



Die Schadendokumentation erfolgt direkt am Fahrzeug und wird direkt dem entsprechenden Auftrag in VCS zugeordnet. (Foto: S. Endres)

Digitale Werkstatt-Praxis

Sinnvolle Digitalisierung ist im Karosserie- und Lackzentrum Auto Walther Freiberg kein abstrakter Begriff, sondern eine ganz konkrete Notwendigkeit und gelebte Praxis

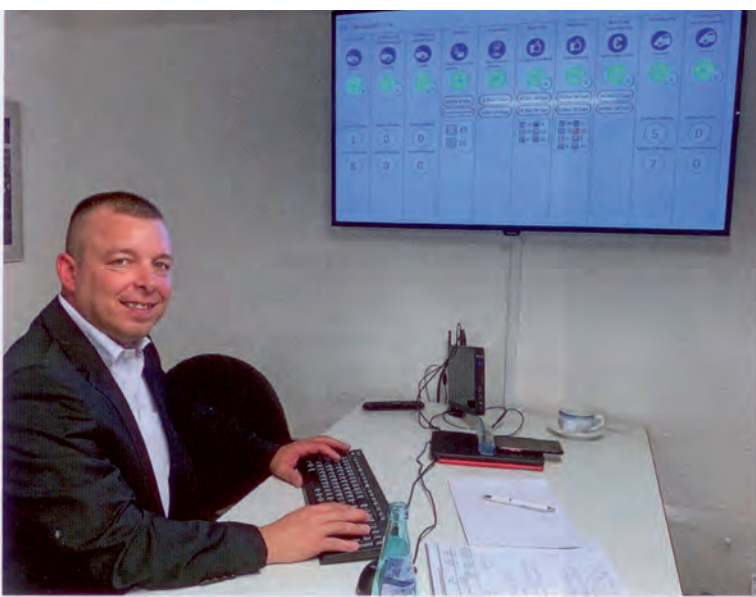
Als Jens Walther den väterlichen Betrieb 2015 übernahm, stand schnell ein Thema ganz oben auf der To-do-Liste des sächsischen Unternehmers. Während in fast allen Bereichen Topleistungen erzielt wurden und heute noch werden, war in Sachen EDV-Einsatz beziehungsweise Digitalisierung noch ein deutliches Optimierungspotenzial zu erkennen. Lange Zeit hatte man nämlich die Möglichkeiten und Chancen einer modernen IT-Struktur nicht ausgereizt und am Computer nicht viel mehr als Kunden und Aufträge verwaltet, kalkuliert und Rechnun-

gen geschrieben. Um das zu ändern, entwickelte Walther seine eigene, an seiner Betriebspraxis orientierte Digitalstrategie.

Wichtigster Schritt: Planung

Dazu war es zuerst einmal notwendig, einen Soll-Ist-Vergleich vorzunehmen, die Anforderungen beziehungsweise Ziele zu definieren und sich anschließend auf Lieferantenseite passende Partner zu suchen. Neben den bereits genannten Basisfunktionen sollte das neue System in der Lage sein, die

Strukturen im Betrieb in der Software abzubilden, möglichst umfassend alle Funktionalitäten für Management, Organisation, Planung und Kommunikation abzudecken und quasi als Kerndisziplin der Digitalisierung diejenigen Kenndaten aus dem eigenen Betrieb zu liefern, die Analysen und Controlling, kurzum also eine fundierte Unternehmensführung ermöglichen sollten. Ziel dabei war es natürlich, über das Vermeiden von Doppeleingaben und Medienbrüchen Fehler und Ablaufstörungen zu minimieren und in einem vernetzten System von der Auftragsannah-



Am Leitstand kann Jens Walther über das Dashboard komfortabel alle relevanten Daten aktuell abrufen. (Foto: Stefan Endres)



Die Kalkulation sowie die Kommunikation mit Privatkunden, Versicherern, Schadensteuerern und Flotten erfolgen unkompliziert mit dem Managementsystem VCS. (Foto: Stefan Endres)

me bis zur Rechnungsstellung wesentlich einfacher und produktiver arbeiten zu können. Darüber hinaus sollten die eingesetzten Systeme erweiterbar und zukunftsfähig, im Markt etabliert und mit einer entsprechenden Service-/Supportstruktur ausgestattet sein. Die Wahl fiel dann bei den Kalkulationsdaten auf die Onlinevariante der Deutschen Automobil Treuhand und beim Managementsystem auf das VCS des eigentümergeführten Anbieters KSR.

