

Werkstattplanung

Ordnung ist das halbe Leben

Die geeignete Software unterstützt die Termin- und Kapazitätsplanung im Kfz-Betrieb

An „zuvor“ möchte sich Serviceleiter Frank Minnich am liebsten gar nicht mehr erinnern. Vor rund fünf Jahren bekam das Mercedes/Smart-Autohaus „sein“ elektronisches Werkstattplanungssystem. Zuvor, das waren die Zeiten von telefonbuchdicken Papierterminplanern, selbst gebastelten Exceltabellen und einer meterlangen Dispotafel.

Doch trotz aller Mühe, die sich die Servicemitarbeiter gaben: Ab und an kam es vor, dass ein Kunde zum vereinbarten Abholtermin am Abend vor der Tür stand – sein Wagen aber nicht. Oder der zugesagte Leihwagen war nicht verfügbar, oder, oder. Jeder Servicemitarbeiter im Autohaus oder in einer Werkstatt kennt diese und ähnliche Situationen aus eigener Erfahrung



„Werkstatt-Dinosaurier“: Die Dispotafel für die Termin- und Kapazitätsplanung ist ein Relikt aus vergangener Zeit.

Fotos: Dominsky

– leider auch zahlreiche Kunden.

Die Zeiten haben sich geändert: Bei der hohen Anzahl von Werkstattdurchgängen schaffen es zahlreiche Betriebe nicht mehr, mit der konventionellen „Papiermethode“ ei-

nen akzeptablen Service zu bieten. Der moderne Kunde erwartet von seiner Werkstatt perfekte Betreuung und eine hohe Termintreue. Eine auf den jeweiligen Betrieb zugeschnittene Werkstattplanungssoftware wie die der Firma

Soft-nrg hilft dabei. Grundbaustein ist die Termin- und Kapazitätsplanung, kurz: TKP.

Komplette Übersicht

Dabei gibt der Servicemitarbeiter den Terminwunsch eines Kunden in das TKP ein und verbindet den Auftrag gleich mit einem Serviceberater. Mittels einer Archivfunktion findet er auch den Namen des Kollegen, der den Kunden das letzte Mal bedient hat und kann ihn wieder zuteilen. Das freut viele Kunden und schafft Vertrauen.

Ebenso lassen sich in kürzester Zeit die Kontaktdaten und die Mobilitätswünsche des Kunden wie zum Beispiel ein Leihwagen mit dem Auftrag verknüpfen. Zudem kann der Auftrag gleich mit einer

Faxen Sie diesen Abschnitt an:
Silke Hussy
Fax: 0931/418-2915
oder per E-Mail:
silke_hussy@vogel-automedien.de

Jetzt anmelden!

Name, Vorname _____

Firma _____

Straße _____

PLZ, Ort _____

Telefon _____

E-Mail _____

Service Award 2007

kfz-betrieb



Einladung zur Preisverleihung

Jetzt anmelden und die besten Autohäuser Deutschlands kennenlernen! Kommen Sie zur Verleihung des »kfz-betrieb«-Service-Awards 2007 und profitieren Sie von den Ideen der besten Service-Betriebe.

**IAA Frankfurt,
Donnerstag,
13. September 2007,
10.30 Uhr, Maritim
Frankfurt
am Messegelände**

kfz-betrieb
Mechanik und Ölfilm

PIRELLI



VOGEL

Vogel Auto Medien – Wissen was läuft.



Serviceleiter Minnich (li.) hat gut lachen. Dank Ralph Landwehr von Soft-nrg (re.) und „dessen“ TKP klappt die Terminplanung nun deutlich besser.

Reparaturgruppe wie zum Beispiel Mechanik, Elektrik oder Karosserie verknüpft werden – eine eventuelle Fehler-/Problembeschreibung des Kunden erleichtert dem Betrieb vorab eine differenzierte Zuordnung zu einem Team innerhalb einer Gruppe.

Das alles erfolgt innerhalb weniger Minuten und ist für jeden Mitarbeiter jederzeit einsehbar. So kann sich zum Beispiel der Verkauf anhand einer Terminliste bei einem Servicetermin eines Kunden mit „einklinken“ und gezieltes Marketing betreiben.

Viele Möglichkeiten

„Wichtig ist, dass jeder das System auch nutzt. Das erforderte bei uns zu Beginn viel Selbstdisziplin und Eingewöhnung, zahlt sich aber auf lange Sicht mehr als aus“, beschreibt Serviceleiter Minnich seine Erfahrungen.

