DIGITALES AUTOHAUS

Alles im Blick

Mit der webbasierten Softwareanwendung „Digitales Autohaus" von Gudat Solutions bildet der Kfz-Betrieb W. Frisch GmbH in Forstinning die komplexen Prozesse in seinem Unternehmen digital ab.

Das Büro des Chefs erinnert bei Werner Frisch an den Leitstand eines Industriebetriebs: Eine Reihe von Flachbildschirmen an der Wand zeigt dem Inhaber und Geschäftsführer des Werkstattbetriebes W. Frisch GmbH in Forstinning bei München alle möglichen Daten, die für die reibungslose Produktion in seinem Betrieb entscheidend sind: Auf Knopfdruck bekommt der Chef die aktuelle Terminlage, den Arbeitsfortschritt bei bereits angelegten Aufträgen, Protokolle der erfolgten Direktannahmen oder die Kapazitätsplanung in seinem Betrieb angezeigt. Frisch beschäftigt rund 100 Mitarbeiter in den Bereichen Mechanik-Werkstatt, Karosserie und Lack sowie den Abschleppdienst an insgesamt drei Standorten. Jede Woche laufen rund 100 Fahrzeuge durch die freie Werkstatt.

KURZFASSUNG

Das Autohaus Werner Frisch in Forstinning schafft mit einer webbasierten Softwarelösung von Gudat Solutions mehr Transparenz bei den internen Prozessen. Daten stehen für alle berechtigten Mitarbeiter an jedem Arbeitsplatz zur Verfügung.

Bildschirme sind überall

Dass die Digitalisierung der Werkstattprozesse hier Chefsache ist, merkt man ziemlich schnell beim Rundgang im Betrieb. Bildschirme befinden sich nicht nur an jedem Arbeitsplatz im kaufmännischen Bereich, in der telefonischen Terminannahme und bei den Serviceberatern. Ein Tablet befindet sich mittlerweile an jedem einzelnen Werkstattwagen, wo die Monteure beispielsweise ihre Arbeitszeiten digital erfassen. Der aktuelle Stand eines Werkstattauftrags liegt dadurch immer in Echtzeit im System vor und kann von jedem anderen berechtigten Mitarbeiter im Betrieb abgerufen werden. „Auf diese Weise sind wir immer sofort auskunftsfähig, das wirft ein gutes Licht auf den gesamten Betrieb", erklärt Frisch, der persönlich darauf achtet, dass die nötigen Eingaben von den Mitarbeitern auch wirklich erledigt werden. Zum Einsatz kommen mittlerweile handelsübliche Tablets, die für unter 200 Euro im Handel erhältlich sind. Spezielle Fabrikate, die für den Werkstatteinsatz besonders robust sind, haben sich nicht bewährt.

Fotos: Dietmar Winkler

Betriebsinhaber Werner Frisch macht das Thema Digitalisierung im Autohaus zur Chefsache. Man sieht es schon an den vielen Bildschirmen an jedem Arbeitsplatz im Unternehmen.

Wichtiger als die reine Hardware sind ohnehin die Systeme, die darauf laufen. Seit drei Jahren setzt Frisch auf eine webbasierte Softwarelösung aus dem Hause Gudat Solutions. Der Softwarespezialist, der seit 2017 zum Werkstattausrüster MAHA gehört, hat seine Planungssoftware KIC Online permanent weiterentwickelt und vermarktet das Produkt heute unter dem Namen „Digitales Autohaus". Das Charmante an der Lösung: Da die Anwendung webbasiert ist und Schnittstellen zu zahlreichen Werkstatt- und Autohausanwendungen realisiert werden können, benötigen Betriebe lediglich eine gute Internetverbindung, um mehrere unterschiedliche Teilsysteme im Betrieb zu integrieren. Oft handelt es sich dabei um historisch gewachsene IT-Anwendungen, die in verschiedenen Betriebsbereichen eingesetzt werden. In Autohäusern kann die Liste der eingesetzten IT-Programme ziemlich lang sein.

Beim Autohaus Frisch sind drei unterschiedliche operative Softwaresysteme für die drei Geschäftsbereiche Mechanik, Karosserie & Lack sowie für den Bereich Abschleppdienst im Einsatz. „Bisher liefen diese spezialisierten Systeme nebeneinanderher und ein Datenaustausch zwischen den Systemen war nur bedingt möglich, zudem erforderte ihre Bedienung einiges an Know-how von den jeweils spezialisierten Mitarbeitern", erinnert sich Frisch.

> **Mehrere Spezialsysteme** liefen bisher für drei Betriebsbereiche ohne Datenaustausch nebeneinander her.

Die Situation hat sich mit dem Digitalen Autohaus geändert: Die Lösung bildet eine Klammer, die alle drei Systeme miteinander verknüpft und ein Datenaustausch mit der Gudat-Lösung gewährleistet. „Jetzt bekommt jeder Mitarbeiter genau die Info, die er benötigt. Auch Nicht-Spezialisten im Betrieb, beispielsweise in der Terminannahme, haben jetzt auf Knopfdruck alle notwendigen Informationen", erklärt Frisch die Vorteile.

