

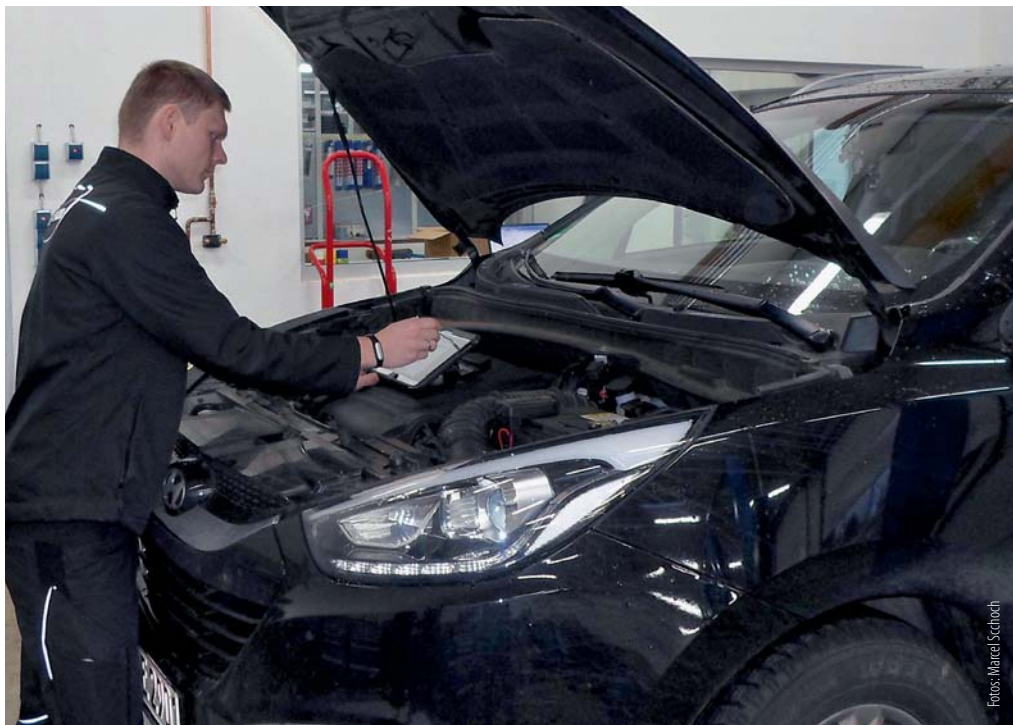
BEST PRACTICE

Der Zettel hat ausgedient!

Die Digitalisierung macht auch vor der Werkstatt nicht halt. Bei Hyundai-Händlern hat die Zettelwirtschaft im Service bereits ausgedient, denn die Koreaner wissen: Dem digitalen Serviceprozess gehört die Zukunft.

Ortstermin bei der Autozentrum Ries GmbH in Bad Soden-Salmünster, einem der größten Hyundai-Vertragshändler in Hessen. Das Autohaus unter der Leitung von Geschäftsführer und Inhaber Horst-Dieter Ries war 2016 Pilotbetrieb für den neuen digitalen Aftersales-Prozess von Hyundai. „Wir sind seit 2001 im mittleren Kinzigtal und weit darüber hinaus Ansprechpartner für alle an der Marke Hyundai Interessierten“, berichtet Horst-Dieter Ries. „Deshalb war es für mich und meine 22 Mitarbeiter von Anfang an Ziel, dass unsere Kunden zu hundert Prozent mit unseren Serviceleistungen rund um die Marke Hyundai zufrieden sind.“

Horst-Dieter Ries hat deshalb auch sofort das Potenzial des neuen digitalen Serviceprozesses von Hyundai erkannt, als es ihm und seinem Autohaus zu Testzwecken Anfang 2016 von der Hyundai Motor Deutschland GmbH angeboten wurde. Heute nach einem Jahr Pilottestphase sind er und seine Mitarbeiter in der Lage den gesamten Aftersales-Prozess digital auf einem Tablet darzustellen und direkt zu bearbeiten. Der Prozess beginnt bereits bei der Reservierungsliste. „Wesentliche Grundlage für eine ausgelastete Werkstatt ist die Organisation der Aufträge“, sagt Alexander Krauß, zuständig für die Erstellung und Durchführung von Schulungen der neuen Software bei der Hyundai Motor Deutschland GmbH. „In der digitalen



Im Autozentrum Ries wurde der neue digitale Serviceprozess von Hyundai ein Jahr lang getestet.

