

04.2018: Suzuki & SsangYoung Partner

Bei dieser Schulung begleitete mich eine Auszubildende, um einen Einblick in den Außendienst zu bekommen. Zuerst haben wir uns mit dem Geschäftsführer zusammengesetzt und besprochen, wie wir den Tag gestalten. Vorne an der Annahme wurden fleißig Fragen gesammelt. Die sollten zuerst durchgegangen werden. Im Anschluss daran sollte nochmal in die Werkstatt geschaut und dann mit dem Geschäftsführer Schnittstellen geprüft, eingerichtet und seine Fragen geklärt werden. Gesagt getan.

Als erstes ging es dann an die Annahme und den Service. Dort wurden querbeet Fragen vorbereitet. Von der Veränderung des Anredeschlüssels eines Kunden im Pr. 111, über variable Felder in Briefen im Pr. 761 bis hin zu Reifeneinlagerungen im Pr. 541. Wir haben noch Punkte angemerkt wie SMS-Versand und Erinnerungsdatei für den Werkstatt-Termin-Planer im Pr. 266. Diese Funktion ermöglicht eine automatisierte Erinnerung für den Kunden, z.B. 24 Stunden vor dem Werkstatttermin. Anders kann auch bei Anlage eines Termins eine E-Mail mit einer Kalenderdatei im ICS-Format verschickt werden. Die SMS-Funktion ist in mehreren Programmen, z.B. auch nach Rechnungsfaktura im Pr. 222 möglich.

Im Hause soll es eine neue Telefonanlage in den nächsten Wochen geben. Diese ist auch tapifähig. Das ist notwendig, damit die Anrufe aus Loco-Soft heraus möglich sind und direkt mit der Kundenakte verknüpft werden können. Außerdem haben wir das Thema Informationsmanagement im Autohaus aufgenommen und unsere Termineinträge gezeigt. Wann werden Einträge benötigt? Wann werden diese fahrzeug- wann kundenbezogen erstellt? Was sind die klaren Vorteile der Termineinträge? Hierzu haben wir ein paar Beispielfälle besprochen und noch die Möglichkeit eines Pop-Up-Fensters über den Festeintrag im Pr. 111, 112 und 132 besprochen.

Nach der Mittagspause haben wir dann mit Geschäftsleitung zusammengesessen. Diese möchte gerne mehr Schnittstellen nutzen. Deshalb sind wir mal die möglichen Schnittstellen anhand der Schnittstelleninformationen durchgegangen. Diese finden Sie in Loco-Soft oben links über das Buch mit den i. Hierbei haben wir schnell bemerkt, dass im Autohaus schon ein Teil genutzt wird. Jedoch auch viele Arbeitsabläufe manuell bleiben, um die Kontrolle über diese zu behalten. So auch z.B. die automatisierte Übertragung der Bestellungen. Die Service-Meldungen sollen aber ab nun automatisiert übertragen werden. Es gibt noch keinen Loco-Soft-Server Dienst. Allerdings können wir diesen derzeit auch nicht einrichten, weil das Loco-Verzeichnis auf dem Server ein Sonderzeichen enthält. Das muss der Hardware-Betreuer im Anschluss an unseren Besuch noch anpassen. Ab sofort soll auch die Verbindung zum VAP genutzt werden. Hierfür ist aber auch der Loco-Soft-Server Dienst notwendig. Für die Marke Suzuki können die Kaufvertragsinfos über das Pr. 192 importiert werden. Dies erleichtert den Alltag und die Geschäftsführung fand es ebenfalls super.

Außerdem wird derzeit Silver-DAT2 genutzt. Zeitnah wird nun auch die Schnittstelle zu DAT 3 Online verfügbar sein. Die Verbindung zu WM-KAT Online wird auch schon genutzt. Einer der Mitarbeiter kannte den Ablauf jedoch noch nicht. Also sind wir den Import in den Auftrag im Pr. 211 anhand der Schnittstelleninformation durchgegangen. Über diesen Weg können nicht nur Teile, sondern auch Arbeiten übernommen werden. Das erleichtert die Arbeit und spart Zeit. Eine Anleitung dazu finden Sie ebenfalls über das Buch mit dem i „Loco WM-KAT Schnittstelle.pdf“.

Wir klärten zwischenzeitlich noch in der Werkstatt ein Stempelfrage und unterhielten und anschließend über die Arbeitsabläufe im Autohaus und wie diese in Loco-Soft abgebildet werden. Dies ermöglicht einen Blick auf die Prozesse, die noch optimiert werden müssen.

Zum Schluss haben wir noch die Miet- und Ersatzfahrzeuge im Werkstatt-Termin-Planer erfasst und einen Fahrzeugüberlassungsvertrag eingerichtet. Dieser muss als Brief im Pr. 761 angelegt sein und dann im Pr. 266 als Dokument hinzugefügt werden. Beim Ausdruck werden dann automatisch Kunden- und Mietfahrzeugdaten herangezogen. Zusätzlich sollte im Autohaus noch die Schnittstelle zu RealGarant genutzt werden. Diese wurde auch noch eingerichtet und der Test verlief erfolgreich.

