

# VW UND ASSET AGENT: FÜR EIN PERFEKTES KUNDENERLEBNIS



**Volkswagen**

**Stellplatz-Kapazität Wolfsburg:** 7.800 Fahrzeuge

**Vorbereitete Fahrzeuge 2005-2020:** 2,5 Mio

**Mitarbeiter Werk Wolfsburg:** ~ 60.000

Die Autostadt in Wolfsburg ist eine Bühne des Automobils. Fans und Käufer erfahren eine Welt, die das Erlebnis Auto auf eine neue Stufe hebt. Einen Steinwurf weiter befindet sich das Hauptwerk von Volkswagen, ein komplexes System mit mehr als 60.000 Mitarbeitern, die in unzähligen Arbeitsschritten das individuelle Wunschauto anfertigen und bereitstellen. Asset Agent spielt dabei eine wenig bekannte, aber nicht unbedeutende Rolle.



„Mit Asset Agent haben wir die notwendige, höchstmögliche Verfügbarkeit, aber auch erst die Möglichkeit, diese komplexen und kritischen Prozesse der Fahrzeugvorbereitung im Sinne des besten Kundenerlebnisses auszuführen.“

**MICHAEL IMROCK,**  
LEITER PROZESS- UND FAHRZEUGSTEUERUNG,  
BEREICH FAHRZEUGVORBEREITUNG

## ERLEBNIS AUTOSTADT

Die Zukunft glänzt, nur wenige Meter entfernt in Form eines Concept Cars – eine hypermoderne, elektrische Kutsche ohne Lenkrad, die mehr einer Raumkapsel ähnelt als einem Automobil. Das satte Rot der Karrosserie zieht selbst in der warm ausgeleuchteten Empfangshalle der Autostadt die Augen wie magisch an, wie schon das Gebäude selbst auf dem Weg von der Stadt über den Mittellandkanal.

Das frühwinterliche Grau Wolfsburgs verwandelt sich auf dem Gelände der Autostadt in eine glitzernde Wunderwelt aus Eislaufplatz, bunten Lichtern, Glühweinständen und lachenden Kindern am Rodelhügel. 3-achsige Roboterfahrzeuge versehen ihre vorgegebenen Dienste, während Besucher zwischen Teichen, Schilfgras und Kieferbäumen von Pavillon zu Pavillon spazieren. Eine Szene wie aus einem Urlaubsbericht, aber hier ist es ein gewöhnlicher Dienstag Nachmittag in Niedersachsen: dunkler Himmel und scharfer Wind.

Auf dem weitläufigen Campus, welches von einer Seite von einem Parcours für Testfahrten umschlossen wird, wandelt man zwischen den Wasseranlagen von Ausstellung zu Ausstellung: von Porsche zu Seat, von Audi zu Skoda und VW. Die Zeit vergeht wie im Flug, und plötzlich steht man vor zwei massiven Zylindern, die in der Dunkelheit des hereinbrechenden Abends rot ausgeleuchtet sind: die Autotürme. Die zur Abholung bereitgestellten Fahrzeuge werden in diesen Bauten aus Stahl und Glas weit in die Stadt sichtbar zur Schau gestellt.



## **EIN DREIGESTIRN IN WOLFSBURG: DAS AUTO, DER KUNDE UND VW**

Das Auto steht in Wolfsburg in jeder Hinsicht im Mittelpunkt. Das Fahrzeug ist der Star, und der Besucher der Autostadt sein größter Fan. Hier treffen Automobile, ihre Liebhaber und ihre Erbauer aufeinander, ein Platz, an dessen gegenüberliegenden Seite die Übergabe des begehrten Objekts zelebriert wird. Das fertige Fahrzeug wird aus dem Turm herabgelassen und im VW-Kundencenter dem künftigen Besitzer überreicht.

Dass Kundenzufriedenheit das oberste Gebot der Autostadt und von Volkswagen darstellt, lässt sich nicht eindrücklicher untermauern. Ein perfekter, unterhaltsamer Tag mit dem

krönenden Abschluss: der Schlüsselübergabe. „Au point“ wie man so schön in der Haute Cuisine sagt. Das Auto rollt heran, das Übergabeprotokoll wird akribisch geprüft und schon öffnen sich die Hallentore für die freie Fahrt nach Hause.

Was den Besitzern der neuen Wagen verborgen bleibt, ist das Uhrwerk, welches auf der anderen Seite der Autotürme jene Abläufe steuert, die all dies erst möglich machen. Das Betriebsgelände von VW in Wolfsburg ist groß, soweit das Auge reicht. Wortwörtlich. Zwischen dutzenden Hallen aus dunklem Ziegelstein und hohen Glasfassaden ziehen vierspurige Straßen in alle Himmelsrichtungen, befahren von zuliefernden Sattelschleppern, Werksbussen, Materialtransportern und Taxis. Sie alle dienen einem Zweck: Das Fahrzeug herzustellen und auszuliefern.