Reservierungsliste sind für alle Mitarbeiter die aktuellen Termine für den Tag oder einen individuell wählbaren Zeitraum sofort übersichtlich einsehbar, so dass sie effizient geplant werden können.“ Ist der Kunde vor Ort, ermöglicht die Software bei der Dialogannahme einen Schritt-für-Schritt-Fahrzeugcheck zusammen mit dem Kunden.

Keine doppelten Prüfungen mehr

„Bei der Fahrzeugprüfung können keine Prüfpositionen vergessen werden“, erklärt Enrico Geisler, Kundendienstleiter im Autozentrum Ries. „Unsere Serviceberater können mittels der digitalen Dialogannahme bereits alle sicherheitsrelevanten Prüfpunkte checken, die später, bei erfolgreicher Prüfung, dann nicht mehr in der Wartungsliste des Mechanikers erscheinen.“ Dies verhindert doppelte Prüfungen, spart Zeit und steigert die Produktivität

des Serviceberaters. Darüber hinaus bekommt der Kunde bereits bei der Dialogannahme einen verbindlichen Kostenvoranschlag, da das System direkt auf Preise für Wartung, Service und Ersatzteile zugreifen kann. „Aus dem Kostenvoranschlag können dann unmittelbar Werkstattaufträge generiert sowie vorgeschriebene Aufträge aus dem DMS (Dealer Management System) in das System übernommen und weiterverarbeitet werden“, ergänzt Horst-Dieter Ries. Danach lässt sich der Auftrag direkt auf digitalem Weg an die Werkstatt übermitteln. Auf einem künftig in der Werkstatt montierten Bildschirm sind die Aufträge detailliert für jeden Mitarbeiter als „Plantafel“ dargestellt. Der einzelne Auftrag erscheint zudem auf dem Tablet des jeweiligen Mechanikers, der den Auftrag so Punkt für Punkt abarbeiten kann. Der Arbeitsfortschritt kann, falls notwendig, von jedem Kollegen

KURZFASSUNG

Die Experten sind sich einig – die Digitalisierung des gesamten Service-Prozesses im Autohaus kommt. Bei Hyundai ist er heute schon Realität. Nach einer einjährigen Erprobungsphase in ausgewählten Pilotbetrieben liegen erste konkrete Erfahrungswerte vor. Welche Veränderungen die Umstellung mit sich brachte, darüber berichtet Horst-Dieter Ries, Geschäftsführer der Autozentrum Ries GmbH in Bad Soden-Salmünster.

von seinem Tablet abgefragt werden. „Diese Funktion ermöglicht es zum Beispiel unserem Reifenservice, falls andere Arbeiten am Fahrwerk vorgezogen werden müssen, Arbeitszeiten besser zu planen“, so Enrico Geisler. „Wartezeiten, bis der Kollege fertig ist, gibt es daher bei uns seit Einführung des Systems nicht mehr.“

Die digitale Checkliste, die bereits vom Serviceberater abgearbeitet wurde, verhindert darüber hinaus Dopplungen und das entscheidende Prüfpunkte vergessen werden. „Das System ist jedoch so flexibel, dass Reparaturpotenziale als auch unvorhergesehene Mängel am Fahrzeug jederzeit vom Serviceberater oder Mechaniker aufgenommen werden können“, ergänzt Alexander Krauß. „Von seinem Arbeitsplatz aus kann dann der Mechaniker die Arbeitsfreigabe über den Werkstattleiter bzw. Serviceberater auf digitalem Weg direkt vom Kunden einholen. Arbeitsverzögerungen lassen sich so weitestgehend verhindern.“

