

Reserven nutzen



■ aktuelle Arbeit ■ Steigerung im Job
■ neue Aufgaben ■ anderen helfen

Arbeitszeit füllen



Treffende englische Übersetzungen

Lücken schließen Close gaps / Fill gaps (im KPI- oder Prozesskontext: *Close performance gaps*)

Reserven nutzen Leverage unused capacity / Tap into reserves (auch sehr passend: *Unlock hidden potential*)

aktuelle Arbeit Current workload / Ongoing work

Steigerung im Job Performance improvement / Growth in the role (je nach Kontext auch: *Professional development*)

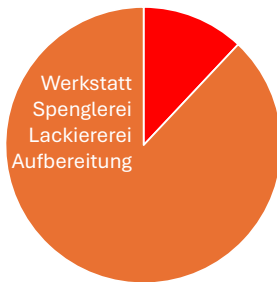
neue Aufgaben New tasks / New responsibilities

anderen helfen Support others / Assist colleagues

Arbeitszeit füllen Fill working hours / Utilize working time effectively (im Autohaus-Kontext oft: *Ensure full utilization of working hours*)

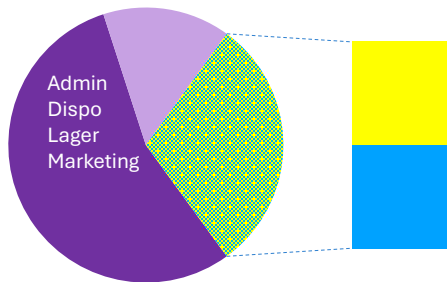
Auslastung TOP → Ergebnisse TOP

Lücken schließen



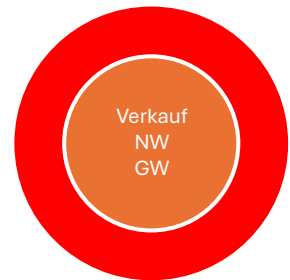
■ Lücke ■ Auslastung

Reserven nutzen



■ aktuelle Arbeit ■ Steigerung im Job
■ neue Aufgaben ■ anderen helfen

Arbeitszeit füllen



Bereiche im Autohaus – präzise englische Übersetzungen

- Werkstatt Workshop / Service Workshop
- Spenglerei Body Shop (im OEM-Kontext auch: *Collision Repair Center*)
- Lackiererei Paint Shop / Paint & Refinishing
- Aufbereitung Detailing / Vehicle Preparation
- Admin Administration / Back Office
- Dispo Scheduling / Dispatch (je nach Autohaus auch: *Service Scheduling*)
- Lager Parts Department / Parts Warehouse
- Marketing Marketing
- Verkauf Sales Department
- NW (Neuwagen) New Car Sales
- GW (Gebrauchtwagen) Used Car Sales / Pre-Owned Sales

Auslastung TOP → Ergebnisse TOP

- Wo kann/muss AI/KI helfen?
 - Kunden/Interessenten/Fahrzeuge in den Betrieb holen
 - Trigger: Auslastung
 - Alle drei Optionen aktiv bearbeiten
 - Möglichst ohne / wenig Interaktionen
 - Individualisierte Kommunikation

Mail

- WhatsApp/Telegram/etc.
- Social Media
- SMS
- Telefon (aktuell nur passiv)



High utilization → strong results

Where can / should AI help?

- Bringing customers, prospects, and vehicles into the dealership
 - Trigger: Capacity Utilization
 - Actively work on all three options
 - With minimal or no human interaction
- Individualized communication via:
 - Email
 - WhatsApp / Telegram / etc.
 - Social Media
 - SMS
 - Phone (currently only passive)

Kennzahlen

Eine kleine Auswahl wichtiger KPIs.

Kein Anspruch auf Vollständigkeit.

KPIs

A small selection of important KPIs. No claim to completeness.