## WAS MACHT EIN UHRWERK PRÄZISE?

Hinter dem Monitor sitzt Herr Imrock, verantwortlich für die Prozess- und Fahrzeugsteuerung im Bereich ‚Fahrzeugvorbereitung‘. Das Ziel der Fahrzeugvorbereitung ist *„das richtige Fahrzeug am richtigen Ort zur richtigen Zeit in der richtigen Ausstattung“* dem Kunden zu übergeben. *„Ganz einfach“*, wie Michael Imrock sagt, auch wenn der Bildschirm eine komplexe Aneinanderreihung von Daten zeigt. Die

hausinterne Software zur Fahrzeugvorbereitung erfasst detailliert welches Fahrzeug welche Prozessschritte der Vorbereitung bereits durchlaufen hat und wo es sich auf einem der tausenden Stellplätze auf dem Werksgelände befindet.

„Wo das Fließband aufhört, da beginnt meine Arbeit“, meint Herr Imrock. Transportfähige Fahrzeuge, die vom Band laufen, werden in zahlreichen Prozessschritten außerhalb der eigentlichen Fertigung für die Übergabe vorbereitet. Reifenwechsel, Betankung und Prüfung sind nur drei von zahlreichen Aspekten, bis die Fahrzeuge als übergabefertig in den Autoturm geschoben werden können.

Diese für die Kundenzufriedenheit entscheidende Phase der Automobil-vermarktung bedarf der Präzision, aber besonders der Zuverlässigkeit von Mannschaft, Werkzeugen, Prozessen und Daten. Letzteres liefert Asset Agent, eine Komplettlösung von IDENTEC SOLUTIONS. Asset Agent erfasst Zeitpunkt und Ort eines in der Fahrzeugvorbereitung befindlichen Wagens und übergibt diese an die zentrale Software der Vorbereitung, damit sie logisch sinnvoll verknüpft und als Informations-system genutzt werden kann. Da Asset Agent nicht auf externe Kommunikationsstrukturen wie Mobilfunk oder GPS angewiesen ist, beträgt die Verfügbarkeit des Systems mehr als die geforderten 99,98%.



“Ohne Asset Agent läuft hier nichts, da steht die Fahrzeugvorbereitung”, sagt Michael Imrock trocken und verweist dabei auf die zentrale Rolle, die die digitale Spiegelung von Fahrzeugen in der Datenbank der Fahrzeugvorbereitung spielt. In Echtzeit werden Position und Zeitpunkt und damit der aktuelle Zustand des Fahrzeuges erfasst und protokolliert.

Die Dokumentation dieser Schritte ist ein wichtiges Element der Qualitätssicherung, aber auch der Produkthaftung. Fahrzeuge können mit Hilfe der VW-internen Datenbank bis zu 15 Jahre nach ihrer Fertigung in allen Schritten aufgelistet werden.



## FOCUS AUF DAS KUNDEN- ERLEBNIS UND DIE SCHONUNG VON RESSOURCEN

Diese Nachvollziehbarkeit ist ein Teil jener Maßnahmen, die die Kundenzufriedenheit auch auf lange Sicht sicherstellen sollen. Neben der Qualitätssicherung, der perfekten Auslieferung und dem Erlebnis „Autostadt“ sieht Herr Imrock

aber einen weiteren Baustein zum perfekten Kundenerlebnis: das Herzblut der Mitarbeiter: „Die Liebe für die Sache ist das, was uns von vielen anderen unterscheidet.“

Im Sinne der Kundenverantwortung aber auch einer übergreifenden Verantwortung für Gesellschaft und Umwelt steht die Prozessoptimierung ebenfalls im Blickpunkt von Michael Imrock und seinem Team. Kontinuierliche Verbesserung der Abläufe ist ein systematischer Weg zur Vermeidung von Verschwendung. Wie der gesamte VW-Konzern hat sich auch die Fahrzeugvorbereitung dem Thema ‚Verantwortung‘ angenommen und versucht Potentiale der Ressourcen-Schonung zu entdecken und entsprechend auszuspielen. Asset Agent spielt hierbei eine wichtige Rolle, weil es Potentiale sichtbar macht. Prozessschritte, -wege und -dauer werden automatisch erfasst und können in größeren Zusammenhängen Trends, Stillstände und Fehlerquellen aufzeigen. Damit werden Verschwendung reduziert und Ressourcen wie Energie, Arbeitskraft, Material und Zeit geschont. Nachhaltigkeit nicht nur von Produkten, sondern auch von Arbeitsschritten ist das Geheimnis.

*„Ohne Asset Agent läuft hier nichts, da steht die Fahrzeugvorbereitung.“*  
Michael Imrock, verantwortlich für Prozesse und Fahrzeugzustellung im Bereich Fahrzeugvorbereitung

„Mit Asset Agent haben wir die notwendige, höchstmögliche Verfügbarkeit, aber auch erst die Möglichkeit, diese komplexen und kritischen Prozesse der Fahrzeugvorbereitung im Sinne des besten Kundenerlebnisses und der Verantwortung gegenüber der Gesellschaft und der Umwelt auszuführen“, ergänzt Michael Imrock abschließend. „Das ist das Entscheidende.“

## GET IN TOUCH

Wenn Sie mehr über unsere technische Expertise und langjährige Erfahrung im industriellen Bereich erfahren möchten, rufen Sie uns unter +(43) 5577 87387-0 an oder besuchen Sie [identecsolutions.com](https://www.identecsolutions.com)