



PAPIERLOSER K&L-BETRIEB: „ZWEI JAHRE HARTE ARBEIT, ABER DIESE INVESTITION HAT SICH GELOHNT“

Die Einführung der digitalen Besichtigungsterminvergabe mit dem Werbas KSR-Tool Booklyn vor rund zwei Jahren war für Klaus Menhofer nur der erste Schritt. Er leitet gemeinsam mit seinem Bruder Jörg einen 25 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter starken K&L-Betrieb im bayrischen Pfronten.

„Nachdem Booklyn von unseren Kunden sehr gut angenommen wurde, stand für mich fest: Der gesamte Prozess der Reparaturabwicklung soll komplett digitalisiert werden.“ Erklärtes Ziel für den ambitionierten Unternehmer: Papier, Auftragsakten und -hefter sollten nicht nur aus der Werkstatt, sondern auch aus dem Büro verbannt werden.

KOMPLETT DIGITALISierter REPARATURPROZESS

Heute, zwei Jahre später, kann Klaus Menhofer auf einen vollkommen digitalen Prozess in seinem gesamten Betrieb blicken. „Das beginnt beim Auftragseingang, der glücklicherweise bereits vollständig von den Schadenmittlern nicht mehr per Fax, sondern per E-Mail erfolgt“, erklärt Klaus Menhofer. Auch die Kundenkommunikation wurde von ihm weiter digitalisiert. So haben Autofahrer die Möglichkeit, Schadenfotos direkt an den Betrieb zu senden. „Bei nahezu jedem Seitenschaden ist es inzwischen möglich, durch Kundenbilder eine Reparaturfreigabe zu erhalten und auch eine Teilebestellung auszulösen“, berichtet der Betriebsinhaber.

KAPAZITÄTENPLANUNG UND ARBEITSVERTEILUNG ERFOLGT IM SYSTEM

Wenn alles sauber konfiguriert ist, funktioniert im Anschluss auch die Kapazitätenplanung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Betrieb Menhofer durch die Bürokraft. „Sie verwendet dafür den Ressourcenmanager. Ein Meister ist für diesen Schritt nicht zwingend erforderlich, sodass dieser währenddessen andere Aufgaben wahrnehmen kann“, erklärt Klaus Menhofer. Die Verteilung der einzelnen Arbeiten an die Kollegen in der Karosserie, der Lackierung und der Mechanik erfolge dann direkt im Mobile Worker. Über dieses Programm sei auch der jeweilige Reparaturstatus direkt am Mitarbeitertablet einsehbar.

„WENN DER MITARBEITER DIE DIREKTANNAHME VERLÄSST, MUSS DER SCHADEN AUS DEM KOPF SEIN.“

Auch die Kalkulation und die Terminvergabe für die Reparatur erfolgen direkt am Fahrzeug via Tablet und im Beisein des Autofahrers. „Das erfordert ein wenig Übung und Erfahrung von den Annahmeverantwortlichen – aber wenn es richtig läuft, wird das Ziel erfüllt: Wenn der Mitarbeiter die Direktannahme verlässt, muss der Schaden aus dem Kopf sein.“ Die Reparaturkostenübernahme und die Datenschutzvereinbarung unterschreibt der Kunde laut Klaus Menhofer direkt am Endgerät, auch hier wird kein Ausdruck mehr benötigt. Wird die Freigabe dann erteilt, kann die Reparatur erfolgen. Ist sie beendet, erhält der Kunde automatisch nach der Endkontrolle eine SMS, dass das Fahrzeug abholbereit ist. „Das kommt bei unseren Kunden ausnahmslos sehr gut an“, betont der Betriebsinhaber.

CHEFZAHLENTOOL GIBT ÜBERBLICK ÜBER BETRIEBSWIRTSCHAFTLICHE SITUATION

Im Werbas KSR Programm VCS sei zudem ein aktives Kostenüberwachungssystem eingebunden, das den Rechnungsversand anstößt. „Wenn der Geldeingang erfolgt ist, werden die Zahlungen geordnet nach Positionen eingebucht. Durch unsere DATEV-Schnittstelle sind sie somit auch übersichtlich in der BWA aufgelistet. Und im Chefzahlentool erhalte ich echtzeitgenau eine Übersicht, wie mein Unternehmen steht“, führt Klaus Menhofer aus.

„ZEIT WAR GUT INVESTIERT“

Auf die gesamten zwei Jahre, die es gebraucht hat, um die Digitalisierung komplett zu implementieren und in den Alltag zu integrieren, schaut der Betriebsinhaber mit Stolz zurück. Er gibt zu: „Besonders unsere Mitarbeiterinnen im Büro machen manchmal ganz schön was mit durch meine Ideen. Und die

Umsetzung braucht halt auch seine Zeit, um im Werkstattalltag gelebt zu werden. Aber wenn es dann läuft, war es die Zeit, die wir investiert haben, wirklich wert.“ Zudem, so betont er, müssen die Partner stimmen. „Ohne die gute Zusammenarbeit mit Werbas KSR sowie mit der DATEV und unserem EDV-Verantwortlichen vom EliteCenterAllgäu hätte der gesamte Prozess nicht funktioniert“, erklärt Klaus Menhofer. Eine wichtige Rolle für einen vollständig digitalen Betriebsablauf spielen seiner Meinung aber auch die Mitarbeiter: „Ganz klar: die müssen mitziehen und jeder muss die Daten so einpflegen und nutzen, wie es vorgesehen ist. Das erfordert besonders am Anfang sehr viel Erklärungsbedarf.“

GRENZEN DER DIGITALISIERUNG: TEILEKNAPPHEIT UND FACHKRÄFTEMANGEL

Klaus Menhofer sieht bei der Digitalisierung des Reparaturabwicklungsprozesses lediglich zwei Grenzen: „Mangelnde Teilverfügbarkeit sowie fehlende Fachkräfte. Bei diesen beiden Faktoren nützt die beste Digitalisierung nichts.“ Den Drucker im Betrieb setzt Klaus Menhofer heute jedenfalls nur noch in Ausnahmefällen ein. Beispielsweise, wenn Kunden den Ersatzwagenvertrag gern schriftlich im Auto hinterlegt haben möchten.

DIE DIGITALISIERUNGSREISE GEHT WEITER

Ist der Digitalisierungsprozess damit im Betrieb Menhofer abgeschlossen? „Ich glaube, so richtig abschließen kann man einen solchen Prozess gar nicht, weil er sehr dynamisch ist“, erklärt der Unternehmer. Außerdem erweitert er demnächst seine Abteilung für Industrielackierung. „Auch dort haben wir seit 1. Oktober zumindest die Werkstattkarten verbannt. Bis in diesem Geschäftsbereich alle Prozesse digitalisiert sind, wird es also noch einige Zeit dauern“, betont Klaus Menhofer abschließend, dass in seinem Betrieb die Digitalisierungsreise noch lange nicht zu Ende ist.

Ina Otto