Auswahl KPI **Werkstatt**

Leistungsgrad	Produktivität	Auslastung
• Verhältnis verrechenbarer Zeit zu benötigter Zeit. • Zielwert: 120–140 % • Gute Mechaniker arbeiten schneller als kalkuliert • unter 110 % ineffizient • über 140 % selten nachhaltig	• Produktiver Zeit (angestempelt) vs. Anwesenheit • Zielwert: 85–95 % • Pausen/Wartezeiten • unter 80 % schlechte Organisation	• Anteil belegter Arbeitszeit. • Zielwert: > 85 % • Unter 80 % ungenutzte Kapazität • über 95 % kaum Flexibilität.

Performance Ratio

- Ratio of **billable time** to **actual time required**.
- **Target: 120–140%**
- Skilled technicians work faster than the calculated time.
 - Below **110%** → inefficient
 - Above **140%** → rarely sustainable

Productivity

- Productive (clocked-in) time vs. total attendance.
- **Target: 85–95%**
- Breaks / waiting times included.
- Below **80%** → poor organization

Capacity Utilization

- Share of occupied / scheduled working time.
- **Target: > 85%**
- Below **80%** → unused capacity
- Above **95%** → very limited flexibility

Auswahl KPI **Neuwagen**

Anzahl NW	Follow-up-Quote	F&I-Penetration
• Jahresabsatz pro Verkäufer • Zielwert: 180–220/Jahr • Benchmark für aktiven Verkäufer	• Anteil aktiv nachverfolgter Leads. • Zielwert: > 90 % • Leads sterben ohne Follow-up.	• Anteil Verkäufe mit Finanzierung/Versicherung. • Zielwert: > 70 % • Zentraler Ertragsbringer • Loyalität der Kunden steigt • Mehr Kundenkontakte

Number of New Cars Sold

- Annual sales per salesperson.
- **Target: 180–220 units per year**
- Benchmark for an active, high-performing salesperson.

Follow-up Rate

- Share of leads that are actively followed up.
- **Target: > 90%**
- Leads die without follow-up.

F&I Penetration Rate

- Share of sales including financing and/or insurance.
- **Target: > 70%**
- A key profit driver. Customer loyalty increases.
- More customer touchpoints.

Auswahl KPI **Gebrauchtwagen**

Anzahl GW	Standtage	Inseratezeit
• Jahresabsatz pro Verkäufer • Zielwert: 250–300/Jahr • Höhere Frequenz im GW (Vergleich NW)	• Tage bis Verkauf • Zielwert: < 45 Tage • Ab 60 Tagen sinkt Marge dramatisch • Finanzierung • Ausbereitung	• Zeit bis Online-Inserat • Zielwert: < 48 Stunden • Schnelles Inserieren erhöht Verkaufschance.

Number of Used Cars Sold

- Annual sales per salesperson.
- **Target: 250–300 units per year**
- Higher turnover frequency in used cars compared to new cars.

Days in Stock

- Days until the vehicle is sold.
- **Target: < 45 days**
- From **60 days onward**, margin drops dramatically.
 - Financing
 - **Reconditioning** (Preparing the vehicle for sale: mechanical, cosmetic, detailing)

Time to Online Listing

- Time until the vehicle is published online.
- **Target: < 48 hours**
- Fast listing significantly increases the chance of sale

Werkstatt – Personal-KPIs

Produktivquote

- Anteil der Mitarbeiter, die abrechenbare Stunden erzeugen
 - Mechanik, Diagnose, Karosserie, Lack
- **Zielwerte**
 - **60–70 % produktiv**
 - **30–40 % unproduktiv**
- Unter 60 % zu viel Verwaltung
 - Werkstatt organisatorisch überlastet

Ansatz für AI/KI

- Über 70 % fehlt
 - Serviceberatung, Werkstattleitung, Assistenz, Teilelogistik oder Führung.
- Verbesserung der ADMIN der Werkstatt
 - Mehr produktive MA
 - Mehr Ertrag in der Werkstatt
- **80 % produktiv**
- **20 % unproduktiv**

Productivity Ratio

Share of employees generating billable hours: Mechanics, Diagnostics, Body, Paint

Target values:

- **60–70% productive**
- **30–40% non-productive**

Below 60% → too much administration Workshop is organizationally overloaded

AI Approach

- Above 70% → missing
- Service Advisors, Workshop Management, Assistants, Parts Logistics or Leadership

