

Werkstattplanung

Prozesssicherheit statt Bauchgefühl

Das Mercedes-Benz-Autohaus Dr. Vogler setzt auf den Termin- und Kapazitätsplaner von Soft-nrg



Foto: Mauritz/Dr. Vogler

Mario Böhm, Gesamtserviceleiter der Dr.-Vogler-Gruppe, weiß auch ohne sein Büro verlassen zu müssen zu jeder Minute, was in den Werkstätten der zehn Betriebe los ist.

Wenn ein Serviceberater vom Bad Homburger Mercedes-Benz-Autohaus Dr. Vogler einen Kollegen im Bad Camberger Betrieb vertritt, kommt der Serviceprozess zu keiner Zeit ins Stocken: Er loggt sich einfach am Rechner seines Kollegen ein und kann sofort loslegen. „Sämtliche nötigen Informationen sind über alle Betriebe hinweg per Mausclick da“, erzählt der Gesamtserviceleiter der Dr.-Vogler-Gruppe Mario Böhm.

„Ein großes Unternehmen lebt von sicheren Arbeitsprozessen. Jeder Servicemitarbeiter muss dem Kunden zu jeder Zeit Auskunft über den Reparaturstatus seines Fahrzeugs geben können. Er muss nicht nur die Systeme beherrschen, sondern auch den Serviceprozess des Herstellers und die Prozesswertkultur des Unternehmens kennen und leben“, bemerkt er. Daher hat die Dr.-Vogler-Gruppe, die zehn Be-

AUF DEN PUNKT
65.000 Werkstattdurchgänge jährlich managt die Dr.-Vogler-Gruppe mit dem Termin- und Kapazitätsplaner von Soft-nrg. Das Programm bildet den Serviceprozess des Herstellers ab, bietet aber viele Individualisierungsmöglichkeiten. Die Software vereinfacht die Terminvergabe, vermeidet durch die exakte Planung lange Wartezeiten für die Kunden und sorgt für eine kontinuierliche Werkstattauslastung.

triebe an neun Standorten betreibt und 380 Mitarbeiter beschäftigt, sämtliche Prozessschritte sauber im Intranet dokumentiert.

Das Herzstück des Serviceprozesses bildet die Termin- und Kapazitätsplanung. Seit dem Jahr 2008 arbeitet die Autohausgruppe mit der Software TKP von Soft-nrg. Das modular aufgebaute Programm ist an allen Mercedes-Benz-Pkw- und -Nfz-Standorten und im Lackierzentrum im Einsatz sowie im Iveco-Betrieb.

Insgesamt managt das gesellschaftergeführte Unternehmen mit dem Programm 65.000 Werkstattdurchgänge

im Jahr, davon rund 16.000 in der Bad Homburger Unternehmenszentrale. Seit der Einführung der Software sei nicht nur die Transparenz im Betrieb deutlich gestiegen, sondern auch die Effektivität, bemerkt Mario Böhm.

Werkstattauslastung steigern

Übersichtliche Balkendiagramme, die die Werkstattauslastung für die kommenden Tage darstellen, vereinfachen die Terminvergabe und entlasten damit die Serviceannahme. Die akkurate Planung, die TKP ermöglicht, entzerrt nicht nur die Fahrzeugannahme und -abholung, sondern sorgt auch dafür, dass die Werkstattfachbereiche und -teams kontinuierlich ausgelastet sind.

„Die Software bildet exakt den Servicekernprozess von Mercedes-Benz ab“, sagt Mario Böhm. Das Programm führt den Servicemitarbeiter bei der Terminvereinbarung Schritt für Schritt durch den vom Hersteller vorgegebenen und im Unternehmen gewünschten Serviceablauf. So kann es beispielsweise nicht passieren, dass er vergisst, dem Kunden ein Ersatzfahrzeug anzubieten. Zudem ist gewährleistet, dass die Terminvergabe immer nach dem optimalen Prozess abläuft.

Gleichzeitig bietet die Software aber auch viele Individualisierungsmöglichkeiten, be-

tont Soft-nrg-Verkaufsberater Toralf Jöhrend. Dazu gehören die individuelle Werkstattorganisation genauso wie die Berücksichtigung verschiedener Arbeitszeitmodelle. „Beispielsweise ist es möglich, Termine an bestimmte Teams wie Karosserie oder Elektrik zu vergeben oder direkt an die Mechaniker. Ein Autohaus kann auch die Aufnahmetaktungen und Vertretungsregelungen definieren und mit der Software verschiedene Arbeitszeitmodelle verwalten“, erzählt Toralf Jöhrend. Auch interne Termine wie die Neu- und Gebrauchtwagenaufbereitungen ließen sich mit TKP steuern.

