

# Allheilmittel EDV?

Machen moderne IT-Systeme das Leben leichter? Grundsätzlich ja – allerdings bedeutet der Einsatz neuer Systeme auch, dass über Jahre liebgewonnene Abläufe nicht selten einer Modernisierung bedürfen. Auch oder gerade im Service.

**A**lle reden von schlanken Prozessen, Synergie-Effekten und abteilungsübergreifendem Denken. Moderne EDV-Systeme sind dabei in den Augen vieler die Lösung aller Probleme. Was allerdings in Vergessenheit gerät, ist, dass die Systeme selbst nicht das allein seelig machende Allheilmittel für Ablauf-Wehwechen jeder Art im Unternehmen sind, mit dem sich Probleme von selbst lösen, sondern lediglich das Werkzeug, mit dessen Hilfe Veränderungen unterstützt werden können. Und – was dabei auch nicht vergessen werden darf: Moderne

EDV-Systeme erfordern häufig ein Umdenken und neue Prozesse. Nicht alles, was seit 30 Jahren so gemacht wird, ist überholt – aber unter dem Gesichtspunkt der veränderten Marktbedingungen eben auch nicht unbedingt mehr zeitgemäß.

Während früher die Auftragsannahme auf Zuruf oder auch gern mal auf „Schlüsselwurf“ funktionierte und Serviceaufträge per Hand geschrieben wurden, ist es mittlerweile selbstverständlich, dass die Auftragsdaten im PC erfasst werden. Allzu häufig erlebt man allerdings in der Serviceannahme einen mit den

Tücken der PC-Technik kämpfenden Serviceberater, der eigentlich keine Zeit hat, sich dem Kunden oder seinem Fahrzeug zu widmen, weil er alle möglichen Daten erfassen muss. Mögliche Abhilfe schafft hier eine Neugestaltung des Annahmeprozesses, indem beispielsweise der Auftrag bereits im Vorfeld eröffnet und zudem so weit wie möglich im System vorbereitet wird. Damit hat der Serviceberater bei der eigentlichen Annahme auch wieder mehr Zeit für seinen Kunden – wie Claus Petersen, Service-Leiter bei AHG Wackenhut in Nagold, bestätigt. (S. 26)



Bilder: Diehl, Archiv

## Keine Negativ-Bestände

Dealer-Management-Systeme der neuen Generation, die auf Standard-ERP-Systemen (ERP = Enterprise Resource Planning = das gesamte Unternehmen „betrachtende“ Warenwirtschaftssysteme) wie Navision (Microsoft Business Solutions) oder zukünftig auch SAP basieren, bieten mit Sicherheit sehr viel Transparenz hinsichtlich aller Vorgänge. Aber – sie erfordern auch zusätzlich mehr Disziplin vom Anwender und bedeuten durchaus einen Mehraufwand gegenüber dem Altsystem. So können beispielsweise Teile oder Fremdleistungen erst fakturiert werden, wenn sie im System bestellt sind und der Zugang der Bestellung gebucht wurde. Was das genau bedeutet, sollen die nachfolgenden beiden Beispiele zeigen: Die Warnwesten kommen diesmal von einem neuen Lieferan-



ten? Kein Problem – wenn der Kunde sie schon mal mitnehmen will, wird das Teil manuell angelegt und im Zweifelsfall im Sinne einer zügigen Rechnungslegung ganz einfach ohne Einkaufspreis mit der Inspektionsrechnung fakturiert, Auto fertig – Rechnung fertig. Das Resultat: negativer Lagerbestand. ERP-basierte Systeme lassen dies in der Regel nicht mehr zu. Ein Teil kann nur dann verkauft werden, wenn es zuvor auch eingekauft wurde. Das bedeutet: Bestellung anlegen und Bestelleingang zubuchen – und erst dann an den Kunden fakturieren. Das mag im ersten Moment eher hinderlich klingen, betrachtet man die tatsächlichen Abläufe im Autohaus. Entfernt man sich jedoch ein wenig von der rein funk-

**Mehr Zeit für die Kunden haben, denn Kundenzufriedenheit ist künftig entscheidend.**

tionsorientierten Betrachtung, macht das durchaus Sinn: ERP-basierte Systeme verfügen über eine integrierte Finanzbuchhaltung – ein Teil, das einem Auftrag zugebucht wird, wird gleichzeitig nicht nur stückzahl-, sondern auch wertmäßig vom Lagerbestand und damit auch vom Teilebestandskonto der Fibu abgebucht. Damit ist sichergestellt, dass sowohl Lager- als auch Fibu-Bestände jederzeit aktuell sind, zudem basieren betriebswirtschaftliche Auswertungen damit nicht auf angenommenen prozentual geschlüsselten, sondern tatsächlichen VAK-Werten, was Überraschungen am Jahresende sowohl hinsichtlich des Betriebsergebnisses als auch der Inventurbestände vorbeugt. Mit

Fremdleistungen beispielsweise verhält es sich bei ERP-Systemen ähnlich wie mit Teilen – erst bestellen, dann zubuchen und dann weiterfakturieren. Klingt auch im ersten Moment sehr umständlich, macht aber durchaus Sinn.

