

Auftragsdisposition

Tuning für die Planung

Aufträge per Mausclick an die Werkstattmitarbeiter verteilen, freie Kapazitäten aufdecken und die Sachressourcen gezielt verplanen – das kann die Möbus-Gruppe in Berlin jetzt mit dem neuen System ARP (Auftragsdisposition) von HRF. ARP wird als Zusatzmodul des Werkstattplanungssystems WPS angeboten.



Seitdem die Auftragsdisposition optimiert wurde, liegen die Werkstdurchläufe bei 130 pro Tag.

Bilder: Ordyniec, Möbus-Gruppe, HRF

Digital trifft analog: Es gibt Werkstätten, die ihre Termine zwar mit einem digitalen Terminkalender planen, aber die Aufträge für die Werkstattmitarbeiter mit einer klassischen Stecktafel disponieren. Oder einer Magnettafel. So war es auch bis Ende 2013 bei der Berliner Möbus-Gruppe, die an einem Standort in Berlin die Marken VW, VW Nutzfahrzeuge, Audi und Skoda vertritt. Werkstattleiter Thomas Drößler erinnert sich: „Die Auftragsdisposition war nicht besonders flexibel und unübersichtlich. Hin und wieder kam es so zu Terminkonflikten oder Verzögerungen bei der Auftragsabwick-

Möbus-Werkstattleiter Thomas Drößler



lung. Auch die Auslastung einzelner Mitarbeiter oder der Werkstatt ließ sich nur vage planen“, berichtet er. Als dann die vom Hersteller definierten Servicekernprozesse umgesetzt wurden, kam im Autohaus der Wunsch auf, schließlich auch die Auftragsdisposition zu verbessern. Über den Anbieter des bereits seit über 15 Jahren eingesetzten Werkstattplanungssystems WPS des Softwareherstellers HRF wurden die Serviceleiter bei der Möbus-Gruppe, Katja Zirpel und Thomas Drößler, auf das Zusatzmodul ARP (Auftragsdisposition) aufmerksam.

Mit ARP wurden die Abläufe in der Werkstatt daraufhin Schritt für Schritt optimiert. Dazu zählte, dass die

Besprechung zwischen den Werkstattmitarbeitern und dem Meister, die bislang morgens stattfand, auf den Nachmittag des Vortages vorgezogen wurde. „Auf diese Weise sollte der Werkstattmeister am Morgen genug Zeit haben, um in Ruhe den Verwaltungsaufgaben nachgehen zu können. Dazu zählen zum Beispiel die Sichtung neuer Aufträge, deren Prüfung und Zuteilung an die Monteure“, erklärt Drößler.

Auftragsverteilung per Mausclick

Mit ARP kann der Werkstattmeister die im Werkstattplanungssystem WPS erfassten Aufträge nun bequem per Mausclick einzelnen Monteuren zuordnen. „Überhangtermine lassen sich ganz einfach auf Folgetage verschieben“, sagt Drößler. „Wir haben bei der Einrichtung



Der Audi-Terminal der Möbus-Gruppe in Berlin-Weißensee

der Werkstatt auch darauf geachtet, dass jeder Mechaniker jetzt über seinen eigenen PC verfügt, so dass alle, auch der Serviceberater, immer den aktuellen Reparaturstatus im Blick haben können.“ Ein Balkendiagramm am unteren Bildschirmrand zeigt jederzeit die aktuelle Werkstattauslastung an. Auf diese Weise kann jeder Mitarbeiter auch bei kurzfristigen Reparaturanfragen kompetent Auskunft geben, ob Aufträge noch am gleichen Tag erledigt werden können. Außerdem hat der Werkstattmeister die Möglichkeit, Leerlaufzeiten bei einzelnen Monteuren frühzeitig zu erkennen und aktiv gegenzusteuern.

Gezielte Ressourcenplanung

Auch die Serviceberater können dank ARP den Fortschritt der von ihnen betreuten Aufträge verfolgen und bei Kundenrückfragen Auskunft über den Arbeitsverlauf geben. Ferner gibt es in ARP

zahlreiche Übersichten, die sich nach Aufträgen, Mitarbeiter, Kunden oder Terminstatus sortieren lassen.