Umbruch und Innovationsschub

„Zusammen mit der KSR habe ich dann einen radikalen Umbruch bei der Betriebs-EDV vorgenommen“, beschreibt Jens Walther den Einstieg in die Digitalisierung. Gemeinsam mit dem Projektmanagement des EDV-Anbieters konnte er ein auf den Betrieb zugeschnittenes Konzept zur Einführung des neuen EDV-Systems entwickeln, in dem unter anderem auch alle notwendigen Schulungsmaßnahmen und die benötigte Hardware berücksichtigt war. „Wir bearbeiten rund 850 Schäden im Jahr, da brauchen wir, um wettbewerbsfähig zu bleiben, funktionierende Prozesse, in denen jeder Mitarbeiter von Anfang an weiß, was er zu tun hat, und bei der Erledigung seines Jobs bestmöglich unterstützt wird. Das haben wir durch die sorgfältige Planung geschafft und da unser Team schnell gemerkt hat, dass der Umbruch zwar radikal war, die Innovationen aber zu weniger Aufwand im Tagesgeschäft geführt haben, hatten wir kaum mit Akzeptanzproblemen zu kämpfen“, schildert der Betriebsinhaber seine Erfahrungen mit dem Ein-

stieg in ein völlig neues EDV-System. „Heute, also nach noch nicht einmal vier Jahren, sind wir an einem Punkt, an dem wir alle Daten – das umfasst natürlich auch Bilder, Dokumente, Protokolle etc. – lediglich einmal eingeben und diese dann im System allen Kollegen, die sie gerade für ihren Job benötigen, in Echtzeit zur Verfügung stehen. Und der Zugriff ist wirklich einfach.“ Das kann natürlich nur funktionieren, wenn ein integriertes System im Einsatz ist, das die Anforderungen eines

„Wir bearbeiten
rund 850 Schäden
im Jahr, da
brauchen wir
funktionierende
Prozesse.“

modernen Reparaturfachbetriebes in Sachen Schadenmanagement, Planung und Organisation oder Teilebestellung erfüllt und über die wichtigen Schnittstellen im Schadensgeschäft verfügt.

Treibstoff für den Betriebserfolg

Zeitgleich mit dem Managementsystem VCS erfolgte die Installation der Zeiterfassung TCS. Knapp ein Jahr später folgte das Planungs- und Organi-

sationstool JPS2. Zwischenzeitlich hat man in Freiberg zudem auch das Unternehmens-Dashboard für die betrieblichen Kennzahlen, die KSR-Chefzahlen und die Dokumentations-App Doc2KSR im Einsatz. Demnächst wird als nächste Ausbaustufe zur Komplettierung der digitalen Prozesse der MobileWorker des Neu-Ulmer Softwareanbieters folgen. Für Jens Walther heißt das, die wichtigen Prozesse in seinem Betrieb digital abgebildet zu haben und über die relevanten Daten, die er und sein Team tagtäglich benötigen, aus einem gemeinsamen Datenpool immer aktuell zu verfügen.

Komplett digital

Schon bei der Terminvereinbarung wird über JPS2 der Auftrag angelegt, im Planungstool sind dann alle freien Termine erkennbar und der Besichtigungstermin kann verbindlich genannt werden. Wird der Auftrag dann erteilt, werden die notwendigen Zeiten verplant und die Arbeiten verteilt, die verplanten Ressourcen sind damit geblockt. Das ist sowohl bei Privatkunden wie auch bei gewerblichen Kunden ein nicht mehr wegzudenkender Vorteil. Die Schadendokumentation erfolgt bei Auto-Walther über die APP Doc2KSR auf einem iPad, das über das Firmen-WLAN mit den anderen KSR-Systembausteinen kommuniziert. Dabei genügt die Angabe der Auftragsnummer, damit die Schadenfotos vom Tablet automatisch an VCS übermittelt werden. Das Team von Auto-Walther überrascht die Kunden immer wieder damit, dass die Schadenbilder nach der Fahrzeug-



Gemeinsam mit dem KSR-Projektmanagement (links im Bild Vertriebsleiter Matthias Schuckert) konnte Jens Walther ein auf den Betrieb zugeschnittenes Konzept zur Einführung des neuen EDV-Systems entwickeln (Foto: Stefan Endres)

besichtigung dann bereits auf dem Rechner im Büro zu Verfügung stehen. Die Kalkulation sowie die Kommunikation mit Privatkunden, Versicherern, Schadensteuerern und Flotten erfolgen unkompliziert mit dem Managementsystem VCS. Damit arbeitet Jens Walther im Schadenmanagement effizient mit HUK, IG, Eurogarant etc. zusammen und profitiert gleichzeitig vom BVdP-Qualitätscheck oder der Repair-Pedia-Schnittstelle.