Ein großer Vorteil des Systems ist, dass der Kunde beispielsweise auf die telefonische Nachfrage, wie es um sein Fahrzeug und den Termin bestellt ist, umgehend eine kompetente Aussage erhält. Denn die Servicekräfte können

den Status des Fahrzeugs wie zum Beispiel „in Arbeit“, „fertig“ oder „noch abzunehmen“ jederzeit auf einen Blick erkennen.

Viele Köche verderben den Brei – auch im Autohaus. Früher konnte jede Servicekraft selbstständig einen Termin planen und eintragen. Das sorgte oftmals eher für Verwirrung als für eine ordentliche Auftragsdurchführung. Deshalb machte Frank Minnich im Rahmen der Termin-

planer-Modernisierung auch Nägel mit Köpfen und führte in seinem Betrieb eine neue Funktion ein: die „Terminfachkraft“.

Expertenplan

Seitdem kümmert sich Meister Schmidt nahezu ausschließlich um die Terminbelange der Kunden. Er ist in Sachen Planung und Durchführung Dreh- und Angelpunkt für alle Servicemitarbeiter (inklusive Serviceberater), Teiledienstmitarbeiter und Mechaniker. Denn Meister Schmidt sammelt nicht nur Informationen, er verteilt auch die entsprechenden Arbeiten an das Werkstattpersonal. Dadurch hat er einen umfassenden Überblick über den jeweiligen Stand eines Kundenauftrags.

Dabei hilft ihm das noch relativ junge Softwaremodul „Expertenplan“. „Er ermöglicht uns, die einzelnen Arbeiten auf Teams und

sogar einzelne Mechaniker herunterzubrechen. Damit sehe ich exakt, welche Arbeiten eines Auftrags die einzelnen Mitarbeiter gerade erledigen und welche Kapazitäten ich auf die jeweiligen Experten noch verteilen kann“, so Berndt Schmidt.

Das sind aber bei Weitem nicht alle Möglichkeiten, die die Soft-nrg-Software bietet. Denn wie ein Legokasten besteht das Programm aus einer Vielzahl von Bausteinen. Ob Vorführwagenverwaltung, Reifeneinlagerung oder gezieltes



Steuermann in Sachen Planung: „Terminfachkraft“ Berndt Schmidt koordiniert alle Termine im Autohaus Pickel.

SOFT-NRG

Soft-nrg (sprich: soft-energy) bietet seit zehn Jahren eine Vielzahl von Autohaus- und Werkstattplanungssoftware an. Dabei agiert das Unternehmen nicht nur als reine Denkfabrik, sondern arbeitet nach dem Alles-aus-einer-Hand-Prinzip. Das heißt, der Münchner Softwarespezialist entwickelt und konzipiert nicht nur Programme, sondern führt auch Schulungen vor Ort durch und bietet einen umfassenden Support. Rund 3 000 Betriebe zählt das Unternehmen weltweit zu seinen Kunden. Dabei handelt es sich überwiegend um Markenbetrieben, doch auch Freie Werkstätten werden bedient. Die Software ist in insgesamt 19 verschiedenen Sprachen erhältlich. Aufgrund seiner Erfahrung und des umfangreichen Produktportfolios besitzt Soft-nrg Fahrzeughersteller- und Importeurempfehlungen von BMW, VW, Peugeot und Volvo und kooperiert mit Audi und Mercedes-Benz. Interessant in diesem Zusammenhang ist die Möglichkeit, bestehende Herstellersoftware in Soft-nrg-Produkte zu integrieren.

Die Kosten für das vorgestellte TKP-System belaufen sich je nach Umfang der Zusatzanwendungen einmalig auf zirka 2 000 Euro für einen Kleinbetrieb und zirka 10 000 Euro für einen Mittel-/Großbetrieb. Darin enthalten sind auch notwendige Updates, die etwa einmal im Jahr erfolgen. Hinzu kommen noch etwa 50 Euro im Monat für den Support. Weitere Infos unter: www.soft-nrg.de.

Kundenmarketing. Der Betrieb kann alles beliebig miteinander kombinieren. „TKP ist ein ausgeklügeltes Produkt, das wir flexibel an unseren Bedarf anpassen können. Damit gehören die Zeiten der Stift- und Zettel-Wirtschaft zum Glück der Vergangenheit an“, so Mercedes-Mann Minnich.

Steffen Dominsky