



Auftragsverwaltung

Ihre Aufträge im Überblick und im schnellen Zugriff. Mit SOOM beschleunigen Sie den Werkstattprozess.



Tracking

Kundenzufriedenheit steigern durch transparente Abläufe und einen aktuellen Status.



Effizienter und schneller

Beschleunigen Sie Abstimmungen und Freigaben im Reparaturprozess - mit SOOM kommen Sie schneller ans Ziel.

[Über Uns](#)

[Neuigkeiten](#)

[Kontaktieren Sie uns](#)



14.04.2015

NEUE SCHNITTSTELLE FÜR SOOM

HERR STRUWE, WIE IST SOOM BISHER ANGELAUFEN?

Steffen Struwe: Bis heute wurden bereits mehrere Tausend Reparaturaufträge über Soom abgewickelt. Wir sind mit den Ergebnissen zufrieden. Dennoch arbeiten wir ständig an der Optimierung unseres Portals und der Prozesse. Gerade der Aufwand für das Eingeben der Auftragsdaten soll reduziert werden. Deshalb treiben wir die Entwicklung von Schnittstellen voran.

EINE SCHNITTSTELLE IST NUN VON IHNEN, HERR RINGHUT, ENTWICKELT WORDEN. WIE SIEHT DIESE LÖSUNG VON KSR GENAU AUS?

Peter Ringhut: Bisher kamen die Aufträge von Innovation Group als PDF-Anhang per Mail. Diese Daten mussten dann in das Kalkulationssystem VCS eingepflegt werden. Mit dem Auftragsportal Soom kann der Kooperationsbetrieb nun online auf die Auftragsdaten zugreifen. Wir haben diese Datenübertragung in VCS integriert, sodass die Werkstatt alle aus Stuttgart übermittelten Daten in das System importieren kann.

WIE IMPORTIERT DER BETRIEB DIE DATEN VON SOOM?

Peter Ringhut: Wir ermöglichen den Datenimport sehr einfach über „Drag-and-Drop“. Sie öffnen den Digitalen Auftrags-Im/Export in VCS, klicken in Soom die entsprechende KSR-Auftragsdatei an, die dann im Browser in der unteren Leiste angezeigt wird. Von dort aus ziehen Sie die Datei einfach in den digitalen Auftragseingang auf Ihrem Rechner. Fertig.

DANN WERDEN ALLE AUFTRAGSDATEN VON INNOVATION GROUP VOLLSTÄNDIG IN VCS ANGEZEIGT?

Peter Ringhut: Ja. Im Übernahmeassistent, der sich automatisch öffnet, sehen Sie alle Angaben wie Schaden-Nummer, Selbstbeteiligung und weitere Unfalldetails. Auch Anhänge lassen sich einsehen und öffnen. Vermittlungsauftrag, Bilder oder Grunddaten stehen direkt zur Verfügung und sind dem entsprechenden Auftrag eindeutig zugeordnet. Eine Art digitale Reparaturakte. Zudem findet ein Datenabgleich zwischen der importierten Datei und den Stammdaten in VCS statt.

Hier können zum Beispiel Fehler in der Adressdatei bei Bedarf vom Anwender direkt manuell korrigiert werden. Noch nicht vorhandene Kundendaten werden neu angelegt. Ist der Auftrag vollständig importiert kann der Vorgang dann im VCS, wie jeder andere Auftrag auch, kalkuliert werden. Neu bei Aufträgen von Innovation Group ist die Schaltfläche „Leistungsvereinbarungen“. Hier sind Konditionen für Nebenleistungen, Mietwagen und ähnliches hinterlegt.

MIT DIESER SCHNITTSTELLE REDUZIERT DER KOOPERATIONSBETRIEB ALSO DIE BEARBEITUNGSZEIT.

Steffen Struwe: Das ist richtig. Wir wollen mit dieser Lösung die Auftragsbearbeitung erleichtern und unproduktive Arbeitszeit in der Werkstatt reduzieren. Mit der Datenübertragung werden zudem Fehler vermieden, die durch die manuelle Eingabe entstehen können. Rückfragen und Missverständnisse entstehen so erst gar nicht.

SOOM ERMÖGLICHT ABER AUCH DAS TRACKING VON AUFTRÄGEN. IST EINE NACHVERFOLGUNG DES AUFTRAGSSTATUS ÜBERHAUPT NOTWENDIG?

Steffen Struwe: Schon heute werden Angaben über den Stand zu Aufträgen von uns abgefragt. Dies ist notwendig, da wir in unserer Rolle als Schadensteuerer nicht einfach nur Aufträge an unsere Partner vermitteln. Wir sind auch Vermittler zwischen Werkstatt und Versicherung. Wir sind überzeugt, dass wir in dieser Rolle einen qualitativen Mehrwert für alle Beteiligten erbringen. Den Versicherer jederzeit genauer über den Status der Unfallschadenreparatur informieren zu können, ist Teil dieses Konzepts. Deshalb ist das Tracking des Auftragsstatus für alle von so großer Wichtigkeit.

WAS MUSS DER KOOPERATIONSBETRIEB BEI DER DOKUMENTATION DES AUFTRAGSVERLAUFS ANGEBEN?

Steffen Struwe: Es sind nur einige wenige Angaben zu machen. Wir wollen wissen, wann der Kunde erreicht und welcher Termin mit ihm vereinbart wurde. Außerdem wollen Versicherer wissen: Ist ein Gutachter beauftragt worden? Wann wurde das Unfallfahrzeug angenommen und wann wurde die Reparaturfreigabe erteilt? Darüber hinaus soll der Reparaturbeginn, das voraussichtliche und das tatsächliche Reparaturende sowie die Fahrzeugrückgabe angegeben werden.

DIESE DOKUMENTATION ERHÖHT ALLERDINGS DEN AUFWAND DER SCHADENBEARBEITUNG IN DER WERKSTATT WIEDER.

Peter Ringhut: Wir entwickeln deshalb zurzeit eine Maske, die den Betrieben die Dokumentation des Auftragsverlaufs erleichtert. Dabei berücksichtigen wir auch die täglichen Herausforderungen in der Werkstatt, so können im Feld „Kunde erreicht“ mehrere Versuche dokumentiert und Verzögerungen festgehalten werden. Damit kann dann auch die Werkstatt nachvollziehen, wie die Prozesse bei der Schadenregulierung eines Versicherers oder Schadensteuerers abgelaufen sind. Störungen im Prozessablauf lassen sich so besser erkennen.

ABER DER K&L-BETRIEB WIRD GLÄSERNER...

Steffen Struwe: Wie gesagt, bereits heute wird der Schadenprozess viel stärker dokumentiert als das früher der Fall gewesen ist. Wir werden keinen Betrieb kontrollieren oder Prozessstörungen vorhalten. Es geht schlichtweg um die saubere Dokumentation des Auftragsverlaufs. Wenn am Ende des Tages dadurch auch Prozesse optimiert wurden, ist allen Beteiligten geholfen.

WANN GEHT DIE SCHNITTSTELLE VON VCS ZU SOOM ONLINE?

Peter Ringhut: Aktuell läuft die Testphase in mehreren Betrieben. Wir gehen davon aus, dass die Lösung in wenigen Wochen zur Verfügung steht.

Vielen Dank für das Gespräch!

Christian Simmert