**Fremdleistungen**

Die Bestellung der Fremdleistung z. B. ist nichts anderes als ein Auftrag an den Lackierer, den dieser ja ohnehin erhalten sollte. Kommt das Fahrzeug zurück, wird es vom zuständigen Mitarbeiter abgenommen, wenn alles in Ordnung ist, wird der Zugang dieser Leistung im System gebucht – und kann damit weiterverarbeitet (bezahlt, einem Auftrag zugeordnet und berechnet) werden. Für den einzelnen Mitarbeiter ergeben sich daraus durchaus Mehrarbeiten, die aber innerhalb kurzer Zeit in Fleisch und Blut übergehen

**PDL 1000 und PDL 2000 – weltweit führend in der Onboard-Diagnose**



Vollwertige Onboard-Diagnosesysteme mit schneller und einfacher Bedienung

Höchste Prüftiefe, Testmöglichkeiten für mehr als 1.700 verschiedene Elektroniksysteme

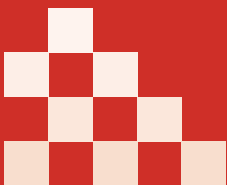
Diagnose-Software für 20 Premium-Fahrzeugmarken, OBD-Software für 59 Fahrzeugmarken, Abdeckung von ca. 90 % aller Diagnoseaufgaben an europ. Fahrzeugen

Direkter Herstellerbezug, kompletter Rundum-Service, eigene Schulungs-/Trainingszentren

**FAX-Antwort an: 0 21 04-79 93 32**

- Wir wünschen nähere Informationen über die Onboard-Diagnosegeräte PDL 1000/PDL 2000
- Wir wünschen eine Geräte-Vorführung in unserer Werkstatt

Firma: \_\_\_\_\_  
 Kontaktperson: \_\_\_\_\_  
 Straße: \_\_\_\_\_  
 PLZ /Ort: \_\_\_\_\_  
 Telefon: \_\_\_\_\_



**Maßstab für professionelle Werkstattdiagnose- und Informationssysteme**

Weitere Informationen zur gesamten SUN Produktpalette, Diagnose-Software und Dienstleistungen unter T: 0 21 04-79 93 43 oder 79 93 22, E: sun-marketing-de@snapon.com

## Aus der Praxis: Mehr Zeit für den Kunden

Ein Beispiel dafür, dass sich mithilfe moderner EDV-Systeme ganze Abläufe im Autohaus neu und im Sinne einer zentralen Sicht auf den Kunden gestalten lassen, zeigt das AHG Wackenhut in Nagold. Seit 2003 arbeitet das Unternehmen mit dem DMS „Autoline“ von Kerridge. Wackenhut war einer der ersten Händler, die das System einsetzten und die in der Pilotphase auch sämtliche Tiefen eines solchen Mammut-Projektes auskosteten. Heute jedoch möchte man keinesfalls mehr auf das System verzichten.

Claus Petersen, Service-Leiter bei Wackenhut, berichtet über seine Erfahrungen: „Ein EDV-System ist aus unserer Sicht in erster Linie ein Werkzeug – und kein System kann zu 100 Prozent perfekt sein. Der größte Vorteil, den unser System uns bietet, ist die integrierte Sicht auf alle Vorgänge. Wir haben heute alle Möglichkeiten, die wir uns von der Umstellung auf das neue System erhofft haben.

Dazu gehört, dass neben Mercedes-Benz auch die Marken Chrysler, Jeep und Smart integriert sind, wir haben alle Informationen zum Kunden und können unsere Serviceprozesse so abwickeln, wie sie vom Markt in den nächsten Jahren gefordert werden – nämlich dass das Fahrzeug morgens mit einer ordentlichen Beratung angenommen und abends sachkundig wieder übergeben wird.

Bei uns ist es heute so, dass der Kunde, der wegen eines Werkstatt-Termins anruft, in unserem „hauseigenen“ Call Center landet. Die Dame dort kann sofort den Auftrag im System eröffnen und die erforderlichen Arbeiten und ihren Umfang erfassen, auf dieser Basis auch die Werkstattkapazität planen, dem Kunden einen Terminvorschlag unterbreiten und gleichzeitig einen genauen Annahmezeitpunkt vereinbaren. Zudem kann sie direkt über das System erforderliche Kundendienstmaßnahmen abfragen und in den Auftrag aufnehmen und darüber hinaus Standardpositionen wie TÜV, Achsvermessung, Bremsbeläge erneuern etc. mit den entsprechenden Positions-Nummern direkt anlegen.

