

## 02.2018: BMW & Kawasaki Motorrad Partner

*Hier finden sie Informationen zu Werkstatt-Termin-Planer, Zeiterfassung, Paketen im Auftrag, digitalisierten Arbeitsprozessen und der Lagerverwaltung.*

Nach meiner Ankunft und einem kurzen Rundgang durch den Betrieb mit Vorstellung des Teams haben wir losgelegt. Als erstes bin ich mit dem Geschäftsführer in sein Büro. Dort haben wir ein paar Fragen seiner letzten E-Mails beantwortet. Der Geschäftsführer möchte den Service weiter aufbauen und effizienter gestalten.

Daher ist gewünscht, dass der Werkstatt-Termin-Planer im Programm 266 den Serviceberatern näher gebracht wird. Das Autohaus soll zukünftig papierlos arbeiten. Das bedeutet natürlich auch, dass es keinen richtigen Kalender mehr geben soll, sondern alle Termine einfach über das Programm 266 angelegt und verwaltet werden können.

Sobald der Kunde anruft, wird der Termin inkl. einer Vorerfassung angelegt und bei Eintreffen des Fahrzeuges ergänzt. So kann eine Vorarbeit vorgenommen und nur noch die nötigsten Daten hinzugefügt werden. Auch eine deutlichere Übersicht wird hierdurch ermöglicht, da verschobene Termine nicht durchgestrichen, sondern wirklich auf den neuen Tag übertragen werden. Dabei werden Doppelerfassungen vermieden.

Die Funktion des Einscannens von Bildern oder Dokumenten wird schon genutzt. Dennoch weiß niemand, wo diese landen, weil es keinen zentralen Ordner hierfür gibt.

Deshalb haben wir die Innerbetriebliche-Nachrichten-Funktionen (IBN) und Kontakteinträge einmal besprochen, ebenso wie die Drag & Drop Funktion von Dokumenten in eine IBN oder einem Termineintrag in den Programmen 111, 112 und 132. Bei der Drag & Drop Funktion werden Dokumente und Bilder durch einfaches Hereinziehen in der Kunden- oder Fahrzeugakte hinterlegt. Die IBN dienen zur Eigenorganisation und Erinnerungen an ToDos, aber auch zur Kommunikation mit anderen Kollegen. Sofern Kontakteinträge bei Kunden und Fahrzeugen protokolliert werden, kann jeder der Kollegen die Vorgänge nachvollziehen und eine Historie der Kontakte einsehen.

Auch habe ich ihm den IBN-Button oben in der Leiste gezeigt, mit dem aus jedem Programm eine IBN gesendet werden kann. Da er gerne zwischendurch ohne das Programm verlassen zu müssen, eine IBN versenden möchte.

Dann ging es zum Lager. Dort hab ich mir erstmal die derzeitigen Abläufe zeigen lassen. Schwierigkeiten gab es bei der Nutzung von Ersatzteilen mit Liefergrößen im Programm 511. Zum Beispiel ist ein 15 Meter langes Kabel als Liefergröße 15 angelegt mit der korrekten UPE. Der Lagerist bucht aber nochmal 15 dazu und daher ist es 15 x 15. Bei Ölen wurde die Liefermenge auf 1 angelegt, aber die UPE war für das gesamte Fass. Während ich diese Sachen korrigierte, habe ich auch erklärt, was ich mache bzw. was vorher schief gelaufen ist. Dies ist ein wichtiger Punkt, damit auch neue Teile zukünftig nicht fehlerhaft gepflegt werden.

Die Abläufe in den Programmen 512 und 225 sind für das Team ebenfalls relevant und wurden besprochen. Der Vorteil des Programms 512 gegenüber der 511 liegt im Kundenkontakt. Sofern der Kunde mit auf Ihren Bildschirm schaut, werden im Programm 512 nur die Werte angezeigt, die auch

für den Kunden interessant sind – Verkaufspreise und Bestände. Das bedeutet der Kunde hat keinen Einblick auf interne Informationen, wie z.B. Einkaufspreise und Rabatte.

Der Barverkauf erspart die Eröffnung eines neuen Werkstattauftrages im Programm 211, sofern nur Teile berechnet werden. Im Programm 225 befindet sich eine Art Sammelauftrag, in dem 891 Teile an unterschiedliche Kunden fakturiert werden können.

Danach haben wir im Service weiter gemacht. Dort gibt es einen neuen Serviceleiter. Für ihn standen vor allem die Kennzahlen der Mitarbeiter auf dem Plan - also alles rund um fakturierte AW und Stempelzeiten.

Wir haben erstmal mit dem Programm 811 angefangen. Das Programm 288 haben wir für Januar einmal durchlaufen lassen, um die Stempelzeiten aller Mitarbeiter heraus zu bekommen.

Ich habe einmal erklärt, wie die Stempelungen auf Arbeitsnummern ohne AW, Löschen von Arbeiten mit Stempelungen und anderes analysiert werden können.

Dabei ist aufgefallen, dass der derzeitige Produktivität-Grad bei 50% liegt. Das lag an dem fehlenden internen Auftrag für die Leerlaufzeiten im Programm 899.

Somit wurde ein neuer interner Auftrag im Programm 211 angelegt und im Programm 899 im Tab ‚Stempelung‘ hinterlegt. Im gleichen Zuge habe ich erklärt, wie im Programm 281 bei der Stempelung der Monteure der interne Auftrag einfach über das Haus-Symbol ausgewählt werden kann.

Ich habe dann mal gefragt, wie es mit dem Barcode anstempeln aussieht. Es gibt zwei Handscanner, die aber noch nicht wirklich genutzt werden. Sie scheinen nicht zu funktionieren. Nach einem Test konnte der Barcode jedoch erfolgreich eingescannt werden. Die Vermutung warum dies vorher nicht funktioniert war, dass der Handscanner zu weit weg gehalten wurde. Deshalb habe ich noch einmal erklärt, dass der Scanner den Barcode ganz umschließen muss.

Weiterhin haben wir die Feinheiten im Auftragswesen inklusive Werkstatt-Termin-Planer im Programm 266 besprochen. Hier waren viele der Funktionen noch unbekannt. Eine von Ihnen der Ausdruck des Mietfahrzeug-Überlassungsvertrages, bei dem automatisch alle Daten des Kunden und alle Informationen des Ersatzwagens eingedruckt werden.

Im Programm 293 haben wir noch Pakete für eine bestimmte Marke angelegt, die aus dem anderen System nicht übernommen werden konnten. Pakete sind Zusammenstellungen aus Arbeiten und Teilen, die für bestimmte Arbeitsabläufe immer wieder herangezogen werden müssen.

Zudem war nicht bewusst, wo die Richtzeitendatei für die Marken heruntergeladen und in Loco-Soft eingespielt werden können. Das Programm 952 wurde am Anfang einmal verwendet, jedoch seit dem nicht mehr zum Aktualisieren der Preise herangezogen. So wird im externen System alles vorgearbeitet und in Loco-Soft alles erneut nachgetippt - Doppelerfassungen, die gar nicht notwendig sind.

Die Mitarbeiter haben viele neue Funktionen und Wege gezeigt bekommen. Die Schulung war also sehr aufschlussreich und das Neue kann schnell angewendet werden.