



29.07.2020

"DIGITALE WERKZEUGE HABEN DURCH CORONA AN WERTSCHÄTZUNG GEWONNEN"

__Herr Ringhut, wie haben Sie und das KSR-Team die Corona-Zeit erlebt? __ **Peter Ringhut:** Durch unser Entwicklungsbüro auf Teneriffa wurden wir bereits sehr früh mit dem Thema Homeoffice konfrontiert, das hat uns sicherlich geholfen das Thema reibungslos in unserer Zentrale in Neu-Ulm umzusetzen. Damit waren wir ohne Unterbrechung für unsere Kunden da, alle Services haben reibungslos funktioniert.

Wir haben uns gleich zu Beginn darüber Gedanken gemacht, wie wir K&L-Betriebe in dieser Situation unterstützen können. Besonders das Thema Kurzarbeits-Handling stand dabei sehr schnell im Fokus, da kamen viele Anfragen auf uns zu. Unsere Antwort war der Kurzarbeit-Assistent, der die Betriebe mit unserer Zeiterfassung TCS kostenfrei dabei unterstützt hat, die Fehlzeiten als Kurzarbeit zu erfassen. Vor diesem Hintergrund haben wir auch noch eine Basic-Variante von TCS herausgebracht, die den kleineren Betrieben den Einstieg in das Thema Zeiterfassung erleichtert. Zudem kam im Juli auch das Thema Mehrwertsteuer-Umstellung auf uns zu, das ebenfalls zahlreiche Rückfragen durch Kunden produziert hat. Wir haben unsere Anwender rechtzeitig und gezielt informiert, wie einfach die Umstellung mit VCS zu handeln war.

Welche Themen standen darüber hinaus in den vergangenen Monaten bei KSR im Fokus? __Peter Ringhut: __Wir haben die Zeit des Lockdowns intensiv genutzt, um stärker mit unseren Kunden zu kommunizieren und sie gezielt auf organisatorische Themen anzusprechen, beispielsweise beim Thema Vertragsumstellungen. Vor allem mit unseren Pilotbetrieben haben wir in dieser Zeit intensiv zusammengearbeitet, um beispielsweise Auslastung und Kurzarbeit mit unseren digitalen Werkzeugen abbilden zu können. Die vergangenen Monate haben uns gezeigt: Eine detaillierte Auftragsplanung ist für K&L-Betriebe in jedem Fall sinnvoll, nicht nur, um Über- sondern auch Unterlastung rechtzeitig erkennen und die entsprechenden Konsequenzen ziehen zu können. Kürzlich haben wir auch gemeinsam mit unserem Powerbeirat die aktuelle Lage eingeschätzt. Klar wurde: Die Buchung von Terminen und der Einsatz von Personal sind gerade in Corona-Zeiten noch

einmal wichtiger geworden – wenn auch auf andere Weise als bisher. Daran zeigt sich: Die digitalen Werkzeuge haben durch Covid-19 noch einmal an Bedeutung gewonnen – und auch an Wertschätzung und Akzeptanz.

Herr Schuckert, wie haben Sie diese Situation in der Kommunikation mit den Betrieben

empfunden? Matthias Schuckert: In der Anfangsphase des Lockdowns hatten wir es tatsächlich mit sämtlichen emotionalen Facetten bei den Betrieben zu tun, die Verunsicherung war vielerorts groß. Durch Kontakte und Gespräche konnten wir dazu beitragen, dass sich die Betriebe gerade in der auftragsarmen Zeit auch mit ihren verkauften Stunden, ihrer Auslastung und Effektivität beschäftigt haben, um daraus dann notwendige unternehmerische Entscheidungen abzuleiten. Interessant dabei ist, dass die Betriebe mithilfe unserer Lösungen auch mit fundiertem Zahlenmaterial auf Schadensteuerer zugehen und im Gespräch avisieren konnten, mit welchem Auftragsvolumen zukünftig zu rechnen sei. Zudem haben wir beobachtet, dass es einen großen Austausch unter den Betrieben im Markt gegeben hat. An dieser Stelle hat sich gezeigt: Es ein unschätzbare Vorteile für die Betriebe, wenn sie eine integrierte Rundumlösung eines Anbieters nutzen können, um nachhaltige Strategien zu entwickeln.

