



Teamwork: Das Kundenkontaktcenter arbeitet Hand in Hand mit der Auftragsvorbereitung.

SOFTWARE

Die Reset-Taste gedrückt

Die Automobilhandelsgruppe Senger hat ihren Serviceprozess grundlegend neu aufgelegt und komplett digitalisiert. Die Effizienz ist dabei nicht nur durch strukturelle Maßnahmen gestiegen. Eine zentrale Rolle kommt auch den IT-Systemen zu.

Wie mache ich meinen Servicemitarbeitern klar, dass der über Jahrzehnte etablierte Serviceprozess grundlegend geändert werden muss? Der Rosbacher Mercedes-Benz-Nutzfahrzeugbetrieb der Senger-Gruppe hat diese Herausforderung auf eine anschauliche und pragmatische Weise gemeistert: Vor rund eineinhalb Jahren schrieb man hier die Schritte, die bei einem klassischen Serviceprozess anfallen, auf Kärtchen – von der Terminvereinbarung bis zur Rechnungsschreibung – und legte diese dann in der richtigen Reihenfolge auf einem Tisch aus. Die Mitarbeiter wurden gebeten, ihre Tätigkeiten den Prozessschritten zuzuordnen und zu überlegen, welche Aufgaben sie zeitlich nach vorne ziehen könnten, um die Effizienz zu steigern.

Die Erkenntnis der Übung war, dass man viele Jobs erledigen kann, lange bevor der Kunde im Betrieb ist. Schrittweise nahm ein neuer Serviceprozess Form an. Und der sieht so aus: Der Kunde fährt auf den Hof; dank einer automatischen Kennzeichenerkennung werden alle Mitarbeiter darüber informiert. Der Serviceverkäufer

nimmt den Kunden in Empfang, geht mit ihm auf dem Tablet den bereits vorbereiteten Auftrag durch und verkauft gegebenenfalls zusätzliche Serviceleistungen. Die vorkommissionierten Teile stehen zu diesem Zeitpunkt schon an der Bühne. Der Monteur ruft auf dem Rechner den Auftrag auf und kann direkt loslegen.

Strikte Zentralisierung

Damit das auch tatsächlich gelingt, strukturierte die Automobilhandelsgruppe ihre gesamte Serviceabteilung um – prozesstechnisch, personell und IT-seitig. Mario Böhm, Mitglied der Geschäftsleitung und Bereichsleiter Aftersales bei Senger, erläutert: „Wir haben unseren Serviceprozess komplett neu, um den Kunden herum, aufgesetzt.“ Personell setzt die Gruppe jetzt auf die strikte Zentralisierung und Spezialisierung der Mitarbeiter – vor allem im Backoffice: Die Termine für die neun hessischen Senger-Betriebe sowie für zwei Häuser in Nordrhein-Westfalen werden zentral von Rosbach aus gemanagt. Sämtliche Terminanfragen landen im dort ansässigen Kundenkontaktcenter, das aus fünf Mitar-

beitern besteht. Dieses trägt den Termin in den Werkstattplaner ein und verplant die Kapazitäten der Serviceberater und Monteure.

Die Rolle der Serviceberater hat sich grundlegend gewandelt: Es gibt jetzt Auftragsvorbereiter und Serviceverkäufer. Die fünf Auftragsvorbereiter, die alle in Rosbach sitzen, kümmern sich ausschließlich darum, die Aufträge zügig und mit den richtigen Ersatzteilen versehen in die Werkstatt zu steuern. Die Serviceverkäufer, die auch weiterhin dezentral in den einzelnen Autohäusern angesiedelt sind, hat man weitestgehend von administrativen Aufgaben befreit, sodass sie jetzt genügend Zeit haben, aktiv Serviceleistungen und Zubehör zu verkaufen. „Perspektivisch streben wir an, sämtliche administrativen Tätigkeiten in Rosbach zu zentralisieren, sodass in den einzelnen Betrieben nur noch operative Mitarbeiter beschäftigt sein werden“, erklärt Böhm. Schon heute managen die administrativen Servicemitarbeiter von Rosbach aus elf Filialen mit knapp 70.000 Werkstattdurchläufen jährlich. Auch eine Zentralfaktura hat die Autohausgruppe mittlerweile etabliert.



