

### Annahmemanagement

# Werkstatt der kurzen Wege

Schnittstelle zwischen Annahme und Prüfstraßen spart Arbeitsschritte



Die Werkstatt von BMW-Hofmann ist mit einer Direktannahme von Maha und dem Softwarepaket TKP ausgestattet.

Der BMW-Handler Hofmann in Regensburg zählt zu den großen der Stadt. Der Betrieb hat 100 Mitarbeiter und verkauft etwa 750 Neuwagen der Marken BMW und Mini und der gleichen Anzahl an Gebrauchtwagen. 1998 übernahm die Hofmann-Gruppe die Regensburger BMW-Niederlassung und investierte etwa 6 Millionen Euro in einen Neubau und in dessen technische Ausstattung.

Die Ausstattungsinvestitionen betrafen die Bereiche Karosserie, Lackiererei und Mechanik. So wurde die Werkstatt mit einer Direktannahme von Maha und dem BMW Softwarepaket „Termin- und Kapazitäts-Planungssystem“ ausgestattet, das die Firma „Soft-nrg“ in München entwickelte. Der Serviceleiter von BMW-Hofmann, Detlef Hertwig, erklärt: „Innerhalb der vergangenen zwei Jahre haben wir die durchschnittlichen Arbeitswerte (AW) je Durchgang um etwa 20 Pro-

zent gesteigert – und dies trotz rückläufiger AW-Vorgaben seitens der Fahrzeughersteller. Ohne diese Instrumente wäre die Steigerung nicht möglich gewesen.“

#### Weniger Datenerfassung

Die Fahrzeugannahme wird bei Hofmann mit dem Termin- und Kapazitäts-Planungssystem (TKP) von BMW organisiert. Die Besonderheit: die



Die Fahrzeugannahme erfolgt auf vier Prüfstraßen von Maha.

Kunden- und Fahrzeugdaten stehen sowohl am Annahmeplatz als auch an der Prüfstraße in der Serviceberatung auf Mausklick zur Verfügung. Dafür sorgt eine Schnittstelle zwischen dem Maha-Eurosystem und der BMW-TKP-Software. Diese

### TKP IM PROFIL

Die Kundendienst-Termin- und Kapazitätsplanung (TKP) spart Zeit, erhöht die Qualität der Kundenbetreuung und hilft somit die Auslastung der Werkstatt zu optimieren.

Die TKP beinhaltet folgende Module:

- ▶ Termin und Kapazitätsplanung
- ▶ Ersatzfahrzeugsteuerung
- ▶ Reifenlager-Organisation
- ▶ Welcome-Terminal
- ▶ Statistik (Chefinfo)

Die Bedienung wurde in enger Zusammenarbeit mit Kfz-

Meistern, Kundendienstberatern und Service-Assistentinnen entwickelt und ist markenunabhängig einsetzbar.

Das auf einer SQL-Datenbank basierende Programm ist unter den Betriebssystemen Windows 95/98 und Windows NT 4.0 lauffähig. Entsprechend seinen Anforderungen kann man zwischen einer Einplatz- oder Mehrplatzlösung (Netzwerk) bei allen Programmen/Modulen wählen. Weitere Informationen unter: [www.soft-nrg.de](http://www.soft-nrg.de)

Schnittstelle gibt die Kundendaten aus der TKP an die Prüfstraßen-Software weiter, so dass hier bereits alle relevanten Daten in den Feldern ausgefüllt sind. Dadurch muss der Serviceberater weniger Daten erfassen und kann sich ausführlich um den Kunden kümmern, ohne dass der nächste bereits in Lauerstellung wartet. Doch nutzen diese technischen Hilfestellungen nichts, wenn die Fahrzeugannahme unter dem morgendlichen Zeitdruck zu leiden hat. „Hier bringt die exakte Planung der Kundentermine die notwendige Ruhe in die Fahrzeugannahme“, erklärt Hertwig.

Vor einem Werkstattbesuch rufen die Kunden in der

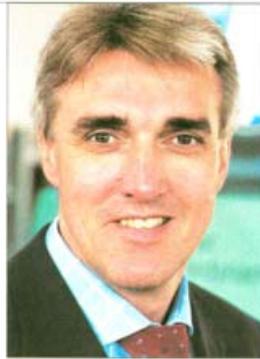


Foto: Hofmann (2), Maha (1)

*Serviceleiter von BMW-Hofmann, Detlef Hertwig: „Durch die Vernetzung haben wir die durchschnittlichen Arbeitswerte um etwa 20 Prozent gesteigert.“*

Regel einen Servicemitarbeiter an, der den Werkstatttermin vergibt. Der Mitarbeiter nutzt bereits hier das BMW-TKP-System. Denn im TKP sind alle Planungsdaten hinterlegt hinsichtlich der Terminblöcke für die Zeit versetzte Annahme, die Arbeitszei-

ten, Schichtmodelle, Urlaube und Fortbildungen des Werkstattpersonals. So schließt man Terminüberschneidungen oder Kapazitätsengpässe in der Werkstatt sowie in der Serviceberatung weitgehend aus.

### **Werkstattleistung wird definiert**

Die Fahrzeugannahme erfolgt bei BMW-Hofmann auf vier Prüfstraßen von Maha. Bei den 60 bis 80 Durchgängen pro Tag hat sich das Unternehmen für vier Prüfstraßen entschieden, wodurch jeder Serviceberater quasi seine „eigene“ zur Verfügung hat. Hier wird im Beisein des Kunden das Fahr-

zeug kurz durchgecheckt, um Mängel genau zu lokalisieren und die Reparaturmaßnahmen zusammen mit dem Kunden zu vereinbaren. Vorteil für das Autohaus: Die Werkstattleistung wird genau definiert und spätere telefonische Rückfragen gehen deutlich zurück. Vorteil für den Kunden: Es gibt keine unangenehmen Überraschungen bei der Fahrzeugabholung. Der Nutzen lässt sich leicht darstellen: Mit Hilfe der Prüfstraße kann mehr Werkstattleistung verkauft werden. Außerdem gibt die Termin- und Kapazitätsplanung den Annahmemeistern die notwendige Zeit, diese Beratungsleistung auch sorgsam zu tätigen. *Markus Lauer*