

BEST PRACTICE

Keine Insellösung

Das Autohaus Wolfsburg ist mit dem integrierten System von Soft-Nrg nicht nur Vorreiter in Sachen Echtzeit-Online-Terminvereinbarung, sondern auch in der Dialogannahme auf dem neuesten Stand.



Anja Grossmann vom Autohaus Wolfsburg präsentiert die digitalisierte Dialogannahme.

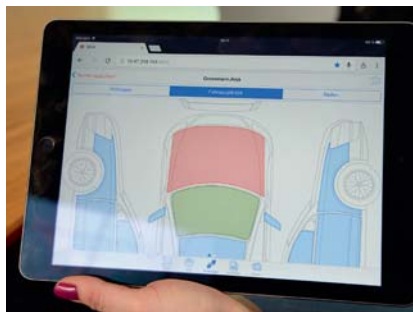
Gemeinsam mit dem Kunden geht der Serviceberater um das Auto und prüft die Checkliste auf dem iPad“, erklärt Anja Grossmann vom Autohaus Wolfsburg. „Früher haben wir die Liste als ausgedrucktes Formular verwendet, jetzt ist der gesamte Prozess der Dialogannahme digitalisiert.“ Schon seit einigen Jahren setzt das Autohaus auf diese papierlose Form der Dialogannahme und konnte den Prozess vor rund einem halben Jahr nochmals entscheidend verbessern.

Integrierbare Systeme

„Das Wichtigste für uns ist, dass die Prozesse ganzheitlich sind und es keine Einbahnstraßen gibt“, so Jens Gasterich, Bereichsleiter Service beim Autohaus Wolfsburg. Daher sei man mit der digitalisierten Dialogannahme SoftPad, der

KURZFASSUNG

Das Autohaus Wolfsburg bietet seinen Kunden mit den Lösungen von Soft-Nrg einerseits flexible Servicelösungen und erreicht gleichzeitig mit ganzheitlichen Serviceprozessen eine bessere Auslastung.



Auf dem iPad können Reparaturumfänge direkt eingebucht oder vorgemerkt werden.

Werkstattplanung SoftWorkshop und der Online-Terminvereinbarung SoftNet komplett auf die Lösungen von Soft-Nrg umgestiegen. Der entscheidende Vorteil: Alle Systeme sind mit dem bereits eingesetzten Terminplanungssystem SoftPlanung (TKP) verknüpft. „Jegliche Daten, die ich hier mit dem iPad aufnehme, stehen im TKP zur Verfügung“, fasst Anja Grossmann zusammen und deutet dabei auf die Fahrzeugskizze. „Wenn der Serviceberater in der Dialogannahme feststellt, dass die Frontscheibe nicht in Ordnung ist, kann er das auf dem Tablet als Reparaturumfang anwählen oder als Potenzial vormerken.“ Das Bauteil wird dann entsprechend farblich markiert: grün für gebuchte, direkt auszuführende Umfänge oder rot für vorgemerkte Potenziale, die der Kunde zum aktuellen Termin nicht ausführen lassen will. Außerdem



Jens Gasterich (l.), Autohaus Wolfsburg, und Ralph Landwehr, Soft-Nrg

kann der Serviceberater die Historie einsehen, eigene Bemerkungen notieren oder Daten wie veraltete E-Mail-Adressen direkt mit dem Kunden ändern. Mit dem Tablet werden vorhandene Schäden sowie das Fahrzeug rundum fotografiert und die Bilder zusammen mit der fertigen Prüfliste gespeichert.

Digitalisierte Dialogannahme

Alle Bilder sowie die gebuchten Umfänge wandern von der Dialogannahme automatisch ins TKP. „Keiner unserer Kunden will eine isolierte Insellösung, sondern benötigt integrierbare Systeme. Denn wer heute einen Werkstatttermin plant, disponiert gleichzeitig Werkstattkapazitäten. Auch der Empfang möchte sofort Einblick haben, um flexibel auf Anfragen von Laufkundschaft reagieren zu können“, erläutert Ralph Landwehr, Geschäftsführer von Soft-Nrg, das Konzept. Daher ist mit Soft-Workshop auch die Dispositionstafel eins zu eins digital abgebildet und mit dem TKP verknüpft. „Genauso muss alles, was der Serviceberater am Tablet anlegt, im gesamten Netzwerk für alle Abteilungen verfügbar sein“, so Ralph Landwehr. Erst diese Verknüpfung bringe echte Vorteile.

Stefan Antoniadis, der neue Prozesse im Autohaus Wolfsburg als Coach unterstützt, weiß: „Solange der veränderte Ablauf keine Mehrarbeit bringt und die Vorteile erkennbar sind, nehmen die Mitarbeiter das in der Regel gerne an.“ Umso wichtiger sei es da, vorhandene Prozesse zu vereinfachen und nicht zu verkomplizieren. Nach diesem Credo wurde auch die neue Online-Terminvereinbarung eingeführt. Das Besondere:

Die Online-Anfragen werden in Echtzeit an das Autohaus übertragen. „Soft-Nrg hat die erste Online-Buchung realisiert, die auch wirklich eine Buchung ist. Das heißt in dem Moment, in dem der Termin gebucht ist, reserviert er die Werkstattkapazität und steht im TKP zur Verfügung“, erklärt Jens Gasterich begeistert.

