

02.2022: Nissan Partner

Hier finden Sie Informationen zu dem Werkstatt-Termin-Planer, der Kapazitätenplanung, der TAPI-Verwaltung, der Loco-Soft App und der Kontaktverwaltung.

Das Autohaus ist im Umgang mit Loco-Soft bereits erfahren und kommt im Alltagsgeschäft zurecht. Vor Kurzem wurden jedoch zwei neue Serviceberater eingestellt und die Schulung wurde gleichzeitig für eine Einarbeitung genutzt. Zudem wurden die „festgefahrenen“ Abläufe gemeinsam analysiert und Optimierungsbedarf besprochen.

Die erste Abteilung war der Service. Dort waren einige offene Fragen zu dem Thema „Werkstatt-Termin-Planer“ (WTP) und Selektionen.

Bisher lief die Kapazitätenplanung im WTP nicht korrekt und führte zu einigen Unstimmigkeiten bei der Terminplanung. Unter anderem wurden Monteure im WTP angezeigt und in der Planung berücksichtigt, die gar nicht in der Werkstatt verplant werden sollen. Diese wurden in Pr. 811, der Mitarbeiterverwaltung, im Tab „Kennzahlen / Indizes“ via Planungsindex 1,000 für die Planung im WTP deaktiviert. Zudem wurden die Arbeitszeiten überprüft und angepasst. Die Bis-Zeiten bei der Arbeits- und Pausenzeit müssen mit einer „imaginären“ Minute weniger angegeben werden, z.B. 16:59 Uhr. Die Folgeminute um 17:00 Uhr ist theoretisch schon eine „Überminute“.

Das „Termin-Zeitraster“ in Pr. 269 für die Anzeige im WTP wurde ebenfalls unter den „Einstellungen Werkstatt-Termin-Planer“ angepasst. Im Hause werden die Serviceberater wie die Monteure verplant. Dafür wurde in den Einstellungen die Vorblende- und Freiraumzeit hinterlegt. Dadurch sparen die Kollegen sich die manuelle Eingabe bei der Erfassung neuer Termine und die Planung ist inklusive eines Puffers. Für die neuen Mitarbeiter wurden die Berechtigungen für Pr. 266, 211 etc. individuell in Pr. 983 angepasst.

Manchmal kommt es vor, dass bei Selektionen falsche Ergebnisse geliefert werden. Dies ist jedoch auf eine mangelnde Datenpflege in Pr. 111 und 112 zurückzuführen. Dieses Thema wurde noch einmal besprochen und die Mitarbeiter dafür sensibilisiert, die Daten bei einem Werkstattbesuch abzugleichen und zu pflegen. Unter anderem haben wir die Stammdate 113 in Pr. 912 aktiviert. Diese erinnert die Mitarbeiter bei Auftragseröffnung daran zu prüfen, ob eine aktuelle E-Mail-Adresse bei dem Kunden in Pr. 111 eingetragen ist. Für die Werkstattnachkontakte wurden der WTP bisher immer nach Terminen durchsucht, manuell eine Excel-Tabelle erstellt etc. Damit dieser Aufwand nicht mehr notwendig ist, wurde die automatische „Kundenkontaktpflege bei Fakturierung“ in Pr. 297 aktiviert. Dabei wird auf Wunsch nach jeder beliebigen Faktura ein Kundencode gesetzt, Mitarbeiter als feste Ansprechpartner in Pr. 111 eingetragen, eine Inner-Betriebliche-Nachricht (IBN) zum Nachkontakt versendet und ein Termineintrag in der Kunden- und / oder Fahrzeugakte erstellt. Dadurch wird der Versand schon bei Faktura geplant, z.B. auf 7 Tage nach Rechnungsstellung und in der Kunden-/Fahrzeugakte kann jeder Mitarbeiter einsehen, was im Rahmen der Rechnung erfolgt ist.

Bisher herrscht in dem Betrieb noch ein Papierchaos. Rückrufe werden über Zettel ausgerichtet. Dies wird zukünftig über einen Termineintrag in Pr. 111 im Tab „Kontakte“ erfolgen. So ist immer nachvollziehbar, wann der Kunde bei welchem Mitarbeiter angerufen hat, was besprochen wurde und was zu tun ist. Außerdem ist sofort ersichtlich, ob Aufgaben noch unbearbeitet sind. Aus dem Termineintrag kann eine IBN an den Mitarbeiter versendet werden, der nun übernehmen soll. Diese IBN kann vordatiert, direkt versendet oder an sich selbst zur Erinnerung geschickt werden. Das IBN-Programm bietet die Gelegenheit, sich und andere einwandfrei zu organisieren und das Zettelchaos zu verbannen.

Mit der TAPI-Unterstützung werden das Ausfindigmachen des Kunden und das Weiterleiten eines Rückrufes noch leichter. Alle eingehenden Anrufe werden in Loco-Soft registriert und protokolliert. Über das Protokoll in Pr. 177 ist es möglich direkt den Kunden aufzurufen, eine IBN zu verschicken oder einen Termineintrag zu erstellen. Zudem ist ein Anruf direkt aus der Kundenakte mit einem Klick auf das Telefonsymbol neben der Telefonnummer in Pr. 111 möglich. Dies möchte der Geschäftsführer nach Rücksprache mit dem Hardware-Betreuer einführen. Die einzigen Voraussetzungen dafür ist eine Verbindung zwischen Telefon und Computer bzw. Telefonanlage und Server. Ferner muss auf dem PC eine TAPI-Treiber Version installiert sein, die es dem PC erlaubt, das Telefon zu steuern. TAPI ist ein festgelegter Standard zum Datenaustausch zwischen Telefon(-anlagen) und Computern.

Die Loco-Soft App wird bisher noch nicht genutzt. Deshalb sind wir sämtliche Vorteile durchgegangen und haben diese direkt eingerichtet. Danach wurden die einzelnen Geräte mit dem mitarbeiterbezogenen QR-Code aus Pr. 987 eingerichtet. Die Anwendung ist für alle selbsterklärend gewesen und die App wurde direkt in der Werkstatt bei den Monteuren für die Zeiterfassung eingeweiht. Die Checklisten werden noch angelegt, damit diese für die Dialogannahme genutzt werden können.

Grundsätzlich ist hier einiges an Potenzial, was die Prozesse angeht. Der Betrieb wird nach dem Motto „Digitalisierung“ ausgerichtet und dafür keine Kosten und Mühen gescheut. Jetzt ist es notwendig herauszufinden, was wirklich Sinn macht. Die Geschäftsleitung möchte ab sofort einmal im Monat eine Schulung zur Prozessoptimierung. Langfristig soll hier ein optimaler Arbeitsablauf individuell auf das Autohaus zugeschnitten, erarbeitet werden.