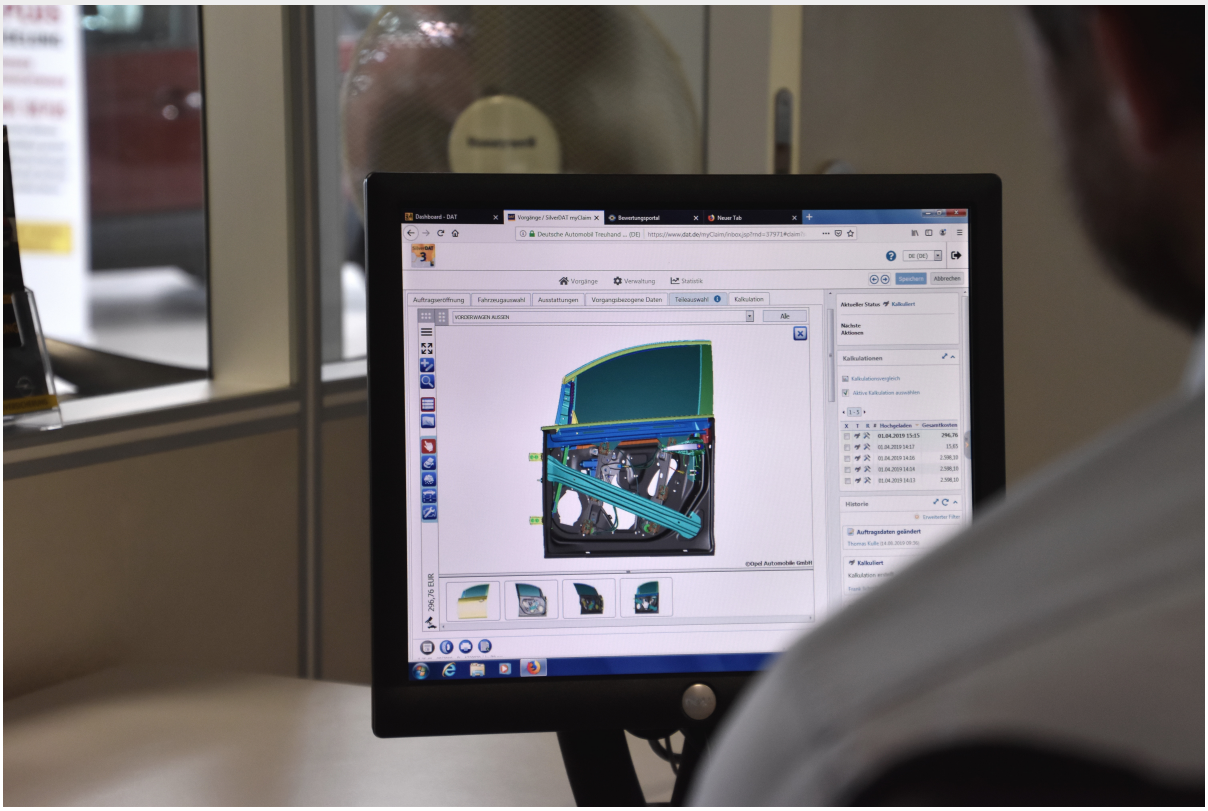
SCHADEN.NEWS









18.09.2019

„DENN OHNE KALKULATION STEHT IM BETRIEB ALLES STILL“

Rund 950 Kunden – von der kleinen Lackiererei bis zur Autohausgruppe – betreut Thomas Kulle als Außendienstmitarbeiter der Deutschen Automobil Treuhand. In Thüringen, Sachsen und Sachsen-Anhalt berät der Kfz-Meister DAT-Anwender, erklärt neue Funktionen und unterstützt bei der Umstellung, zum Beispiel von SilverDAT II auf die Online-Anwendung SilverDAT 3. Oder er ist kurzfristig vor Ort, wenn der Kalkulationslaptop eines Kunden durch einen Blitzeinschlag völlig unbrauchbar geworden ist. "Da war schneller Einsatz gefragt, schließlich steht der Betrieb ohne Kalkulation faktisch still", erinnert sich der 34-jährige Außendienstler, der zuvor in der Qualitätssicherung bei VW in Dresden sowie einige Zeit am Standort in Crewe, England, gearbeitet hat.

