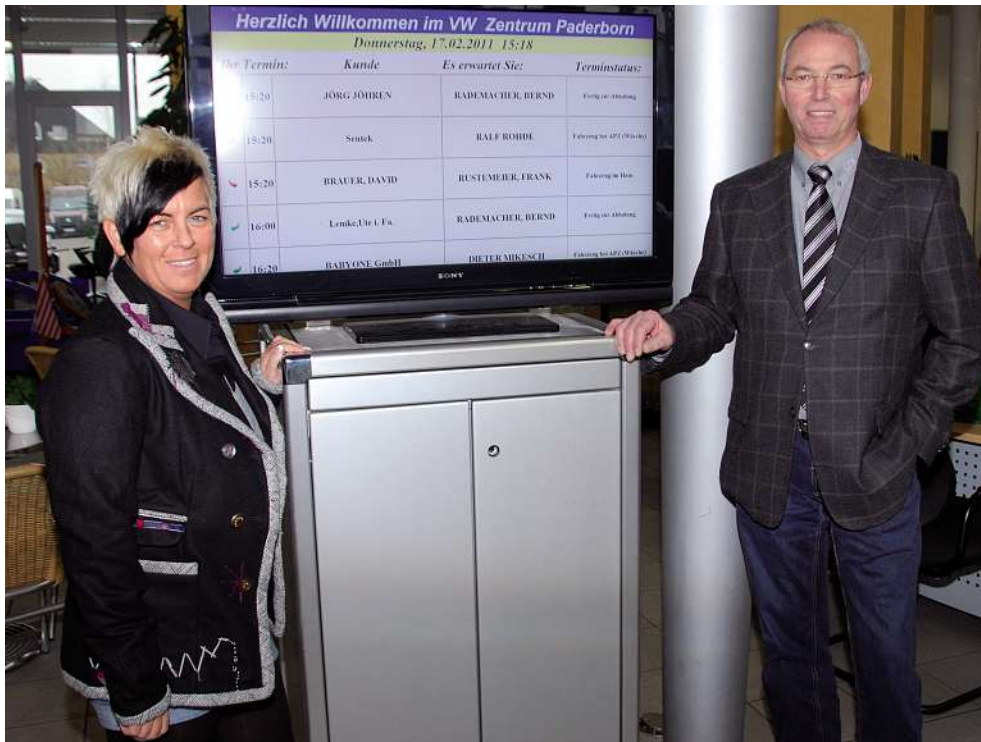


Werkstattplanung

Das Ende der Meistertafel

Im Autohaus Thiel sorgt die Software WPS von HRF für Durchblick



Fotos: Mauritz

Silke Reimann-Otto von HRF und Detlef Santilian, Serviceleiter im Autohaus Thiel, arbeiten seit über fünf Jahren zusammen.

Die heiße Phase beginnt im März, kurz nachdem die Temperaturen wieder zweistellig sind und die Osterglocken aus der Erde sprießen: Dann schießt die Zahl der täglichen Werkstdurchläufe beim Paderborner VW-, Audi-, Skoda- und Porsche-Autohaus Thiel von den üblichen 85 auf 140.

Ins Schwitzen kommt das Unternehmen aber selbst an den Räderwechselwochenenden nicht: Dafür sorgt zum einen das flexible Arbeitszeitmodell des Autohauses mit

33-, 36- und 40-Stunden-Weekenden für die Mechaniker und zum anderen die effektive Werkstattplanung.

Schon seit über fünf Jahren arbeitet das Familienunternehmen mit Hauptsitz in Paderborn und Filialen in Bad Driburg und Rheda-Wiedenbrück mit dem Werkstattplanungssystem WPS des Softwareanbieters HRF.

Es steuert die Terminvergabe anhand der vorhandenen Kapazitäten und lastet damit die Werkstatt optimal aus. Der Werkstatteleiter kann mithilfe des Programms zudem die Auftragsarbeiten effektiv auf die einzelnen Mechaniker verteilen.

Audi-Serviceleiter Detlef Santilian ist vom Programm vollends überzeugt: „WPS er-

AUF DEN PUNKT

Seit fünf Jahren arbeitet das Autohaus Thiel mit dem Werkstattplanungssystem WPS von HRF. Seitdem hat sich die Transparenz in der Werkstatt deutlich erhöht. Auf einen Blick sieht die Serviceannahme die vorhandenen Werkstattkapazitäten, die Monteure sehen, welches Zeitfenster sie für die Reparatur haben und der Serviceleiter sieht in Echtzeit, welcher Mitarbeiter gerade welche Arbeiten erledigt.

möglicht einen reibungslosen Serviceprozess. Die Software sorgt dafür, dass sich alle Puzzlestücke im Serviceablauf perfekt zusammenfügen und wir kaum Leerlauf haben.“

Die Werkstattplanungssoftware des Reinheimer Softwareherstellers setzt sich aus den beiden zentralen Modulen Termindisposition (TER) und Auftragsdisposition (ARP) zusammen. Dazu kommen weitere Bausteine wie ein Infoterminal oder die automatische SMS-Benachrichtigung.

Das Herzstück in der Werkstattplanung bildet beim Autohaus Thiel die Termindisposition. Sie dient dazu, die Werkstatttermine grob zu planen. Wenn der Kunde anruft, kann die Serviceannahme auf einen Blick sehen, an welchem Tag und zu welcher Uhrzeit noch Kapazitäten in der Werkstatt vorhanden sind und kann gleich Termine vergeben. „Mit TER ist es beispielsweise auch möglich, die voraussichtliche Reparaturdauer zu ermit-



Schon geklickt?
www.nixdorf.de

nixdorf
DIE VAUDIS-SPEZIALISTEN

teln, Ersatzwagen zu vergeben oder aber spezielle Kundenwünsche zu vermerken“, erklärt Silke Reimann-Otto, die im Außendienst bei HRF tätig ist.