Online-Termine sparen Zeit

Eine Online-Terminbuchung an sich ist heute ja nichts Außergewöhnliches mehr. „Doch häufig müssen die Mitarbeiter die Termine anschließend in das lokale System übertragen und sind so in der Nacharbeit gefangen“, erläutert Ralph Landwehr. Hier sei die Integration in die lokalen Systeme entscheidend. Über eine verschlüsselte Verbindung gelangen die Daten dabei direkt zum Kunden, in dem Fall zum Autohaus Wolfsburg.

„Wir binden mit der Online-Terminbuchung keine zusätzlichen Ressourcen, sondern setzen welche frei. Das Verhältnis von produktiver, verkaufter Zeit am Fahrzeug zu unproduktiver Zeit wie der Terminvorbereitung ist für uns sehr wichtig. Wir benötigen Systeme, die uns dabei unterstützen, dieses Verhältnis in gute Bahnen zu lenken“, so Jens Gasterich.

Und die Online-Terminvereinbarung ist auf dem besten Weg dahin. „Bereits nach zwei Stunden hatten wir den ersten Online-Termin im System. Mittlerweile kommen rund zehn Prozent aller Termine über das Internet rein, obwohl wir das noch nicht nach außen kommuniziert haben“, erzählt Anja Grossmann stolz. „Und das Beste ist: Durch die eingesparte Zeit kann sich die Serviceassistentin um das Wesentliche kümmern – unsere Kunden.“

Valeska Gehrke ■

ONLINE-TERMINVEREINBARUNG ALS INTEGRIERTE LÖSUNG

1. Anmelden

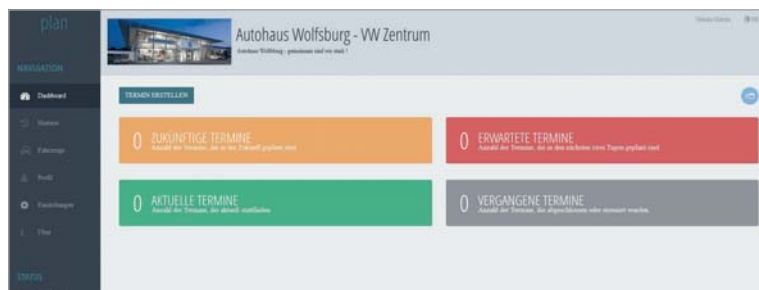
Bevor es losgeht, muss sich der Nutzer einmalig anmelden und Daten wie Name, Telefonnummer und E-Mail-Adresse angeben. Für die Registrierung wird das Double-opt-in-Verfahren genutzt. Der Nutzer klickt dabei auf den per Mail erhaltenen Link und aktiviert damit seine Anmeldung. Jetzt muss der Nutzer nur noch ein Passwort vergeben und schon kann es losgehen. Je nach Bedarf kann auch eine Anmeldeoption über Facebook oder Google Plus konfiguriert werden.

2. Online-Termin erstellen

Nach dem Einloggen legt der Nutzer seine Fahrzeuge an. Dazu werden Daten wie Fahrzeuggestellnummer, Baujahr, Laufleistung und Modell abgefragt. Will er einen Online-Termin vereinbaren, klickt er auf „Termin erstellen“ und wählt anschließend die gewünschten Arbeiten wie „Reifen ersetzen“, „Bremsflüssigkeit“ oder „Inspektion“ aus einem Reparaturbaum aus. „Diese Umfänge werden vom Autohaus individuell erstellt und sind jederzeit anpassbar“, erläutert Ralph Landwehr. Jetzt kann der Nutzer Terminpräferenzen angeben, eine beliebige Ersatzmobilität auswählen, um einen Rückruf bitten oder im Feld „Bemerkungen“ eine persönliche Nachricht an das Autohaus schreiben. Auch Bilder, beispielsweise von dem Schaden oder einer Kontrollleuchte, können hochgeladen werden.

3. Termin im TKP bearbeiten

Die online gebuchten Termine erscheinen automatisch im TKP und buchen die entsprechenden Kapazitäten. Je nach Configuration sind sie zunächst als „Quarantäne“ markiert und nach einer kurzen Überprüfung in der normalen Tageterminliste sichtbar. Jetzt können die Service-Assistenten die Online-Termine wie alle anderen Aufträge weiter bearbeiten und vorbereiten.



Alles auf einen Blick – Kunden können beim Autohaus Wolfsburg jederzeit online Termine buchen, Fahrzeuge verwalten sowie den Status aktueller Aufträge einsehen.