___ Welche Lösungen wurden besonders stark angefragt? ___ Matthias Schuckert:

___ Wiederkehrende Aspekte waren Auswertungen zu Auftragsvolumen, Personal, verkaufbare Stunden, Terminplanung sowie Überwachung von Volumen. Das Ziel: Das Unternehmen so zu gestalten, dass der vereinbarte Stundensatz zu decken ist. Die prozessorientierte Ausrichtung stand hier stark im Fokus. Zudem war natürlich die Darstellung von Kurzarbeit und von Über- oder Unterkapazität essenziell für die Betriebe. Nicht nur für die Unternehmer, sondern auch für die Mitarbeiter, die ja genauso einer ungewissen Zeit ausgesetzt waren. Letztendlich waren also genau die Lösungen wie Dashboard, MobileWorker, Auftragsmanager usw. gefragt, die wir seit ein paar Jahren für die digitale Werkstatt 4.0 konzipiert haben.

___ Sie arbeiten bei der Entwicklung Ihrer Planungstools eng mit verschiedenen Pilotbetrieben zusammen? Um was für K&L-Werkstätten handelt es sich dabei konkret? ___ Peter Ringhut:

___ Insgesamt erhalten wir Unterstützung von rund zehn Pilotbetrieben, mit fünf davon ist die Kooperation sehr intensiv. Wichtig ist, dass diese Betriebe völlig unterschiedlich sind: Vom Kleinstbetrieb bis zum großen Unternehmen mit mehreren Niederlassungen ist alles dabei. Einige haben schon in der vergangenen Zeit mit Planungswerkzeugen gearbeitet, anderen hingegen noch gar nicht. So erhalten wir einen bunten Mix und somit so unterschiedliches Feedback und haben die Möglichkeit, an unseren Tools immer wieder nachjustieren zu können. An der Stelle bringt uns natürlich auch der Input unseres Powerbeirates enorm weiter.

___ Was ist in nächsten Monaten geplant? ___ Peter Ringhut: ___ In erster Linie wollen wir bei den bestehenden Tools noch offene Lücken schließen. Zudem gehen wir davon aus, dass der Druck auf die Betriebe, beispielsweise durch die geplante Online-Terminvergabe der HUK-Coburg, noch stärker wird. Diese Vergabe läuft natürlich bei einem Mechanik-Auftrag komplett anders als bei einem Karosserieschaden oder einen Besichtigungstermin. Diese Prozesse müssen daher erst einmal innerbetrieblich festgezurrt werden – dabei unterstützen wir unsere Kunden.

Zudem erhalten wir von unseren Pilotbetrieben regelmäßig Feedbacks, die wir nach und nach in das bestehende System einarbeiten. Wir verfeinern dadurch unser Prozessverständnis und entwickeln praxisorientierte Lösungen, die wir den Betrieben im Anschluss präsentieren können. Ganz aktuell sind wir da an den Themen Planung und Auslastung dran, da das für die Branche immer bedeutender wird.

Bei allen neuen Tools aber gilt, wir wollen möglichst für alle Anwender/innen, die in verschiedenen Rollen im K+L-Fachbetrieb tätig sind, so erreichen, dass mit einem Klick die Antwort auf die jeweils aktuelle Frage gegeben wird.

Wie sind die Reaktionen im Markt auf die neuesten Entwicklungen (wie den AMG) aus dem Hause KSR? __Matthias Schuckert: __Die Nachfrage nach integrierten Lösungen ist in den vergangenen Jahren immer weitergewachsen. Sinnvolle Digitalisierung heißt ja nicht, weiterhin mit Insellösungen verschiedener Anbieter zu arbeiten. Deshalb ist es unser erklärtes Ziel, unseren Anwendern stets ein möglichst komplettes System anzubieten und entsprechend der jeweils aktuellen Meldungen zu ergänzen. Der Markt hat sich rasant verändert und bringt für Betriebe stets neue Anforderungen mit sich. Unsere Antwort darauf sind innovative Tools wie der MobileWorker oder ganz aktuell der Auftragsmanager, die sich nahtlos in die KSR-Programmwelt beim Anwender einfügen. Auch unsere Planungstools, die demnächst marktreife erreichen werden, werden die Anwender optimal auf dem Weg der Digitalisierung unterstützen. Unser Anspruch ist die Werkstatt 4.0, bei der wir ein gesamtes Unternehmen mit einer Software und den notwendigen Funktionen abbilden können. Und das Feedback zeigt, dass wir da auf einem sehr guten Weg sind.

Vielen Dank für das Gespräch!

Ina Otto