

Werkstattplanung

Die Kundentermine im Griff

Die Auftragsdisposition von ASC sorgt im Autohaus Hess für mehr Durchblick



Andreas Henning (li.), Filialleiter des Autohauses Hess, schätzt die Flexibilität der Auftragsdisposition von ASC. Alexander Richter (re.) vom Böblinger Softwarehersteller setzt die Wünsche der Kunden in die Tat um.

Foto: Mauritz

Eineinhalb Jahre lang war Andreas Henning, Filialleiter des südthüringischen Renault-, Dacia- und Nissan-Autohauses Hess, auf der Suche nach einem EDV-basierten Werkstattplanungssystem. Doch keines der ihm vorgestellten Programme überzeugte ihn wirklich.

Vor allem die Tatsache, dass es sich zumeist um Inselösungen handelte, störte ihn. Doch zum Happy End kam es schließlich doch noch: „Bei der Onlinepräsentation der Auftragsdisposition von ASC habe ich mich wirklich wie im Märchen gefühlt“, erinnert sich Andreas Henning, „hinsichtlich ihrer Funktionen lässt die Software keine Wünsche offen.“

Besonders gefiel dem Filialleiter die Tatsache, dass die Werkstattplanung voll in das Dealer-Management-System „C/A/R/E“ des Böblinger Softwareherstellers integriert ist. Das Autohaus mit Haupt-

sitz in Bad Salzungen und Filialen in Mittelschmalkalden, Meiningen und Hildburghausen arbeitet seit vier Jahren mit dem DMS.

„Ein ganz wichtiger Punkt in unserem Lastenheft war, dass unsere Mitarbeiter die Kunden- und Fahrzeugdaten nicht mehrfach einpflegen müssen“, bemerkt Andreas Henning, der das EDV-Projekt bei Hess federführend begleitet hat.

Mit dem Modul Auftragsdisposition von ASC stehen bei der Terminannahme die Kunden- oder Fahrzeugdaten, die im DMS hinterlegt sind, automatisch zur Verfügung. Handelt es sich hingegen um einen Neukunden, kann die Serviceassistentin die erforderlichen Angaben in der Auftragsdisposition erfassen. Diese neuen

Informationen stehen sofort allen Mitarbeitern zur Verfügung, da alle Änderungen und Erweiterungen quasi online in die zentrale C/A/R/E-Datenbank zurückgeschrieben werden. Dank der Historienfunktion, die auch in der Auftrags-

disposition zur Verfügung steht, können die Servicemitarbeiter auch jederzeit nachschauen, wann der Kunde zuletzt in der Werkstatt war und können auf alte Rechnungen zugreifen.

Ersatzwagenplanung ist im Modul integriert

Da die Auftragsdisposition direkt in das DMS integriert ist und damit auf die zentrale C/A/R/E-Datenbank zugreift, kann ein Autohausmitarbeiter direkt im Werkstattplaner einen Auftrag eröffnen und diesen sofort einer Abteilung zuordnen. Die verfügbaren Kapazitäten der Abteilungen und damit die An- oder Abwesenheit der Werkstattmitarbeiter berücksichtigt das ASC-Programm bei der Terminvergabe automatisch, da es mit der Zeiterfassung verknüpft ist. Darüber hinaus wird der jeweilige Terminstatus, wie zum Beispiel der Beginn und das Ende eines Durchlaufs, sofort durch das



Das südthüringische Renault-, Dacia- und Nissan-Autohaus Hess führt die Auftragsdisposition an allen vier Standorten ein.

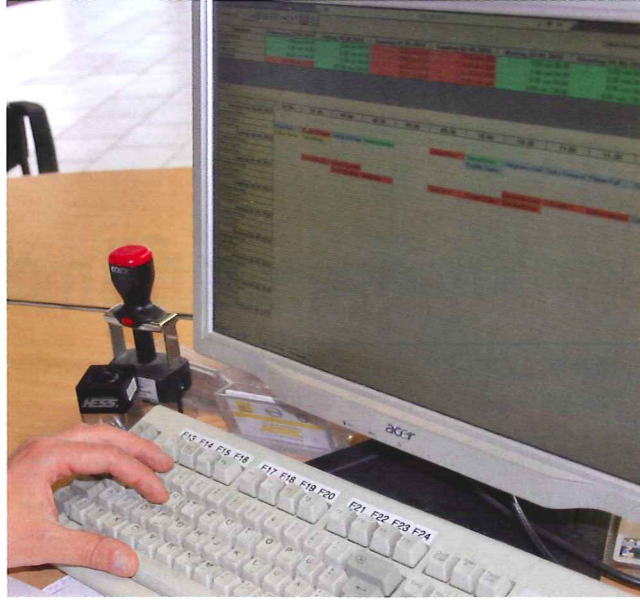
Anstempeln oder das Fakturieren in der Auftragsdisposition angezeigt.

„Die Serviceannahme spart sich jetzt jede Menge Zeit, weil sie nicht mehr zwischen verschiedenen Programmen hin- und herklicken beziehungsweise im Kalender herumblättern muss“, freut sich Andreas Henning.

