



05.07.2017

ANWENDERSCHULUNG: WISSEN SIE, WAS IHRE SOFTWARE LEISTET?

Akim Locher, Leiter des KSR-Projektmanagements, weiß: „Ganz egal, ob es sich bei unseren Anwendern um einen Ein-Mann-Betrieb oder um ein Lackier-Center handelt, die dort eingesetzten EDV-Tools müssen die jeweiligen Arbeitsabläufe vor Ort abbilden und den Betrieb tatsächlich bei deren Optimierung unterstützen. Und das ganz nah an der Praxis und möglichst einfach in der Anwendung.“

EINMALIGES SERVICEKONZEPT

Um dies zu erreichen geht der Neu – Ulmer EDV-Anbieter KSR seit einigen Jahren einen wohl bislang in der Branche einmaligen Weg, um Neu- und Bestandskunden bei der Einführung, aber auch der Anwendung von neuen EDV-Tools zu unterstützen. „Dabei profitieren Karosserie- und Lackierfachbetriebe von einem fairen, auf die Ansprüche der Branche zugeschnittenen Servicekonzept“, erklärt Akim Locher. Hand in Hand mit dem Anwender ermittelt nämlich bereits der KSR-Vertriebsmitarbeiter den tatsächlichen EDV-Bedarf vor Ort und konfiguriert in enger Abstimmung mit dem KSR-Projektmanagement ein individuelles Paket aus Produkt, Service und Schulung, das dem Werkstattbetrieb eine möglichst optimale EDV-Nutzung ermöglicht und das Tagesgeschäft erleichtern soll.

SERVICE BEGINNT BEIM VERTRIEB

Wie sich dieser Schulungsservice in der Praxis darstellt, bringt KSR-Vertriebsleiter Matthias Schuckert auf den Punkt: „Bei uns heißt Vertrieb in erster Linie, passgenaue Lösungen mit Mehrwert bei unseren Kunden zu platzieren. Da ist innovative EDV die eine Sache. Ebenso wichtig ist es, die Einführung neuer EDV-Tools bedarfsgerecht zu planen, abzustimmen und anschließend auf die Anwenderbedürfnisse zugeschnitten zu schulen. Und das mit möglichst geringen Aufwand, aber maximalen Nutzen für den Kunden. Deshalb stehen wir da immer in ganz engen Kontakt mit den Betrieben und nehmen möglichst zeitnah unser Projektmanagement mit ins Boot, das den Job vor Ort beim Anwender optimal erledigt“.

ERFOLG MIT PROJEKTTAGEN

Als besonders sinnvoll haben sich nach Erfahrungen des EDV-Dienstleisters dabei die KSR-Projektstage erwiesen, ein Service, bei denen KSR-Projektmanagement und Servicetechnik die Prozesse vor Ort im K&L-Betrieb ganz genau unter die Lupe nehmen und auf dieser Basis einen präzisen Fahrplan für den Einsatz neuer Software erstellen. „Das geschieht natürlich stets in enger Abstimmung mit dem Kunden. Dabei ist der Blick über den Tellerrand des eigenen Produkts von besonderer Bedeutung, da im modernen Werkstattbetrieb mittlerweile eine Vielzahl von Schnittstellen im Reparaturprozess reibungslos bedient werden muss“, erklärt Akim Locher. Besondere Bedeutung komme dabei der detaillierten Ermittlung des individuellen Schulungsbedarfs zu. „Auf diese Weise lassen sich die möglichst effektive Anwendung des Managementsystems und seiner Erweiterungen ohne lange Einarbeitungsphasen gewährleisten“, unterstreicht der Experte.

„EINE ECHTE WIN-WIN-SITUATION“

„Unsere Projektstage schaffen eine echte Win-Win-Situation für die Anwender vor Ort und für uns als EDV-Anbieter. Der Kunde erhält genau das Produkt, das er braucht, und die Software läuft innerhalb kurzer Zeit problemlos in seinem Betrieb“, bilanziert Akim Locher den Erfolg der Serviceleistungen seines Teams.

Hubert Lebold, Geschäftsführer der Lack- und Karosseriezentrum Goldenbühl GmbH und der Lack- und Karosseriezentrum Schwarzwald Baar GmbH in Villingen-Schwenningen, ist von dem Service von KSR überzeugt: „In unseren beiden freien K&L-Werkstattbetrieben mit rund 50 Mitarbeitern würde die Einführung eines neuen Management-Systems eine besondere Herausforderung darstellen. Das dachten wir jedenfalls, als wir uns für das KSR-Managementsystem VCS entschieden hatten. Es war aber schnell klar, dass die Jungs von KSR da einen besonders guten Job machen“, resümiert er und führt aus: „Wir mussten einfach unsere Anforderungen definieren. Anschließend gab es eine sehr konstruktive Beratung, bei der KSR gleich die technischen und organisatorischen Abläufe in unserem Betrieb unter die Lupe genommen hat. Daraus entstand in kurzer Zeit ein Konzept, das wir dann

gemeinsam zeitnah umgesetzt haben. In wenigen Projekttagen wurde die EDV exakt an unsere Praxis und Abläufe angepasst, unsere Mitarbeiter wurden gezielt geschult. Dort, wo wir gemeinsam mögliche Probleme identifiziert haben, gab es gleich eine Lösung. Dass eine Software-Einführung so professionell, reibungslos und geradlinig über die Bühne geht, davon war ich positiv überrascht. Die Projekttag von KSR waren für uns tatsächlich eine absolut lohnenswerte Investition, die sich mehr als ausgezahlt hat.“

MIT KNOWHOW AUF DIE ÜBERHOLSPUR

Darüber hinaus bietet KSR eine Vielzahl von Schulungsmöglichkeiten und intensive Praxisbegleitung durch Experten aus den eigenen Schulungs- und Support-Teams. „In den regionalen Praxisseminaren, die an vier verschiedenen Orten in ganz Deutschland stattfinden, vermitteln unsere Mitarbeiter das notwendige Wissen, um sicher und souverän mit der KSR-Software umzugehen“, führt der Leiter des Projektmanagements aus. Seit diesem Jahr steht außerdem ein Entscheider-Workshop auf dem Seminarprogramm, der aufzeigt, wie sich mit den KSR-Programmen mehr Durchblick bei Zeiten, Umsätzen und sogar bei Prämienmodellen schaffen lässt.

Darüber hinaus haben die Anwender die Möglichkeit, sich in Webinaren oder bei Schulungen im eigenen Betrieb- ganz auf ihren individuellen Bedarf angepasst - das notwendige Hintergrund- und Anwendungswissen anzueignen, um möglichst 100 % Effizienz aus ihrer Werkstatt-Software heraus zu holen.

Ina Otto