Schnittstelle zur Teileplattform

Über die Teileschnittstellen ist VCS dann in der Lage, zusätzliche Informationen zu Verfügbarkeit und Arbeitswerten abzurufen und eine entsprechende Bestellung auszulösen. Noch komfortabler arbeitet hier die bei Auto-Walther eingesetzte Schnittstelle zur offenen Teileplattform Parts-Lift. Hier können Preise bereits vor der Bestellung abgerufen und in der Kalkulation berücksichtigt werden. Mit der Schnittstelle steht unabhängig von Fahrzeug und Auftraggeber ein einheitlicher und unkomplizierter Beschaffungsprozess für Originalteile zur Verfügung, die über die Schnittstelle gelieferten Daten wie Preise oder Verfügbarkeit werden in das KSR-System eingespielt. Mit der Zeiterfassung TCS lassen sich alle Zeiten für jedes Teammitglied und jeden Reparaturschritt eindeutig dokumentieren. Damit lässt sich nicht nur der Reparaturfortschritt verfolgen, die Stempelungen liefern auch wesentliche

Informationen für die Werkstattplanung oder die Controlling-Instrumente wie das KSR-Dashboard oder AKÜS/Chefzahlen. Für Jens Walther ein großer Nutzen, denn so kann er beispielsweise ohne zusätzliche Dateneingaben einfach ermitteln, was er an einem Auftrag verdient hat oder mit welchem Schadensteuerer er die besten Geschäfte macht.

Optimierung per Dashboard

Das KSR-Dashboard liefert ihm – frei konfigurierbar – organisatorische und monetäre Auswertungen, die in schnell erfassbaren Grafiken die aktuellen Kenndaten seines Betriebes in Echtzeit direkt in sein Büro liefern. Die aktuellen Auswertungen lässt er sich dauerhaft auf einem großen Monitor an seinem Arbeitsplatz anzeigen, damit er sofort eingreifen kann, wenn eine negative Prozessentwicklung eintritt. Sollte z. B.

die Kontaktaufnahme mit einem Schadensteuerungs-Kunden nicht innerhalb der vom Steuerer geforderten Zeitspanne erfolgt sein, erkennt Jens Walther das am Dashboard und kann entsprechende Schritte auslösen. Schlussendlich bietet das Dashboard Aufschluss über fast alle eingetretenen Prozessstörungen und liefert damit auch immer wieder die Themen für die täglichen Teambesprechungen im Karosserie- und Lackierzentrum Freiberg.

Für die Endkunden hat die durchgehende Digitalisierung bei Auto-Walther noch zusätzliche Vorteile. Denn weil alle Daten aus dem Betrieb in einer Datenbank zur Verfügung stehen, kann man den Auftraggebern ein Reparaturtracking mit konfigurierbarer Informationstiefe anbieten. Jens Walther jedenfalls zieht ein positives Fazit in Sachen Digitalisierung: „Wenn man als Reparaturfachbetrieb dieses Thema sinnvoll in die tägliche Praxis übersetzen kann und wenn ich in einem System schnell und einfach über alle Daten verfüge, um diese wieder in konkretes Handeln umzusetzen, dann lohnt sich die Digitalisierung in jedem Fall. Neben der fachgerechten Reparatur, die sowieso ohne digitale Unterstützung nicht mehr möglich wäre, ist das der entscheidende Faktor für meinen Geschäftserfolg, heute und auch weiterhin. Dabei ist auch klar, dass sowohl wir, aber auch unsere Dienstleister sich da immer weiter mit dem Markt entwickeln müssen.“ ■

Stefan Endres

Strategische Denke

> **DER REPARATURFACHBETRIEB AUTO-WALTHER** wurde bereits 1976 im sächsischen Freiberg gegründet. Mit einer guten Portion Pioniergeist und strategischer Denke entwickelte man nach der Wiedervereinigung das eigene Unternehmen im Reparaturmarkt stetig weiter und ergänzte den freien Autolackier- und Karosseriefachbetrieb mit einem Autohaus und einem überregionalen Teilehandel. Als Partnerbetrieb arbeitet man mit fast allen wichtigen Playern im Schadenmanagement zusammen.