Sehr praktisch findet der Filialleiter des Autohauses Hess auch die integrierte Ersatzwagenplanung. Mit ein paar Mausklicks ist das Auto vermietet und der Leihvertrag ausgedruckt.

Die Renault Deutschland AG hat die Auftragsdisposition von ASC zertifiziert. „Unser Programm erfüllt sämtliche Anforderungen, die der Importeur an ein Werkstattplanungssystem stellt, um den Serviceprozess abzubilden“, präzisiert Alexander Richter vom Böblinger Softwarehersteller.

Das Modul verfügt auch über die ICM-Schnittstelle von Renault: Sobald die Serviceannahme die Fahrgestellnummer und den Kilometerstand des Kundenfahrzeugs in den Planer mit einem Termin ausgewählt, kann sie mit einem Klick direkt in das Herstellersystem



Die Auftragsdisposition von ASC ist weitestgehend selbsterklärend und führt die User schrittweise durch den Serviceprozess. Dank einer farbigen Ampelfunktion sind freie Kapazitäten sofort sichtbar.

zum codierten Fahrzeug wechseln. Die Serviceannahme kann somit sofort den Status zu den verfügbaren OTS-, sprich den Rückrufaktionen, abfragen, ohne die Daten erneut erfassen zu müssen.

Das Modul Auftragsdisposition von ASC eignet sich aber keinesfalls nur für Renault-Betriebe. „Sowohl unser Dealer-Management-System als auch die Auftragsdisposition sind mehrmarkenfähig“, betont Alexander Richter. Aktuell ist das Programm bei 35 Autohausgruppen und Autohäusern verschiedener Fabrikate im Einsatz.

Die Software ist sehr flexibel. „Sie ist kein vorkonfektio-

nierter Schuh, der passen muss. Wir formen vielmehr den Schuh individuell so, dass er unseren Kunden passt“, erklärt Alexander Richter.

Software wird an die Betriebe angepasst

Kostenintensive Schulungen erfordert die Einführung des Werkstattplaners nicht. „Wir haben unseren 80 Mitarbeitern zwei Schulungstermine angeboten, an denen sie je nach ihrer Funktion teilnehmen konnten“, erzählt Andreas Henning. In gerade einmal zwei Tagen war das System in den Hess-Betrieben eingeführt und von allen „verstanden“.

„Unser System ist weitestgehend selbsterklärend“, betont Alexander Richter. Das Programm führt den Anwender Schritt für Schritt durch den Serviceprozess. Dank einer farbigen Ampelfunktion in der Statusübersicht erkennt der Annehmer sofort, ob es in der Werkstatt noch freie Kapazitäten gibt. Ebenso weist das System durch einen geführten Arbeitsablauf, sprich Workflow, den Annehmer auf alle relevanten Fragen zum Durchlauf hin.

Ordnet die Serviceannahme einen Auftrag aus Versehen einem Monteur zu, der Urlaub hat, weist ihn ein Pop-up-Fenster auf den Fehler hin. Gleiches

gilt, wenn der Anwender fälschlicherweise einen Ersatzwagen beispielsweise doppelt belegen möchte. Auch wenn irgendwelche nötigen Angaben fehlen, schlägt das Programm Alarm.

„Die elektronische Terminplanung erfordert von unseren Mitarbeitern Disziplin, und das ist gut so“, bemerkt Andreas Henning. Früher sei viel auf Zuruf passiert. „Insofern war das neue Programm anfangs schon sehr ungewohnt, und nicht alle haben über die Umstellung auf die elektronische Terminvergabe gejubelt“, gibt der Filialleiter zu.

Im Stammhaus in Bad Salzungen sind die ersten Erfolge bereits sichtbar. „Die Transparenz in der Werkstatt ist deutlich gestiegen.

Zudem haben jetzt nicht mehr ausschließlich die Meister den Überblick über die tatsächliche Auslastung der Werkstatt“, sagt Andreas Henning. Die ASC-Software ermöglichte es, die Termine viel genauer zu planen, und die Zeitersparnis bei den Servicemitarbeitern sei ebenfalls schon erkennbar.

„Eine papierbasierte Terminplanung mag in einem Zwei-Mann-Betrieb Sinn machen. Aber in einem Mehrmarkenautohaus mit mehreren Filialen ist eine moderne, EDV-basierte Lösung unerlässlich“, sagt Andreas Henning.

Julia Mauritz

AUF DEN PUNKT

Mit dem Modul Auftragsdisposition von ASC spart die Serviceannahme viel Zeit. Die Autohausmitarbeiter können direkt in dem von Renault Deutschland zertifizierten Werkstattplaner einen Auftrag öffnen und müssen nicht mehr zwischen verschiedenen Programmen hin- und herklicken. Im Vergleich zu einer papierbasierten Terminplanung steigt die Transparenz in der Werkstatt zudem deutlich.



kfz-betrieb ONLINE
 Unter www.kfz-betrieb.de/
branchenstruktur steht eine
 Marktübersicht von Dealer-
 Management-Systemen zum
 Download bereit.