



Kennzahlen Aftersales

Formelsammlung

Stand: 05/2022



Erwin Wagner Marketingagentur für die Automobilwirtschaft

Niedernhart 1 a • 94113 Tiefenbach • Tel. 0049 (0)8546 9758150 • Fax 0049 (0)8546 9758151 • info@mdw-wagner.de • www.mdw-wagner.de

Produktivität

Definition:

$$\frac{\text{Produktive Stunden}^* \times 100}{\text{Anwesenheitsstunden}}$$

Als Produktivität bezeichnet man das Verhältnis von allen produktiven Stunden (Kunde, Garantie, intern) zu den Anwesenheitsstunden aller produktiven Mitarbeiter (Zeiterfassung!).

* Produktive Stunden = Anwesenheitsstunden

./. Unproduktive Stunden



Leistungsgrad (Effizienz)

Definition:

Verrechnete Stunden x 100

Produktive Stunden

Der Leistungsgrad gibt an, ob die Produktivkräfte (Monteure) die Vorgabezeiten über- bzw. unterschreiten.



Werkstattresultat (Effektivität)

Definition:

Verrechnete Stunden x 100

Anwesenheitsstunden

Das Werkstattresultat beschreibt das Verhältnis von verrechneten, fakturierten Stunden zu den Anwesenheitsstunden. Wird die unproduktive Zeit der Monteure durch die Unterschreitung der Vorgabezeiten aufgeholt, sind TOP-Werte die Folge.



Lohnerlöse

Definition:

**Durchschnittliche Lohnerlöse in €
pro Werkstattauftrag
(zzgl. ET-Erlöse)**

**SOLL-
Wert**

**150 -
200 €**

Die Lohnerlöse pro Werkstattdurchgang sind ein Durchschnittswert, wobei die Lohnumsätze der fakturierten Aufträge durch die Anzahl der Aufträge (innerhalb einer bestimmten Periode) dividiert werden.

Verkaufte Stunden pro Werkstattdurchgang

Definition:

**Verkaufte Stunden pro
Werkstattauftrag (Ø)**

Die verkauften Stunden pro Werkstattdurchgang sind ein Durchschnittswert, wobei die fakturierten Stunden der abgerechneten Aufträge durch die Anzahl der Aufträge (innerhalb einer bestimmten Periode) dividiert werden.



Verkaufte Stunden je Produktivkraft (Monteur) pro Jahr

Definition:

Fakturierte Stunden gesamt
Anzahl Produktivkräfte

Die verkauften Stunden je Produktivkraft (Monteur) pro Jahr sind ein Gradmesser, um die Auslastung der gesamten Werkstatt bzw. der einzelnen Produktivkräfte beurteilen zu können.

* Abhängig von Produktivitätswerten

**SOLL-
Wert**
ca.
1.500* h

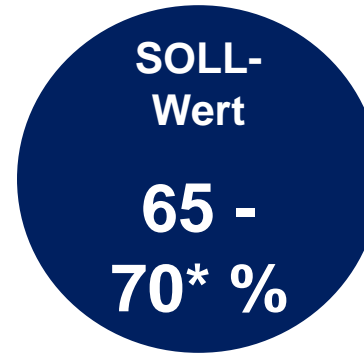
Bruttoertrag Lohnerlöse

Definition:

$$\frac{\text{(Lohnerlöse ./. Produktivlöhne)} \times 100}{\text{Lohnerlöse}}$$

Der Bruttoertrag Lohnerlöse ist eine betriebswirtschaftliche Kennzahl, die in der monatlichen kurzfristigen Erfolgsrechnung im Service aufgeführt ist. Hier werden von den Lohnerlösen die Produktivlöhne der Monteure abgezogen, um den Prozentwert zu ermitteln.

* Abhängig vom Stundenverrechnungssatz und Kosten der Fertigungslöhne





Erwin Wagner
Marketingagentur
für die Automobilwirtschaft

Niedernhart 1 a / 94113 Tiefenbach/Passau

Telefon 0049 (0) 8546 975 81 50

Telefax 0049 (0) 8546 975 81 51

Mail info@mdw-wagner.de

Web www.mdw-wagner.de



Zur Anmeldung

Kostenloser Aftersales-Newsletter
von Erwin Wagner:

<https://www.mdw-wagner.de/newsletter.htm>