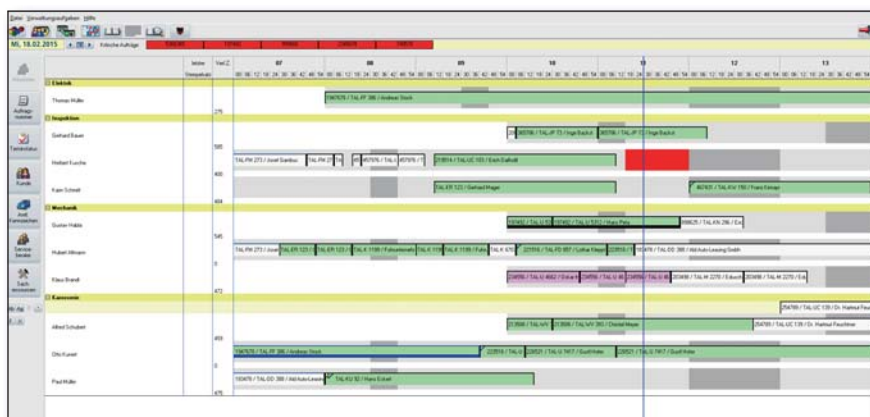
Weitere Vorteile seien, dass die Kollegen gleich morgens früh mit der Arbeit loslegen können, weil es keinen Leerlauf mehr gäbe. „Natürlich können wir die Schichten jetzt auch viel besser planen“, ergänzt Thomas Drößler. „Früher standen alle Monteure um 7.00 Uhr früh da und wollten Arbeit haben, jetzt sehen wir schon am Vortag, wann wer für welche Arbeiten eingeteilt ist und wer vielleicht später kommen soll.“ Was für die Personalplanung gilt, lässt sich auch auf die Sachressourcen übertragen. Achsmessstand, Diagnosegerät, Klimaservicestation oder Abgastester – all das lässt sich jetzt auch mit ARP einteilen. „Das ist ein großer Vorteil, weil keine Verzögerungen bei den Reparaturen mehr auftauchen. Wir können genau sehen, wann ein benötigtes Gerät verfügbar ist und wann nicht“, sagt der Werkstattleiter. Bei der

Zuordnung der Aufträge zu einem Mitarbeiter kann ARP dessen Qualifikation und die Verfügbarkeit der benötigten Sachressourcen prüfen und bei Unstimmigkeiten eine Warnmeldung ausgeben. „So kann vermieden werden, dass Reparaturaufträge versehentlich Mitarbeitern zugeteilt werden, die dafür nicht ausreichend qualifiziert sind oder eine notwendige Ressource gar nicht zur Verfügung steht“, ergänzt Thomas Drößler.

Kritische Aufträge im Blick

Eine der wichtigsten Funktionen von ARP ist das ständige Prüfen der Termine auf mögliche Konflikte. Überschreitet ein Monteur zum Beispiel die geplante Reparaturzeit, wird der Auftrag sofort als „Kritischer Auftrag“ signalisiert. Der Werkstattmeister hat dann die Möglichkeit, entsprechend einzugreifen und, falls der Abholtermin nicht eingehalten werden kann, den Kunden rechtzeitig über die Verzögerung zu informieren. Aufträge werden auch dann als kritisch angezeigt, wenn etwa Personal- oder Sachressourcen überschritten werden. Engpässe und Stresssituationen lassen sich so wirksam vermeiden.

Unterm Strich konnten die Produktivität der Werkstatt und die Kundenzufriedenheit deutlich verbessert werden. Drößler spricht von gut 10 Prozent mehr Werkstattauslastung bei 130 Werkstattendurchläufen pro Tag. „Auch die Kunden sind zufriedener, weil die geplanten Reparaturzeiten im Schnitt besser eingehalten werden. Das stellen wir über die eigene telefonische Befragung fest, aber es lässt sich auch in dem CSS des Herstellers ablesen.“ *Karolina Ordyniec*



Der Werkstattleiter sowie die Monteure können auf einen Blick sehen, wie die Aufträge verteilt sind, wer im Urlaub ist und wann noch neue Aufträge angenommen werden können.

Eckdaten

Möbus-Gruppe

- ✓ Anzahl der Standorte: 1
- ✓ Marken: 4
(VW, VW Nutzfahrzeuge, Audi, Skoda)
- ✓ Anzahl der Mitarbeiter: 330
- ✓ Davon im Service: 232
- ✓ Verkaufte GW in 2014: 2714
- ✓ Verkaufte NW in 2014: 2845
- ✓ Werkstattendurchläufe pro Tag: 130