"ES LÄUFT IMMER BESSER"

Der heutige Arbeitstag beginnt für Thomas Kulle wie meistens hinter dem Steuer seines „mobilen Büros“. Rund 200 Vor-Ort-Kundenbesuche schaffe er pro Jahr. Dabei gehe es vor allem darum, Nutzern neue Funktionen innerhalb ihrer Anwendungen zu zeigen und zu erklären, erzählt Kulle auf der Fahrt zum ersten Termin, der uns zum Opel Autohaus Mundt in Halle an der Saale führt. Die Gruppe mit vier Standorten in Halle und Merseburg hat erst vor Kurzem auf SilverDAT 3 umgestellt. Bei seinem Besuch Mitte August in der Zentrale am Göttinger Bogen will sich der

Außendienstmitarbeiter selbst ein Bild machen: Kommt das Team mit der neuen Version zurecht? Gibt es Fragen, Unklarheiten oder gar Schwierigkeiten? Serviceberater Steffen Hilscher und Jens Thielemann, Assistent der Geschäftsführung, bekräftigen: "Klar war die neue Benutzeroberfläche anfangs ungewohnt, aber je mehr wir damit arbeiten, desto besser läuft es." Besonders spannend: An dem kleinen PC im Büro demonstriert Thomas Kulle die erst seit kurzem verfügbare Funktion, die Lackart direkt per VIN-Abfrage in die Kalkulation einbeziehen können.

ZENTRALER ZUGRIFF AUF SCHNITTDATEN UND REPARATURLEITFÄDEN

Wenige Klicks später gelangt der DAT-Spezialist in eine weitere Ansicht und erklärt: "Hier können Sie Schnittbilder verschiedener Bauteile von Opel-Modellen kostenfrei abrufen. Das ist eine absolute Besonderheit unter den Automobilherstellern, die in dieser Datenqualität bislang nur von Opel bereitgestellt wird.“ Zudem arbeite die Deutsche Automobil Treuhand derzeit daran, Werkstätten basierend auf der VIN-Abfrage relevante Reparaturleitfäden mit Suchbaum und Stichwortsuche zur Verfügung zu stellen. Für Opel komme das voraussichtlich Mitte 2020. Vor allem Steffen Hilscher begrüßt die Möglichkeit, immer auf die aktuellsten Reparaturunterlagen zugreifen zu können: "Natürlich tauscht man sich hin und wieder mit Kollegen anderer Werkstätten aus und hilft mit dem einen oder anderen Reparaturleitfaden. Effizienter und zuverlässiger ist es aber natürlich, sich dann einfach über SilverDAT die notwenigen Kapitel herunterladen zu können – noch dazu, wenn diese dann immer auf dem neuesten Stand sind."

QUALITÄT SICHTBAR MACHEN

Über die bereits eingesetzten Anwendungen hinaus gibt Thomas Kulle seinen Kunden auch Einblicke in andere Tools der DAT. In Halle an der Saale weckt vor allem die Bewertungsplattform werkstattqualität.de das Interesse von Jens Thielemann und Steffen Hilscher. "Zwar haben wir in unserem Empfangsbereich drei Gläser mit zufriedenen, neutralen und verärgerten Smileys, in die unsere Kunden Tischtennisbälle werfen können, um ihr Serviceerlebnis zu bewerten. Doch wirklich genutzt wird das nicht", erklärt Jens Thielemann. Hinzu komme, dass diese Art der Bewertung lediglich für die interne Auswertung verwendet werden kann, ergänzt Thomas Kulle: "Mit werkstattqualität.de ist es dagegen möglich, gutes Kundenfeedback über die Google-Suche sowie auf der eigenen Website sichtbar zu machen."

QUALITÄTSABFRAGE LÄSST SICH LEICHT IN DEN ALLTAG INTEGRIEREN

Durch die Suchmaschinenoptimierung der Bewertungsplattform steige so auch die Wahrscheinlichkeit, dass das eigene Unternehmen bei entsprechenden Suchanfragen direkt gefunden werde. Thomas Kulle ist davon überzeugt, dass sich diese Möglichkeit der Zufriedenheitsabfrage sehr leicht in den Alltag integrieren lässt: "Entweder, der Servicemitarbeiter bittet den Kunden bei der Fahrzeugübergabe um eine kurze Bewertung, die innerhalb weniger Sekunden erledigt ist, oder er schickt ihm den Link per E-Mail. Über eine Zuordnung zur Auftragsnummer ist zudem sichergestellt, dass auch nur tatsächliche Kunden eine Bewertung vornehmen können." Damit das Team in Halle werkstattqualität.de demnächst mit dem Geschäftsführer besprechen und weitere Schritte planen kann, lässt Thomas Kulle den beiden Mitarbeitern noch Infomaterial zu der Plattform da und macht sich anschließend auf den Weg nach Erfurt – wo DAT-Sachverständigenpartner Dirk Leicher bereits auf ihn wartet.