Dank zahlreicher Schnittstellen, unter anderem zu Dealer-Management-Systemen und zur Teiledisposition, wird der Teiledienst über den geplanten Kundentermin in Kenntnis gesetzt und kann die nötigen Ersatzteile bereits vorbereiten.

„Mit TER habe ich die komplette Werkstatt auf meinem Bildschirm“, schwärmt Santilian. „Ich sehe alle geplanten Termine, die durchzuführen den Arbeiten, die zugeteilten Werkstattteams, die Abhol- und Überhangtermine und vieles mehr“, fügt er hinzu.

Leerlauf in der Werkstatt vermeiden

Das I-Tüpfelchen in der Werkstattplanung stellt das Modul ARP dar. „Das Softwaremodul ersetzt die klassische Meistertafel. Der Werkstattmeister kann damit die einzelnen Aufträge planen und überwachen“, erklärt Silke Reimann-Otto.

Die Software versetzt den Werkstattmeister in die Lage, die in TER auf Gruppen verteilten Aufträge einzelnen Mitar-

beitern zuzuordnen. Da das Modul via Schnittstelle an das Zeitwirtschaftssystem gekoppelt ist, sieht er sofort, welche Mitarbeiter anwesend sind und wer aktuell an einem Auftrag arbeitet. Das ermöglicht es ihm, einzelne Tätigkeiten innerhalb eines Auftrags auf freie Mitarbeiter so zu verteilen, dass es möglichst wenig Leerlaufzeiten gibt. Auch die Überbelegung ist damit ausgeschlossen.

Ist die Reparaturzeit kürzer als ursprünglich geplant und stempelt der Monteur den Auftrag aus, berücksichtigt das ARP dies sofort in der Kapazitätsplanung. „Ein Autohaus kann das Programm auch so einstellen, dass es die Aufträge nicht nur nach freien Kapazitäten, sondern auch nach Mitarbeiterqualifikation und verfügbaren Sachressourcen wie Prüfstände oder Spezialwerkzeuge automatisch zuweist“, erklärt Silke Reimann-Otto.

„Äußerst praktisch ist, dass die Software die Zeitkapazitäten kontinuierlich überwacht und meldet, wenn die Zeit überschritten ist“, ergänzt Santilian. Denn so könne der Werkstattmeister im Notfall rechtzeitig gegensteuern.

Doch nicht nur der Werkstattmeister profitiert von der hohen Transparenz in der Werkstatt, sondern auch die Monteure. Denn sie sehen genau, wer wann welche Arbeiten beginnen muss und bis wann diese abgeschlossen sein müssen.

Der Serviceberater wiederum beweist mit dem Werkstattplanungssystem Kompetenz und spart gleichzeitig Zeit, die er dann beispielsweise in die Direktannahme investieren kann. Denn es ist ihm mög-



WPS sorgt in der Werkstatt für mehr Überblick. Die Monteure sehen, wer wann welche Arbeiten beginnen muss und bis wann diese abgeschlossen sein müssen.

lich, dem Kunden mithilfe von WPS genau Auskunft darüber zu geben, wo sich sein Auto gerade befindet – ob ein Monteur noch daran arbeitet, ob es gerade Probe gefahren wird oder bereits fertiggestellt ist.

Infoterminal und Controllingtool

Das Autohaus Thiel setzt auch noch andere Module ein, die das umfangreiche Werkstattplanungssystem WPS von HRF bietet, darunter das Infoterminal (INF). Per Mausclick kann die Serviceannahme nicht nur die Namen des Kunden, des zuständigen Serviceberaters sowie den Werkstatttermin auf das Display übertragen, sondern auch multimediale Präsentationen, wie saisonale Angebote oder die Ankündigung von Veranstaltungen.

Das Modul ABS ist ein automatisches Benachrichtigungssystem, das sich der Daten aus dem Werkstattpla-

nungssystem bedient und die Kunden ohne manuellen Aufwand per E-Mail oder SMS an ihren Werkstatttermin erinnert, beziehungsweise sie benachrichtigt, wenn ihr Auto fertiggestellt ist.

Genauere Auskunft darüber, wie sich die Auslastung entwickelt hat und wie produktiv die Werkstatt ist – heruntergebrochen bis auf die einzelnen Mitarbeiter – liefert den Führungskräften das Modul Management-Informationssystem.

„Mit seinen verschiedenen Modulen ist WPS für mich ein hervorragendes Controllinginstrument. Ich sehe in Echtzeit, was in der Werkstatt vorgeht, welcher Monteur gerade unproduktiv ist und welche Termine nicht eingehalten werden können. Spaßeshalber heißt es in der Werkstatt immer: Wenn Du den Santilian sprechen willst, dann stempel einfach auf intern“, schmunzelt der Serviceleiter.

Julia Mauritz



Das Autohaus Thiel hat seinen Hauptsitz in Paderborn.

... und wenn es tropft,



für alle Ölsorten und alle Ölsysteme
www.qmi.de

<http://www.kfz-betrieb.vogel.de>

Der Beitrag ist urheberrechtlich geschützt. Bei Fragen zu Nutzungsrechten wenden Sie sich bitte an pdf@vogel.de