Außerdem noch ein paar Grundsachen zum Thema Zeiterfassung und Arbeitszeitkonto besprochen. In diesem Zuge dann die automatisierte Stempelung ab sofort auch für die Mitarbeiter in der Annahme und im Service aktiviert. Die Bruttolohnabrechnung im Pr. 888 soll dann auch zum Abschluss des Monats verwendet werden. Das besprechen wir aber beim nächsten Mal, wenn mal einen Monat vernünftig gestempelt wurde.

Aufgrund guten Feedbacks und der offenen Punkte, die noch Vorbereitung beanspruchen, haben wir direkt einen neuen Termin vereinbart.

Offene Punkte für den nächsten Termin:

- Einrichtung der Telefonanlage und Tapianbindung
- SMS-Versand Einrichtung und Hinterlegungen für den automatisierten Terminerinnerungsversand
- Loco-Soft Server Dienst einrichten
- Automatisierte Übertragung der Service-Meldungen über den Loco-Soft Server aktivieren
- ICS-Erinnerungsdateien ermöglichen
- Wie läuft die Mietwagen-Verwaltung über den Werkstatt-Termin-Planer?

Als wir eintrafen haben wir erstmal die Servicemitarbeiter begrüßt. Anschließend sind wir zu dem Geschäftsführer ins Büro und haben ein paar Punkte zusammengefasst, die beim letzten Mal noch ungeklärt blieben. Z.B. haben wir den Loco-Soft Server Dienst eingerichtet. Hierüber sollen nämlich ab sofort die Service-Meldungen an den Hersteller automatisiert versendet werden. Deshalb auch hierfür direkt die Hinterlegungen im Pr. 987 inkl. eines Zeitplans für den Versand vorgenommen.

Da wir beim letzten Mal nicht alles im Bezug auf Zeiterfassung, Verwaltung, Bruttolohnabrechnung besprochen konnten, haben wir diese Punkte noch einmal aufgegriffen. Zunächst waren die Einstellungen im Pr. 811 für jeden MA interessant, um die Einstellungen für die Zeiterfassung individuell zu prüfen. Außerdem sind wir die Analyse-, Auswertungs- und Urlaubsprogramm 288, 289, 812 und 813 durchgegangen. Die Urlaubsverwaltung soll nun auch mit Urlaubsanträgen über das Pr. 813 stattfinden. Deshalb wurden bei allen Mitarbeitern im Pr. 811 die Stempelung aktiviert. In dem Zuge den Mitarbeitern auch die Funktion „Eigenzeitkontrolle“ im Pr. 289 gezeigt. Diese ermöglicht es den Mitarbeitern ihre eigenen Über- oder Minusstunden zu überblicken.

Um einen sauberen Schnitt in der Stempelzeitverwaltung zu bekommen, wurden alte Stempelzeiten gelöscht und die Garantie- und Kulanzstempelzeiten historisiert. Da der Ladeprozess je mehr Stempelungen aktiv (also nicht in der Historie) vorhanden sind, etwas länger dauert, macht es Sinn mit der Bruttolohnabrechnung zu arbeiten oder regelmäßig eine Historisierung der Stempelzeit vorzunehmen. Das Autohaus hat sich für die Bruttolohnabrechnung ab dem Monat April entschieden. Bis dahin soll erstmal das richtige Stempeln geübt werden. Den Ablauf für den Monatsabschluss der Stempelzeiten haben wir dennoch einmal kurz durchgesprochen. Derzeit wird auch das Arbeitszeitkonto händisch gepflegt – das soll sich mit der Bruttolohnabrechnung ebenfalls ändern.

Die ICS-Erinnerungsdateien sollen nun auch im Pr. 266 verwendet werden. Deshalb haben wir die Zugangsdaten der Service E-Mail-Adresse einmal hinterlegt und den dazugehörigen Dienst im Pr. 987 eingerichtet. Der SMS-Versand sollte dem Service ebenfalls die Arbeit erleichtern. Deshalb wurde ein Konto bei einem unserer Anbieter (cm-telecom; smstrade.de; mobilant.de, smsflatrate.de) angelegt und ein Guthaben eingerichtet. Die Einstellungen hierzu werden im Pr. 766 vorgenommen und der erhaltene Gatewaykey hinterlegt.

Die Mietverwaltung läuft seit dem letzten Termin vor Ort über den Werkstatt-Termin-Planer im Pr. 266. Es läuft ganz gut. Allerdings werden die Mietfahrzeuge immer noch keinem bestimmten Termin zugewiesen und wirklich geplant. Es werden einfach die Schlüssel zu dem Fahrzeug übergeben, das gerade verfügbar ist. Deshalb haben wir nochmal auf den Mietüberlassungsvertrag hingewiesen. Dadurch kann eine Planung und Vorbereitung perfekt vorgenommen werden. Dafür ist die ordentliche Zuweisung und notwendig. Danach sollten noch zwei Anpassungen in der Rechtevergabe über das Pr. 983 durchgeführt werden.