Für Mario Böhm ist vor allem die Tatsache, dass jeder Mitarbeiter betriebsübergreifend den aktuellen Status eines Auftrags einsehen kann, von großem Vorteil. Möglich machen das die zahlreichen



Toralf Jöhrend (li.), Verkaufsberater bei Soft-nrg, und Mario Böhm, Gesamtserviceleiter der Autohausgruppe Dr. Vogler, kooperieren seit 2008.



Mit dem Modul Reifen-Manager von Soft-nrg herrscht in allen Reifenlagern der Autohausgruppe Transparenz. Nicht nur der genaue Lagerplatz eines jeden Rädersatzes ist bekannt, sondern auch die Profiltiefe und eventuelle Beschädigungen der Felgen.

Schnittstellen, die die Software bietet – unter anderem auch zum Zeiterfassungsprogramm von Miditec, das die Dr.-Vogler-Gruppe einsetzt. Damit ist nicht nur für die Serviceannahme bei Terminvergaben ersichtlich, ob der gewünschte Serviceberater anwesend ist. Jeder Mitarbeiter kann auch dem Kunden genau darüber Auskunft geben, ob das Fahrzeug noch in der Werkstatt ist, ob es gerade Probe gefahren wird oder ob es zur Abholung bereit steht. Ist Letzteres der Fall, schickt TKP den Kunden,

die ihre Handynummer hinterlassen haben, automatisch eine SMS. Auch am Vorabend des vereinbarten Werkstatttermins erhält der Servicekunde eine Erinnerungs-SMS.

Reifen-Manager sorgt für Durchblick

Begeistert ist der Serviceleiter auch vom Modul Reifen-Manager von Soft-nrg, das seit einem guten Jahr im Einsatz ist: „Keiner unserer Monteure möchte das Programm mehr missen“, betont er.

Insgesamt halten in den zehn Reifenlagern der Gruppe rund 4.500 gewaschene Rädersatzes ihren Sommer-, beziehungsweise Winterschlaf. Von jedem einzelnen Rad ist nicht nur der genaue Lagerplatz bekannt, sondern auch die Profiltiefe und der Zustand der Felgen. „So können wir aktiv Marketing betreiben und von der Zentrale in Bad Homburg aus auch Kunden anschreiben, die ihre Reifen in einem anderen Betrieb einlagern“, erklärt Mario Böhm.

Der Erfolg ist in Zahlen messbar. Die Dr.-Vogler-Gruppe hat ihr Reifengeschäft von 2009 auf 2010 um 20 Prozent gesteigert.

„Für mich ist TKP ein ideales Controllingtool. Von meinem Büro aus kann ich nicht nur

genau sehen, was in welcher Werkstatt aktuell los ist, sondern auch, was in den kommenden Tagen los sein wird. Die Software ermöglicht mir eine effektive Auslastungsprognose“, bemerkt Mario Böhm.

Der Serviceleiter ist Verfechter eines strikten Controllings: „Ich bespreche jeden Tag die wichtigsten Kennzahlen wie die Auslastung oder die fakturierten AWs pro Kopf mit unseren Werkstattmeistern.“

Aktuell ist das Unternehmen dabei, den Leistungslohn nicht mehr wie bisher auf Gruppen herunterzubrechen, sondern auf die einzelnen Mitarbeiter. „Diese hohe Transparenz haben wir dank unserer Softwareprogramme – allen voran TKP.“

Die Mitarbeiter schätzen auch die einfache Bedienbarkeit von TKP: „Das Programm ist weitestgehend selbsterklärend und die kaufmännischen Angestellten in unserer Telefonzentrale kommen mit TKP bestens zurecht“, versichert Mario Böhm. Neben der Pro-

grammlogik sorgt auch eine Farbsteuerung für einen guten Überblick. Je nach Status sind die Aufträge verschieden farbig hinterlegt.

„Wenn ein Kunde sein Auto bei uns zum Service abgibt, muss man sicher sein, dass alles reibungslos klappt. Seitdem wir mit TKP arbeiten, erleben wir kaum noch Überraschungen. Ein schöner Nebeneffekt des reibungslosen Serviceprozesses ist, dass unsere Mitarbeiter mehr Zeit haben, um mit den Kunden zu reden“, lautet das Fazit von Mario Böhm.

Sich zufrieden zurücklehnen kommt für den Serviceleiter der Dr.-Vogler-Gruppe dennoch nicht infrage: „Wir haben ein solides Fundament für ein transparentes und profitables Servicegeschäft gebaut. Doch Prozesse sind nicht in Stein gemeißelt, sondern lebendige Gebilde, an denen man kontinuierlich arbeiten muss. Wir befinden uns quasi mitten im Feintuning.“

Julia Mauritz



Das Produkt mit
**zertifizierter
 Leistung - keine
 unfundierten
 Behauptungen**
www.QML.de