Jeder unserer Serviceberater erhält am Nachmittag eine Liste seiner Kunden für den nächsten Tag. Wenn der Kunde dann zu uns ins Haus kommt, ist der Auftrag bereits angelegt, der Serviceberater muss sich nicht mit administrativen Aufgaben beschäftigen, sondern hat Zeit, sich dem Kunden zu widmen, eine ordentliche Direktannahme durchzuführen, zusätzliche Leistungen, Zubehör oder Reifen zu verkaufen etc. Durch die genaue Terminierung des Annahmezeitpunktes gelingt es uns auch, den klassischen Annahmestau weitestgehend zu vermeiden, ebenso versuchen wir damit, unsere Kunden zur Pünktlichkeit zu erziehen.

In der Werkstatt wird nichts mehr von Hand geschrieben, der Monteur holt Arbeitspositionen und Teilenummern über die eingebundenen Systeme. Damit sparen wir Zeit und vermeiden Fehler wie Zahlendreher oder unleserliche Schrift. Zudem sieht der Monteur sofort, ob ein benötigtes Ersatzteil verfügbar ist, dabei hat er auch Einblick in den Lagerbestand unseres Zweigbetriebes. Die Teileanforderung wird per E-Mail zum Lager versendet – kommt der Monteur 10 Minuten später zur Ausgabe, liegen die Teile bereit, Wartezeiten werden damit auf ein Minimum beschränkt.

Die Rechnung wird vom Meister erstellt, der ja ohnehin bei der Abnahme die Garantieuordnung oder die Materialplausibilität prüfen muss. Bei der Fahrzeugrückgabe an den Kunden ist somit die Rechnung fertig – und kann fachkundig erklärt werden.

Auch der Verkauf profitiert von Autoline. Das gesamte Kontaktmanagement ist papierlos, dadurch sinkt der administrative Aufwand deutlich. Der Verkäufer kann über das System auf dieselben Kunden- und Fahrzeugdaten zugreifen wie der Service, er sieht so beispielsweise, welche Reparaturen an einem Fahrzeug erfolgt sind, ob es Reklamationen gab etc. – oder auch, ob z. B. der Transporterkollege den Kunden kürzlich besucht hat.

Die Transparenz, die das System bietet, sichert uns einen Wissensvorsprung und ermöglicht gleichzeitig sowohl im Verkauf als auch im Service, dass wir wieder mehr Zeit für unsere Kunden haben. Das ist aus meiner Sicht entscheidend, denn hohe Kundenzufriedenheit wird künftig entscheidend sein, um uns von unseren Wettbewerbern abzuheben. Vor diesem Hintergrund sollten wir alle Möglichkeiten nutzen – unsere Softwarelösungen sind aus meiner Sicht ein wichtiges Werkzeug, dieses Ziel zu erreichen.“



Claus Petersen, Service-Leiter AHG Wackenhut

Auch Nicht-Abonnenten können Leser werben!

# Mit Vollgas zur Siegerprämie!



Weitere Prämien finden Sie unter:  
[www.autoservicepraxis.de/praemien](http://www.autoservicepraxis.de/praemien)



Ganz gleich, ob Sie bereits Abonnent sind oder nicht – für jeden neu geworbenen Leser von **AUTO SERVICE PRAXIS** erhalten Sie eine attraktive Prämie: [www.autoservicepraxis.de/praemien](http://www.autoservicepraxis.de/praemien)

– und die gleichzeitig für mehr Transparenz sorgen. Von neuen Systemen wird oftmals erwartet, dass sie auch im Hinblick auf die Transparenz der Angaben zum Kunden wahre Wunder vollbringen.

## Kunden-Daten

Aber auch hier gilt: Die Daten können nur so gut sein und genutzt werden, wie sie auch gepflegt sind – im Klartext: „Shit in – Shit out“. Auch hier zeigt sich wieder, dass ein IT-System lediglich ein Werkzeug ist, um Prozesse umzugestalten. Allein die Möglichkeit, Mobil-Nummern und E-Mail-Adressen zu erfassen, verändert überhaupt nichts.

Nur dann, wenn die entsprechenden Angaben auch beispielsweise bei der Terminvereinbarung oder der Fahrzeugannahme abgefragt und vor allem auch richtig erfasst werden, ist es möglich, zukünftig diese Daten im Sinne einer zentralen Sicht auf den Kunden auch für das gesamte Unternehmen effektiv zu nutzen – beispielsweise um den Kunden per SMS oder E-Mail über Service-Aktionen, interessante Fahrzeugangebote, fällige Termine oder die Fertigstellung seines Fahrzeuges zu informieren. Der Mehraufwand lohnt sich!

*Sabine Tilp*

Eine weitgehende Auftragsvorbereitung schafft Zeit für den Kunden

