14.04.2021

ERFAHRUNGSBERICHT: „SO GEHT DIGITALISIERUNG, DIE MIR ETWAS BRINGT“

Klaus Menhofer, Chef des Menhofer Kfz-Reparaturzentrum in Pfronten, hat als Pilotbetrieb die Entwicklung der KSR Auftrags- und Planungstools aktiv begleitet und setzt das KSR Programmpaket erfolgreich zur Optimierung seiner Abläufe ein. Im Interview berichtet er von seinen Erfahrungen im Umgang mit den KSR-Anwendungen.

Herr Menhofer, warum haben Sie sich als Pilot aktiv in die Entwicklung des KSR-Planungstools RMA eingebracht? **Klaus Menhofer:** Ich habe mich lange im Markt nach einer Lösung umgeschaut, die für mich die Werkstattabläufe und den Einsatz von Personal und Ressourcen planbar macht und mein Team und mich dabei unterstützt, in jeder Beziehung effektiver zu arbeiten. Als dann Peter Ringhut im KSR-Powerbeirat 2019 die erste Betaversion des Planungstools vorstellte, war das für mich so etwas wie das Licht am Ende des Tunnels. Ich habe ihn dann gleich angesprochen, weil ich meine Erfahrungen und Anforderungen aus der Werkstattpraxis in die Weiterentwicklung des RMA einbringen wollte. Daraus ist eine intensive Zusammenarbeit geworden, die für mich natürlich zum Teil auch Mehraufwand war. Ich muss aber sagen, dass sich diese Investition absolut gelohnt hat, denn die Software bietet mir heute alle wichtigen Funktionen und erfüllt bereits zu 95 % meine Erwartungen, was ja in der EDV eher selten ist.

Was macht die Werkstattplanung für Sie so wichtig? **Klaus Menhofer:** Ich will wettbewerbsfähig bleiben. Noch vor fünf Jahren hatten wir bei den Aufträgen einen relativ langen Vorlauf von drei bis fünf Wochen, heute ist das alles viel kurzfristiger und hektischer geworden, da müssen wir zeitnah

reagieren können. Bei überschaubaren Investitionen in Soft- und Hardware habe ich erreicht, dass die Abläufe exakter, ja praktisch smarter geworden sind. Das nimmt dann sogar Stress von mir und dem Team.

Können Sie das an einem konkreten Beispiel erläutern? **Klaus Menhofer:** Vor ein paar Jahren war es noch so: Mein Azubi im Büro ist am Telefon und wird vom Kunden gefragt, ob er sein Auto heute noch holen kann. Der Azubi: Einen kleinen Moment ich frage nach. Also fragt er den Meister, ob Herr Meier sein Auto heute abholen kann. Dann schickt ihn der Meister zum Gesellen, der gerade bei der Endmontage ist. Der Geselle verweist den Azubi an den Lageristen, bei dem er nachfragen soll, ob der für die Reparatur fehlende Sensor heute Nacht gekommen ist. Der Lagerist gibt die Auskunft: Ja, Sensor ist da. Dann informiert der Azubi den Gesellen und der antwortet, dann baue ich den am Nachmittag ein und bin bis 15:00 Uhr fertig. Dann rennt der Azubi zum Telefon zurück und gibt dem Kunden, die Auskunft, dass das Auto bis 16:00 abgeholt werden kann.

Heute bleibt der Azubi am Telefon, schaut in den Rechner und sieht folgendes: Das Fahrzeug befindet sich in der Endmontage und diese ist zu 75% abgeschlossen. In der Notiz steht, dass noch ein Sensor eingebaut werden muss. Er sieht auch, dass der Sensor bereits geliefert wurde und die Montage um 15 Uhr abgeschlossen sein wird. Er ist dann praktisch in kürzester Zeit in der Lage, mit dem Kunden die Abholung um 16 Uhr zu vereinbaren. Das alles funktioniert aber nur, wenn ich alle Daten in einem integrierten System habe. So geht Digitalisierung, die mir etwas bringt.

Wie hoch war der Aufwand, um durch die Tools notwendige Umstellungen im Betriebsablauf vorzunehmen? **Klaus Menhofer:** Das passiert fast schon automatisch, denn wenn ich oder meine Mitarbeiter bemerken, dass ein neuer Prozess Arbeitserleichterung bringt, dann ist die Akzeptanz groß und er wird schnell umgesetzt. Die Digitalisierung unserer Prozesse war deshalb gar nicht sonderlich aufwändig, weil sich eben ganz schnell der Nutzen gezeigt hat. Wir haben jetzt zum Beispiel für den Eingangskalender des Auftragsmanager drei große Touchscreen Monitore im Servicebereich aufgestellt, mit denen die Kollegen/innen dort ihren Job wesentlich komfortabler und schneller erledigen können, da Sie alle Fahrzeug-Eingänge im Blick haben und entsprechend einsteuern können. Oder nehmen wir den Werkstattbereich: Mit der elektronischen Werkstattkarte im RMA hat jeder alle Infos zum Reparaturjob im Zugriff und kann alle notwendigen Eingaben auf seinem Tablet direkt vor Ort machen. Und ich und meine Werkstattmeister können Personal und Ressourcen exakt planen. Das hat dann sogar noch einen weiteren positiven Nebeneffekt, denn da wir nun alle Arbeiten papierlos und einfach dokumentieren, werden die Reparaturen vollständig erfasst. Es werden also keine durchgeführten Arbeiten bei der Dokumentation vergessen, die dann früher auch nicht auf der Rechnung erscheinen konnten.

Auch der Aufwand war für uns absolut überschaubar, weil wir kein völlig neues System einführen mussten, sondern auf eine etablierte Lösung, die sich mit den Anforderungen des Marktes und den technischen Möglichkeiten weiterentwickelt, bauen können.

Und wie geht's in Sachen Digitalisierung für Sie weiter? **Klaus Menhofer:** Wir haben hier einen guten Digitalisierungstand, sehen, dass es läuft und uns das Geschäft und die Arbeit erleichtert, weil wir in Echtzeit in einem System von der KSR arbeiten. Und weil es funktioniert, wird es auch von meinem Team sehr gut angenommen. Auch bei unseren privaten und gewerblichen Kunden kommt es prima an, wenn die sehen, wie wir digitalisiert haben.

Aber ich weiß auch, dass ich mich auf dem Stand nicht ausruhen darf. Denn die Kombination aus einem kompletten Planungstool, das einem den Vorlauf, die Auslastung und den aktuellen Stand in der Werkstatt abbildet und dazu die Chefzahlen, die meiner Meinung nach heutzutage wichtiger denn je sind, das sollte einem zur Verfügung stehen. Das war für mich auch der Knackpunkt, warum ich mit KSR arbeite. Ich brauche ein Werkzeug, das mir Controlling mit ein paar Klicks im Tagesgeschäft erlaubt. Da muss ich Auswertungen haben, die mir über Jahre zurück genaue Übersichten liefern, mit welchem Kunden man wie dran ist. Das ist das nächste digitale Thema, das

ganz wichtig wird. Auch da ist Peter Ringhut mit seinem KSR-Team an einer spannenden Lösung dran, auf die ich schon einen Blick werfen durfte.

Ina Otto