Bild: Mauritz

Mario Böhm (li.), Bereichsleiter Aftersales bei Senger, mit Toralf Jöhrend, Vertriebsberater bei Soft-nrg.

Neben der strukturellen Neuorganisation hat Senger auch seine IT-Landschaft vernetzt und die Aufträge komplett digitalisiert: Die klassische Auftragskladde ist Geschichte: Eine selbst entwickelte Software für das Servicemanagement hat sie ersetzt. Sie ist mit allen zentralen Softwareprogrammen im Haus über Schnittstellen verbunden – vom Terminplaner über die Herstellersysteme bis hin zu externen Dienstleistern. Das Programm bündelt sämtliche Informationen zum Kunden sowie zum Fahrzeug und routet diese automatisch an die richtigen Systeme. Und da das Programm webbasiert ist, können Mitarbeiter auch von mobilen Endgeräten aus darauf zugreifen. „Wir haben so einen 360-Grad-Blick auf die Aufträge geschaffen“, bemerkt Böhm. Seine Vorteile ausspielen kann das System beispielsweise, wenn die bei Senger ebenfalls neu installierten Service-Außendienstmitarbeiter die Fuhrparkautos bei den Kunden checken. Sie können Schäden per Handy erfassen, mobil Kostenvoranschläge erstellen und Termine vereinbaren.

Zahlreiche Schnittstellen

Der Terminplanung spricht Böhm im neuen Serviceprozess eine zentrale Rolle zu. Seit vielen Jahren ist der Terminplaner Soft-Planning (ehemals TKP) des Softwarespezialisten Soft-nrg in allen hessischen Senger-Betrieben im Einsatz. Auch ein Großteil der anderen rund 45 Betriebe der Mehrmarkengruppe arbeitet damit. Böhm sieht im Programm gleich mehrere Vorteile: Zum einen können Servicekunden ihre Werkstatttermine mit jedem mobilen Endgerät vereinbaren, zum anderen verfügt Soft-Planning über zahlrei-

che Schnittstellen – zur eigenen Zeiterfassung Soft-Clock wie auch zu externen Anbietern von Zeiterfassungssystemen. Das ermöglicht eine Kapazitätsplanung bis auf die Monteurs- und Serviceverkäufer-Ebene.

Alle Infos im Blick

Als weiteren Vorteil nennt Böhm, dass Soft-nrg sein Programm kontinuierlich an die Veränderungen im Autohandel anpasse und entsprechende Schnittstellen schaffe. So gibt es bei Senger in Rosbach beispielsweise eine Schnittstelle zwischen Soft-Planning und dem Sicherheitskameranetzwerk: So wird jedes Kennzeichen, das von den Kameras erfasst wird, mit dem Terminplaner abgeglichen.

Das jüngste von Soft-nrg entwickelte Modul heißt Soft-Agent. Es unterstützt die Werkstatt bei einer Terminplanung durch Dritte, beispielsweise Kundenkontaktcenter. Ein Autohaus kann damit seine Servicestruktur bei der Terminberechnung abbilden und Termine über seine Standorte hinweg anzeigen lassen. So ist gleich sichtbar, wo ein Kunde am schnellsten einen Termin bekommt. Für Toralf Jöhrend über Soft-nrg punktet das Modul vor allem in seiner Transparenz: „Die Agenten bewegen sich auf einer einheitlichen Weboberfläche, sie können nur durch die Eingabe eines Kennzeichens oder Namens zentral Termine vergeben, einen Ersatzwagen buchen, und sie sehen auf einen Blick, ob der Kunde beispielsweise Reifen eingelagert hat.“

Mario Böhm spürt eineinhalb Jahre nach dem Beginn des tiefgreifenden Transformationsprozesses schon deutliche Verbesserungen: „Wir haben jetzt eine gleichbleibend hohe Qualität, die sich bis in die Werkstatt hinein positiv auswirkt. Die Effizienz in den Abteilungen ist gestiegen, außerdem ist mehr Ruhe in die Betriebe eingekehrt.“

JULIA MAURITZ

NOCH FRAGEN?

Julia Mauritz, Redakteurin



„Über die Jahre gefestigte Prozesse aufzubrechen, um diese dann mithilfe von vernetzten IT-Systemen grundlegend neu aufzusetzen: Dieser Herausforderung hat sich die Autohausgruppe Senger gestellt.“

☎ 0931/418-2835
✉ julia.mauritz@vogel.de