# **SERVICEPROZESS**

# **Digitaler Vorreiter**

Eine tabletgestützte Dialogannahme, eine App für die mobile Schadenerfassung und ein Echtzeit-Tracking der Fahrzeuge: Der Nissan-Servicebetrieb Odenwälder hat sich mithilfe des Softwareanbieters Attribut fit für das digitale Zeitalter gemacht.



Die Monteure sehen auf einen Blick, wie lange sie noch Zeit haben, ein Fahrzeug fertigzustellen.

ass Steffen Odenwälder, Inhaber des Nissan-Servicebetriebs Odenwälder im ländlich gelegenen Zaberfeld-Michelbach bei Heilbronn, ausgesprochen offen für digitale Medien ist, wird bereits an der modernen Serviceannahme klar: Ein großer Begrüßungsmonitor heißt die Werkstattkunden willkommen. Die Servicemitarbeiter haben gleich zwei Monitore, um nicht zwischen den verschiedenen Programmen hin- und herspringen zu müssen, und in der Dialogannahme kommen Tablets zum

Das Herzstück der zahlreichen digitalen Komponenten ist das Dealer-Management-System (DMS) "Kfz-Pilot" von Attribut. Das Familienunternehmen hatte die Software 2014 eingeführt - parallel zu umfangreichen baulichen Maßnahmen. "Mir war es wichtig, einen Softwareanbieter zu finden, der ein flexibles und modernes Programm hat. Zudem sollte er nicht nach einem festen Schema agieren, sondern bereit sein, auf meine individuellen Anforderungen einzugehen", erinnert sich Odenwälder an die langwierige Suche nach einem passenden Programm zurück. Bei Attribut habe er sich am besten aufgehoben gefühlt, schildert der Unternehmer.

Im Nissan-Servicebetrieb kommt das gesamte Funktionsspektrum, das Kfz-Pilot im Servicebereich zu bieten hat, zum Einsatz - und noch mehr. Denn Steffen Odenwälder hat noch einige Extraanwendungen programmiert. Er möchte so den Serviceprozess mit digitaler Unterstützung abrunden und das Werkstattgeschäft in Echtzeit detailliert auswerten können.

Bereits bei der telefonischen Terminvereinbarung spielt das Autohaus Odenwälder seine digitale Stärke aus: Über eine sogenannte TAPI-Schnittstelle sind die Telefone in der Serviceannahme mit dem DMS von Attribut verbunden. Wenn ein Servicekunde im

Autohaus Odenwälder anruft, sieht die Serviceassistenz den Namen des Anrufers schon, bevor sie den Hörer abnimmt. Sie kann dann auch gleich in den Kundenstamm springen, um dort beispielsweise nähere Informationen zum Fahrzeug des Kunden abzurufen.

Darüber hinaus kann die Serviceannahme Notizen erstellen und diese mit einem Klick in der Vorgangsakte im Kundenstamm hinterlegen. "Wir treten so gegenüber unseren Werkstattkunden sehr professionell auf und vermeiden eine Zettelwirtschaft an der Annahmetheke", bemerkt Odenwälder.

Verloren geht im Nissan-Servicebetrieb nichts: "Sämtliche Korrespondenz mit den Kunden, seien es Mailings, Briefe oder Telefonate, ist im DMS in den Vorgangsakten gespeichert. Gleiches gilt für Aufträge, Rechnungen oder Fotos", unterstreicht Projektleiter Damian Ahrens von Attribut, der die Systemumstellung im Autohaus Odenwälder begleitet hat.

Noch während der Terminvereinbarung erfragt die Serviceassistenz, ob der Kunde eine Dialogannahme wünscht. Das Autohaus Odenwälder hat zwei verschiedene Arten im DMS hinterlegt: eine umfangreiche Direktannahme nach Nissan-Vorgaben und einen sogenannten Odenwälder-Quick-Check für Eilige. Egal, wofür sich ein Servicekunde letztlich entscheidet: Am Vorabend seines Werkstatttermins erhält er vom Autohaus automatisch eine Erinnerungs-SMS.

## **Bessere Kommunikation**

In dem Familienbetrieb mit regionalen Wurzeln und gewachsenen Kundenbeziehungen sorgen acht Serviceund Werkstattmitarbeiter täglich für den reibungslosen Ablauf in den Bereichen Wartung, Fahrzeugtechnik und -elektronik sowie Unfallinstandsetzung. Um mehr Transparenz in die Servicedurchgängen zu bringen, hat Odenwälder eine Übersicht entwickeln

lassen. Diese zeigt im Zusammenspiel mit dem DMS in Echtzeit, wie die einzelnen Serviceberater und Monteure terminlich ausgelastet sind und wo sich das Kundenfahrzeug gerade befindet: "Gerade an den Schnittstellen zwischen der Serviceassistenz, den Serviceberatern und den Monteuren gerät die Kommunikation oft ins Stocken. Mithilfe dieser Tracking-Funktion bekommen unsere engagierten Mitarbeiter ein besseres Gefühl für die verschiedenen Servicestationen", erklärt Odenwälder.