Zur Statusabfrage gehört auch das Auftragsmanagement. Die Software bietet hier jederzeit für alle Mitarbeiter die Möglichkeit über die zwei Bereiche „Servicebericht“ und „Werkstattauftrag“ alle relevanten Daten von der Auftragsnummer, Verfügbarkeit der Teile bis hin zum Reparaturstatus und dem zuständigen Mechaniker detailliert abzufragen. Sind die Arbeiten erledigt, folgt die Endkontrolle. Hier müssen alle Arbeiten am Fahrzeug nochmals als final „erfolgreich erledigt“ in der Software bestätigt werden. Danach erst kann die Rechnungsstellung über das DMS erfolgen. Letztlich wird noch der Kunde bei Fahrzeugübergabe kurz nach seiner Zufriedenheit befragt. Negative Be-



Die Zeiten der „Zettelwirtschaft“ sind im Autozentrum Ries endgültig vorbei.

wertungen erreichen die Verantwortlichen so ohne zeitliche Verzögerungen, und das, während der Kunde noch im Autohaus ist.

Schnell einsatzbereit

„Wir mussten sämtliche zettelbasierten Arbeitsprozesse bei uns im Autohaus mit Einführung des Systems umstellen“, berichtet Horst-Dieter Ries. „Anfangs war es schon etwas gewöhnungsbedürftig, keine Zettel mehr zu verwenden. Jedoch hatten wir als Pilotbetrieb von Hyundai gut ein Jahr Zeit uns darauf einzustellen.“ Horst-Dieter Ries schätzt aber die komplette Umstellungsphase für einen Hyundai-Betrieb, der ab sofort mit der fertig entwickelten Software arbeiten kann, auf maximal drei Monate. „Obwohl Hyundai Schulungen in Form von E-Learnings, Webinaren, vor Ort Coachings und auch einen telefonischen Support anbietet, wurde vieles davon von uns nicht benötigt, da die meisten Funktionen des Systems selbsterklärend sind. Schulungen waren deshalb selbst bei uns als Pilotbetrieb nicht notwendig, so dass wir bereits nach zwei Wochen mit dem System arbeiten konnten“, erzählt Horst-Dieter Ries von seinen Erfahrungen.

Auch haben alle Mitarbeiter schnell die Vorteile des neuen Systems erkannt. Vor allem das Wegfallen von Mehrarbeit durch Arbeitsdoppelungen und das zeitintensive Schreiben von Auftrags- oder Werkstattarbeitszetteln, aber auch die Prozess- und Planungssicherheit wurden hier von allen als wesentliche Arbeiterleichterung erkannt – und das bei gleichzeitiger Steigerung der Arbeits-Effektivität bei gleichem Zeitaufwand. Auch die Kunden haben die neue Software positiv angenommen, da sie auch für diese Kosten- und Planungssicherheit sowie Transparenz der durchgeführten Arbeiten bedeutet.

Verglichen mit der alten „Zettelwirtschaft“, rechnet sich deshalb der Einsatz der Software. Selbst die Investitionskosten halten sich in Grenzen. Da die Software von Hyundai kostenlos vorinstalliert wird, müssen lediglich Tablets bei Hyundai eingekauft und ein betriebsabdeckendes WLAN-Netz installiert werden. Hinzu kommen dann noch monatlich 109 Euro Lizenzgebühr für die Software. „Aufgrund des gesteigerten Gesamtumsatzes amortisieren sich diese Kosten innerhalb weniger Monate“, sagt Horst-Dieter Ries.

Marcel Schoch



Horst-Dieter Ries (l.) und Enrico Geisler (Mitte) vom Autozentrum Ries mit Alexander Krauß von Hyundai (re.)

Vom Schreibtisch aus kann heute die Statusabfrage zu jedem Auftrag durchgeführt werden.