Integration aller Daten im Autohaus

Das digitale Autohaus ist cloudbasiert, d.h. die Daten liegen nicht auf einem lokalen Server, sondern werden über das Internet abgerufen. Bei Frisch gilt allerdings bisher eine Einschränkung: „Kaufmännische Daten liegen bei uns im Keller auf eigenen Servern", so der Geschäftsführer, schließt aber nicht aus, dass sich auch das künftig noch ändern könnte. Das setzt

DER WERKSTATTBETRIEB W. FRISCH GMBH

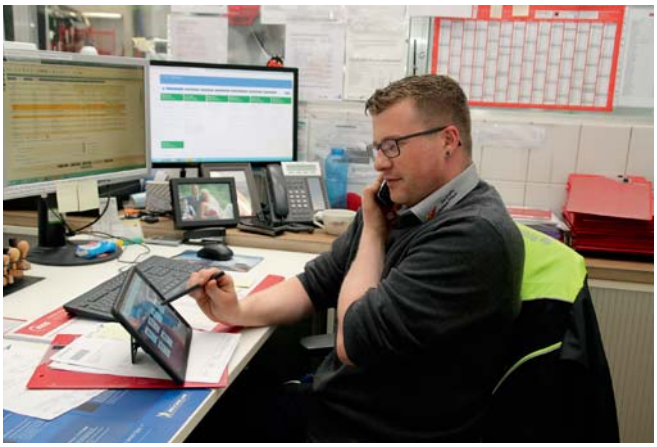
Die freie Werkstatt „Die Profis – Autohaus Frisch" hat ihren Hauptsitz in Forstinning bei München. Zudem gibt es zwei Satelliten in Erding und in München. Insgesamt beschäftigt der Betrieb rund 100 Mitarbeiter. Schwerpunkte des Kfz-Betriebs sind die Bereiche Karosserie und Lack, Unfallinstandsetzung, Mechanik und Abschleppdienst. Zudem ist Frisch Skoda-Servicepartner und Bosch-Car-Service-Betrieb.

Die webbasierte Planungsanwendung „Digitales Autohaus" von Gudat Solutions GmbH integriert mehrere operative IT-Systeme in der Werkstatt und ermöglicht die digitale Abbildung von Betriebsprozessen von der Onlinebuchung über die Termin- und Werkstattplanung bis hin zur Dialogannahme. Über Schnittstellen können DMS, OEM-Systeme, Zeitwirtschaften, Internetportale oder Dienstleister für die Reifenlagerung oder Karosserie- und Lackfirmen eingebunden werden.

Die Mitarbeiterinnen in der Telefonzentrale haben alle Hände voll zu tun. Mit der Planungssoftware haben sie alle notwendigen Daten im Blick.

Ungewöhnlich: Sogar an den Werkstattwägen sind kleine Tablets montiert – das Arbeiten mit der webbasierten Software wird dadurch Routine.

In der Lackiererei werden die Farben gemischt. Auch hier geht nichts mehr ohne das „Digitale Autohaus" von Gudat Solutions.



Immer online und nie ohne Tablet: Schon in der Serviceannahme werden bei Übergabe des Fahrzeugs wichtige Punkte digital im System erfasst.

aber voraus, dass die Onlineverbindung stabil und immer gegeben ist. Regional ist die Qualität der Internetverbindung immer noch recht unterschiedlich.

Mit bisherigen Planungssystemen in der Werkstatt hat Werner Frisch gemischte Erfahrungen gemacht: „Sie bilden nur einen Teilprozess ab und sind schwerpunktmäßig auf die Kapazitätsplanung ausgelegt. Beim digitalen Autohaus ist die Kapazitätsplanung eher ein Abfallprodukt aus allen Informationen, die an den verschiedenen Stellen im Betrieb ins System eingegeben werden. Diese Informationen werden zusammengeführt und allen Beteiligten in Echtzeit zur Verfügung gestellt."

Frisch sieht die Bedienung der Computer auch durch die Brille des einzelnen Mitarbeiters: „Wenn Sie mehr als zwei Stunden benötigen, um die Funktionalitäten eines Systems zu erklären, wird das von den Mitarbeitern nicht angenommen", so seine Erfahrung. Die Einführung digitaler Prozesse ist daher ein Balanceakt: einerseits soll die Anwendung den Mitarbeiter nicht abschrecken, andererseits müssen alle relevanten Informationen gepflegt werden. Ideal sei es, wenn das System wie eine Leitplanke den Mitarbeiter auch bei komplexen Prozessen führt und mittels Plausibilitätsprüfung die Sinnhaftigkeit der eingegebenen Daten in Pflichtfeldern überprüft. Auf diese Weise wird auch verhindert, dass aus Zeitmangel oder Bequemlichkeit Daten weggelassen oder Formularfelder umgangen werden. Die Software von Gudat ist flexibel genug, um beispielsweise Formulare in der Direktannahme selbst zu konzipieren. Frisch: „Ich habe erst kürzlich ein neues Protokollformular für die Fahrzeugannahme erstellt. Der Servicemitarbeiter füllt das auf dem Tablet in Gegenwart des Kunden aus."

Der Übersetzer hat sich in der Praxis als hilfreiches Instrument erwiesen, wenn Deutsch nicht die Muttersprache ist.

Ein neues Feature ist die Mehrsprachigkeit der Software. Wo so viele Menschen arbeiten, sind viele Nationalitäten vertreten. Über den Google-Übersetzer werden Daten- und Texteingaben aus allen möglichen Sprachen übersetzt. Die Erfahrung zeigt: Mitarbeiter tragen lieber etwas ein, wenn sie es in ihrer Muttersprache formulieren können. Die Qualität des Google-Übersetzers reicht dabei für den Werkstattalltag vollkommen aus.

Auch die interne Terminplanung läuft über die Gudat-Anwendung. Die Mitarbeiterinnen in der kürzlich eingerichteten Telefonzentrale arbeiten täglich mit dem System und finden darin alle relevanten Informationen. Eine webbasierte Onlinebuchung für Kunden ließe sich mit der Lösung zwar realisieren, ist aber bei Frisch noch nicht eingerichtet. Bis es soweit ist, will er mit der Anwendung erst noch weitere Erfahrungen sammeln. *Dietmar Winkler*