



21.08.2024

WAS BRINGT AUTOMATISIERUNG IM WERKSTATTALLTAG?

Automatisierte Prozesse als Antwort auf den Fachkräftemangel und die Vollausslastung: Zahlreiche K&L-Betriebe legen den Fokus verstärkt auf eine Automatisierung. Doch an welchen Stellen ist der Einsatz von Bits und Bytes sinnvoll – und wo liegen die Grenzen? „Im Prinzip kann Automatisierung immer genau da einsetzen, wo Prozesse wiederholt werden. Das vermeidet zum einen unnötige Arbeitsschritte, zum anderen reduziert es auch Fehler“, weiß Thorsten Epping. Der stellvertretende Vertriebsleiter der KSR EDV GmbH ist der Überzeugung, dass sich der komplette Schadenprozess inzwischen mithilfe von Automatisierung effizienter gestalten lässt. Das beginne bereits beim Erstkontakt mit dem Kunden, ziehe sich durch die Auftrags- und Kapazitätsplanung bis hin zur Fahrzeugübergabe und Auswertung der betriebswirtschaftlichen Kennzahlen. Thorsten Epping nennt gegenüber schaden.news einige Beispiele:

TERMINBUCHUNGSASSISTENT

Das KSR Online-Terminvereinbarungstool Booklyn entstand vor rund zwei Jahren auf einen Wunsch von Versicherern, Autofahrern und Schadensteuerer und Werkstätten nach einer verstärkt digitalen

Kundenkommunikation. Unabhängig jeglicher Geschäftszeiten der Werkstatt **kann sich der Autofahrer einen Termin zur Besichtigung seines Fahrzeugs digital aussuchen**. Der Reparaturbetrieb gibt im Vorfeld lediglich Zeitfenster vor, in dem eine Terminauswahl möglich ist. Hat der Kunde einen Termin ausgesucht, erhält er wahlweise per E-Mail oder SMS eine Bestätigung. Für die Werkstatt wird mit der Terminbuchung ein neuer Auftrag angelegt. „Durch das Online-Terminvereinbarungstool wird die Werkstatt enorm entlastet“, erklärt Thorsten Epping und führt aus: „Zusätzlicher Aufwand, der durch das Nachtelefonieren von Kunden bisher entstand, entfällt. Der Betrieb kann seine Aufträge nun viel effektiver abarbeiten.“

MEHR EFFIZIENZ BEI ADMINISTRATION

Fahrzeugannahme oder -übergabe, Schadenkalkulation, Ermittlung der Schadenhöhe, Mietwagenorganisation oder Kommunikation mit dem Kunden zum Start- und Fertigstellungstermin für die Reparatur: All diese administrativen Tätigkeiten kosten enorm Zeit, können aber von der Werkstatt oft nicht verkauft werden. **Auch hier sorgt KSR nach eigenen Angaben durch Automatisierung für mehr Effizienz**. So zum Beispiel erfolgen die Vervollständigung der Kundendaten und die Kalkulation des Schadens durch den Mobile Worker gleich bei der Besichtigung und Schadendokumentation direkt am Fahrzeug mittels Tablet. Im Anschluss lassen sich auf Knopfdruck gleich Start- und Fertigstellungstermin für die Reparatur ermitteln und ein Mietwagen buchen.

FAHRZEUGSCHEINSCAN

Der Fahrzeugschein-Scan soll den administrativen Aufwand bereits bei der Fahrzeugannahme reduzieren. **Der Fahrzeugschein wird direkt beim ersten persönlichen Kontakt in der Werkstatt gescannt**. Die Informationen aus dem entstandenen Bild werden mittels KI erkannt. Das Ergebnis ist ein Datensatz zum Halter und zum Fahrzeug. Im Anschluss werden die Daten direkt im System eingebettet. Der Einsatz des Fahrzeugscheinscans vermeidet beispielsweise Doppeleinträge und reduziert darüber hinaus fehlerhafte Eingaben, erklärt Thorsten Epping.

AUFTRAGS- UND KAPAZITÄTSPLANUNG

Automatisierte Prozesse haben auch bei der Übermittlung von Aufträgen an die Mitarbeiter und Einteilung in die konkreten Aufgaben Einzug gehalten. KSR unterstützte Werkstätten hier seit geraumer Zeit mit vollständig digitalen Lösungen. So können mit dem Mobile Worker unter anderem **bestimmte Aufgaben einem bestimmten Mitarbeiter zugewiesen werden**, der diese dann in Echtzeit auf seinem Tablet angezeigt bekommt. Der Auftrag kann im Laufe des Reparaturprozesses ergänzt oder vom Status her angepasst werden. „Die Kommunikation des Werkstattteams untereinander wird somit automatisiert und alle Mitarbeiter haben an jeder Stelle der Prozesskette den Überblick über den kompletten Reparaturprozess. Das spart Zeit und Rückfragen“, betont Thorsten Epping.

BETRIEBSWIRTSCHAFTLICHE AUSWERTUNG

Die Reparatur wurde erledigt, doch wieviel Umsatz und Rendite hat die Werkstatt überhaupt mit einem bestimmten Kunden oder einer Kundengruppe erwirtschaftet? „Kennzahlen wie diese sollte der Unternehmer ständig im Blick haben. Deshalb haben wir mit dem Chefzahlentool eine Möglichkeit entwickelt, **mit der der Unternehmer auf Knopfdruck seine Zahlen, Daten und Fakten aufgezeigt bekommt**. Diese helfen nicht nur, möglichst frühzeitig eine wirtschaftliche Schiefelage zu erkennen, sondern sind auch eine Unterstützung bei Verhandlungsgesprächen mit Auftraggebern“, erklärt der stellvertretende Vertriebsleiter. Fazit von Thorsten Epping: „Im Schadenprozess sind automatisierte Schritte inzwischen nicht mehr wegzudenken und werden sich zukünftig noch verdichten. Werkstätten, die auch in Zukunft profitabel wirtschaften wollen, sollten offen für die Möglichkeiten sein, die der Markt inzwischen bietet.“

Ina Otto