So sieht ein Werkstattmeister beispielsweise, wie viele Stunden die Monteure verplant sind, seit wie vielen Stunden ein Kundenfahrzeug bereits da ist und wie viel Zeit noch bleibt, bevor ein Kunde sein Fahrzeug abholt. Die Serviceberater wiederum können sehen, welche Fahrzeuge schon abgenommen sind oder wo sie noch eine Rechnung schreiben müssen. Angestoßen werden die verschiedenen Prozessstufen im Werkstattplaner größtenteils automatisch oder per Scanner. Durch eine farbliche Unterlegung ist zudem auf einen Blick sichtbar, ob es irgendwo im Arbeitsprozess "brennt".

## Individualisierbare Checklisten

Die tabletgestützte Dialogannahme muss für Odenwälder vor allem eines sein: flexibel. Das DMS von Attribut schätzt er, weil er mit minimalem manuellen Aufwand Checklisten erstellen und anpassen kann. Sämtliche eingetragene Daten, vom aktuellen Kilometerstand bis zum gemessenen Reifenprofil, wandern automatisch in die richtige Vorgangsakte. Ist die Dialogannahme abgeschlossen, können der Kunde und der Serviceberater den automatisch generierten Werkstattauftrag digital unterschreiben.

Schätzen gelernt hat Odenwälder bei der tabletgestützten Serviceannahme auch die Potenzialanalyse von Kfz-Pilot: Während der Serviceberater mit dem Kunden die einzelnen Prüfpunkte durchgeht, kann er diese entweder für gleich terminieren oder für ein späteres Datum. "Die Daten landen dann entweder direkt im Werkstattauftrag oder werden als Potenzial in Kfz-Pilot gespeichert", erklärt Ahrens.

Jedes Mal, wenn ein Mitarbeiter die Vorgangsakte des Kunden öffnet, wird er auf das offene Potenzial hingewiesen. Darüber hinaus ist es mithilfe der Verwaltungsfunktion auch möglich, die Potenziale gesammelt für passende Mailingaktionen zu nutzen. "Das eröffnet uns gerade in der Saure-Gurken-Zeit zusätzliches Ertragspotenzial", unterstreicht Odenwälder.

IT ist für den Unternehmer auch da, um schnöde Alltagsprobleme zu lösen. Beispielsweise ärgerte sich der Unternehmer bei der Dokumentation von Schäden regelmäßig darüber, dass er so viel Zeit verschwendete, die mit verschiedenen Kameras geschossenen Fotos zu finden und im DMS zu speichern. Daher gab er die Entwicklung einer App in Auftrag, die es ermöglicht, Schäden mit dem Handy zu fotografieren und gleich auch digital zu markieren und zu verschlagworten. Die Fotos landen dank einer Anbindung zum SQL-Server von Attribut automatisch in der Vorgangsakte.

Ebenfalls eine Eigenentwicklung, die die Daten aus Kfz-Pilot zieht, ist das Excel-basierte Dashboard, das sich Steffen Odenwälder selbst zusammengestellt hat. In Echtzeit hat er damit einen Überblick über die wichtigsten Kennzahlen wie Umsätze, offene Belege, Rechnungen oder die Produktivität

und den Leistungsgrad der Monteure - das alles auch grafisch dargestellt über Kurven- und Balkendiagramme. Mittels einer sogenannte Heatmap kann der Unternehmer im Zeitraffer sehen, was ihm in seinem Marktgebiet bestimmte Werbeaktionen gebracht haben.

Für Ahrens sind anspruchsvolle Kunden, die eigene Ideen haben und so die Weiterentwicklung von Kfz-Pilot vorantreiben, ein Segen: "Die besten Ideen entstehen nicht am Entwicklungstisch, sondern im Autohaus", unterstreicht er.

Die Aufgabe eines DMS-Anbieters sieht er darin, die Betriebe dabei zu unterstützen, die digitalen Medien möglichst sinnvoll ein-Odenwälder zusetzen. schätzt es ebenfalls, den Bagteheider Softwarespezialisten als IT-Partner an der Seite zu haben: "Unsere Prozesse sind deutlich schlanker als früher, Attribut hält Zusagen ein und hat immer ein offenes Ohr für Vorschläge und Eigenentwicklungen."

JULIA MAURITZ



#### **NOCH FRAGEN?**

#### Julia Mauritz, Redakteurin



"Der Nissan-Servicepartner Odenwälder ist der beste Beweis dafür, dass eine fortschrittliche IT-Systemlandschaft keinesfalls eine Frage der Betriebsgröße ist."

0931/418-2835

julia.mauritz@vogel.de

V. li.: Damian Ahrens, Projektleiter Attribut, (Mitte) und Kirstin Konnehele Kommunikation und Markteing Attribut, sind froh, mithilfe von Kunden wie Steffen Odenwälder, Autohaus Odenwälder. das DMS weiterentwickeln zu können.