



16.02.2022

## WIE PACKEN K&L-BETRIEBE DIE DIGITALISIERUNG KONKRET AN?

Mit sieben Standorten im Elbe-Weser-Dreieck hat Hans-Joachim Pankel den einstigen Familienbetrieb mit zehn Mitarbeitern nach eigenen Angaben zum größten Full-Service-Betrieb in der Region weiterentwickelt. „Die Geschäfte laufen im Rahmen der aktuellen Pandemielage relativ gut, die Auftragsbücher sind voll“, berichtet der Betriebsinhaber im Gespräch mit schaden.news. Das Unternehmen kämpfe momentan aber mit den erheblich gestiegenen Preisen für Lackiermaterial und Energie, eine zufriedenstellende Rendite ist unter den Voraussetzungen nur schwer zu erreichen. „Um dennoch erfolgreich zu arbeiten, ist eine breite Aufstellung an unseren verschiedenen Standorten entscheidend“, betont Hans-Joachim Pankel. Er fügt jedoch hinzu, dass eine wichtige Voraussetzung für rentables Arbeiten die Möglichkeit sei, den Überblick über seine Kennzahlen zu erhalten. „Ich möchte genau sehen können, mit welchem Kunden ich Geld verdiene – am besten grafisch aufbereitet.“

### KENNZAHLEN FÜR ERFOLGREICHE BETRIEBSFÜHRUNG

Das Unternehmen arbeitet mit den Lösungen von Audatex AUTOonline. Erik Jahn, Mitglied der Geschäftsleitung, kennt die Anforderungen, die gerade Betriebe wie die Pankel GmbH an einen Software-Dienstleister stellen. Insbesondere für die Analyse von Renditemöglichkeiten nach Kundenstruktur hat das Unternehmen auf der Plattform Carisma ein Auswertungstool integriert. „Dort werden die wichtigsten Kennzahlen grafisch dargestellt. Zudem arbeiten wir an einer Exportierungs-Funktion, sodass der Betrieb einzelne Details noch einmal genauer betrachten kann“, führt er aus. Die Pankel GmbH sei bereits einer der Pilotbetriebe für dieses Projekt.

## **STANDORTÜBERGREIFENDE RESSOURCENPLANUNG**

An den sieben Standorten der Pankel GmbH sind die Leistungen wie Karosserie- und Lackinstandsetzung, Kfz-Technik- und Service, Fahrzeugaufbereitung sowie Wohnmobil- und Oldtimerreparatur unterschiedlich stark verteilt. „Dabei den Personaleinsatz, die Aufträge, Ersatzwagen und Ressourcen tagesgenau zu planen, gehört zu den Grundlagen eines funktionierenden Unternehmens – und gleichzeitig zu unseren größten Herausforderungen“, erklärt Hans-Joachim Pankel. Er hat genaue Vorstellungen, wie diese Planung konkret aussehen soll: „Ziel ist, dass wir per Mausklick unser Personal einsetzen können und einen Gesamtüberblick darüber erhalten, welche Aufträge in welchen Filialen durchgeführt werden, welche Termine wo anstehen und wo Ersatzwagen zum Einsatz kommen.“ Auch die auftragsbezogene Zeiterfassung der Mitarbeiter spiele – gerade für die Auswertung – eine nicht zu unterschätzende Rolle.

## **VOLLAUTOMATISCHE IT-PROZESSE WIRD ES IN UNFALLSCHADENREPARATUR NICHT GEBEN**

Für all diese Anforderungen hat Audatex eine mobile Lösung für die Betriebsdatenerfassung entwickelt. Für Betriebe mit einzelnen Carisma-Installationen an verschiedenen Standorten soll es zudem eine Cloudlösung geben. Erik Jahn betont jedoch: „Wichtig ist, dass diese Lösung auch richtig genutzt wird. Gerade wenn Ersatzteile nicht rechtzeitig geliefert werden, Personal ausfällt oder anderweitig eingesetzt werden muss, verschieben sich geplante Prozesse signifikant. Daher sehen wir eine vollautomatische Planung eher kritisch. Vielmehr muss es Betrieben immer möglich sein, in diesen Fällen manuell einzugreifen, um Fehler zu vermeiden und auch umplanen zu können.“

## **SYSTEME MÜSSEN ADMINISTRATIVEN AUFWAND REDUZIEREN**

Unter anderem aus diesem Grund sind für Betriebsinhaber Hans-Joachim Pankel auch externe Terminplanungs-Tools durch den Auftraggeber, wie das Digitale Autohaus von Gudat Solutions, kein Thema für den Einsatz im eigenen Werkstattalltag. Zu groß sei der Aufwand bei der Nacharbeit. „Diese würde uns ein bis zwei unproduktive Mitarbeiter im Monat mehr kosten“, verdeutlicht der Unternehmer. Eine nachweisbare Zeitersparnis bringe seiner Erfahrung nach hingegen die Schnittstelle Connector von Audatex zur digitalen Schadenannahme Repairfix. „Das spart unseren Mitarbeitern pro Auftrag bis zu einer Stunde“, erklärt Hans-Joachim Pankel. In einigen Betrieben ist die Schnittstelle bereits aktiv, offizieller Rollout soll Ende des ersten Quartals 2022 sein. „Dieser Connector ermöglicht es Betrieben bereits jetzt auch, Termine von externen Auftraggebern in Carisma einzusteuern. Wichtig ist jedoch: Der Betrieb hat hier weiter die Entscheidungsfreiheit und kann unabhängig von Auftraggebern planen.“ Gerade für Hans-Joachim Pankel ein wesentliches Argument.

## **„SCHADENERFASSUNG MUSS EFFIZIENT SEIN“**

Neben der (Vor-)Kalkulation sind auch die Teile-Nachbestellung und die Schadenerfassung an sich wichtige Punkte, die laut Mario Augustin, Betriebsleiter bei der Pankel GmbH, bereits reibungslos und vollkommen digital funktionieren. Seit rund zwei Jahren ist Qapter als Tool im Betrieb im Einsatz. „Zugegeben, wir waren zu Beginn sehr skeptisch. Die Umstellung auf die Browser-Version hat auch ein wenig gedauert. Aber davon abgesehen funktioniert die Anwendung rein intuitiv. Für unsere Mitarbeiter in der Schadenannahme ist Qapter ein wichtiges Tool, mit dem sie effizient Schäden erfassen und bearbeiten können.“

Erst auf der Automechanika im September hatte Audatex die Weiterentwicklung der Anwendung, Qapter Intelligent Estimating, vorgestellt. „Damit erhalten Betriebe die Möglichkeit, Schäden digital zu erfassen und anhand von Bildern eine erste automatisierte Kalkulation vorzunehmen: Durch ein Foto kann das korrekte Fahrzeugmodell sofort identifiziert und ein Schadenfall angelegt werden. Vorgefertigten Masken erleichtern die Schadenannahme direkt am Fahrzeug aus verschiedenen Perspektiven, der Schaden kann so genau wie möglich kalkuliert werden“, erklärt Erik Jahn.

Doch egal ob Schadenerfassung, Teilebestellung oder die standortübergreifende Ressourcenplanung – der Audatex-Experte ist sich sicher: „Allein durch die fortschreitende Technologie werden auch die digitalen Prozesse im K&L-Betrieb künftig noch komplexer. Es ist daher für Betriebe wichtig, die Digitalisierung als fortlaufenden Prozess zu betrachten, der nicht irgendwann abgeschlossen ist.“ Eine Erkenntnis, die bei Hans-Joachim Pankel und Mario Augustin schon im Kopf angekommen ist.

Ina Otto