AI improves workshop administration

- More productive staff
- Higher workshop profitability

80% productive / 20% non-productive achievable

Werkstatt – Personal-KPIs

Serviceberater:Mechaniker

- Anzahl Serviceberater pro produktivem Mitarbeiter.
- **Zielwert: 1 Serviceberater pro 6–8 Mechaniker**
 - Ab 1:6 → zu teuer
 - Hersteller orientieren sich meist an 1:7 als Idealwert

Ansatz für AI/KI

- Erreichbare Verhältnisse
 - **1:9 oder sogar 1:10**
- Viel Unterstützung durch AI/KI
 - Terminvereinbarung
 - Nachfassen
 - Online CheckIn
 - Auftragserweiterung
 - Mechaniker definiert
 - Online Angebote
 - Online Freigabe

Workshop – Personnel KPIs

Service Advisor : Technician Ratio

- Number of Service Advisors per productive technician.
- **Target: 1 Service Advisor per 6–8 Technicians**
 - Below 1:6 → too expensive
 - OEMs typically aim for 1:7 as ideal

AI Approach

- Achievable ratios: **1:9 or even 1:10**
- Strong AI support:
 - Appointment scheduling
 - Follow-ups
 - Online check-in
 - Upselling additional work
 - Technician-defined
 - online offers
 - Online approvals

Verkauf – Personal-KPIs

Verkäufer:Assistenz

- Anzahl Verkäufer pro Assistenzkraft.
- **Zielwert:**
3–4 Verkäufer pro 1 Assistenz
 - Unter 1:3 ist Assistenz unterfordert.
 - Über 1:4 leidet Angebotserstellung, Leadbearbeitung und Auslieferung.
 - Optimal für schnelle Reaktionszeiten und hohe Lead-Conversion

Ansatz für AI/KI

- Keine Assistenz notwendig
- Persönliche AI/KI-Assistenz
 - Erledigt alle Aufgaben
 - Zumeist schneller
 - Fast immer nachhaltiger

Sales – Personnel KPIs

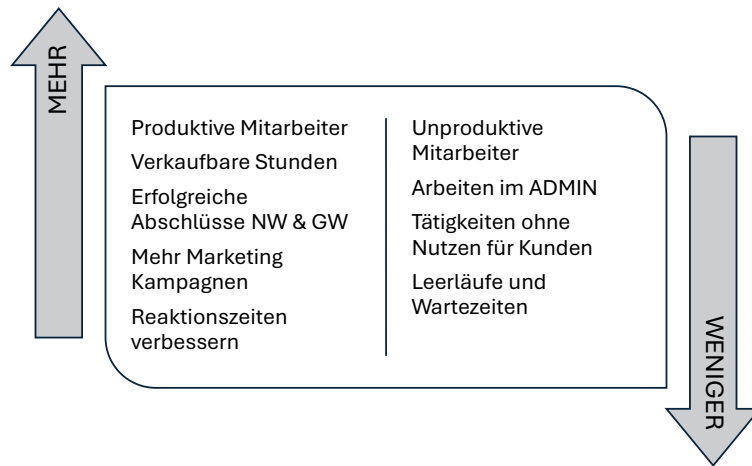
Salesperson : Sales Assistant

- Number of salespeople per assistant.
- **Target: 3–4 Salespeople per 1 Assistant**
 - Below 1:3 → assistant underutilized
 - Above 1:4 → offer creation, lead handling, and delivery quality suffer
 - Optimal for fast response times and high lead conversion

AI Approach

- No assistant required
- Personal AI assistant
 - Handles all tasks
 - Usually faster
 - Almost always more consistent

Auslastung steigern bedeutet immer



Increasing Capacity Utilization Always Means

MORE

- Productive employees
- Billable hours
- Successful new & used car deals
- More marketing campaigns
- Faster response times

LESS

- Non-productive employees
- Administrative workload
- Activities without customer value
- Idle time and waiting periods

Auslastung Humor

Was der Kunde erwartet



Was Sales rerspricht



Was Teamlead versteht



Was Developer liefert

