SCHADEN.NEWS







13.10.2021

AUFTRAGSABWICKLUNG UND STEUERUNG DER AUSLASTUNG IN EINEM PORTAL

Schon seit Jahren nutzt Global Automotive Service (G.A.S.) mit seiner webbasierten Auftragsabwicklungsplattform ein selbst entwickeltes IT-System, das die rund 1.750 freien Werkstätten mit der Zentrale in Dorsten verbindet und so eine schnelle elektronische Kommunikation sicherstellt. „Über diese Plattform läuft die gesamte Vermittlung von Serviceaufträgen, die Kalkulation und Freigabe der Instandsetzungsarbeiten sowie die Dokumentation der ausgeführten Reparatur und unser Bestellsystem für Ersatzteile“, erklärt Geschäftsführer Andreas Brodhage im Gespräch mit schaden.news. Auch das Management von Schulungen und Qualifizierungen werden über die Online-Plattform organisiert. „Die angeschlossenen Partnerbetriebe können zudem eigenständig Analysen fahren, um ihre Umsatzkennzahlen zu checken.“

ONLINE WERKSTATTINFORMATIONSSYSTEM BEI AUTOSERVICE UND REPARATUR

Wiedas System genau eingesetzt wird, erklärt der Leiter des Werkstattnetzes Nico Kuhnke: „Serviceaufträge werden von unseren Kunden bei uns in der Zentrale gemeldet, die wir über das Online-Portal an die Partnerwerkstätten in unserem Netzwerk weiterleiten. Dort kalkulieren die Netzwerkbetriebe die Service- und Reparaturarbeiten in unserem System online, die von uns in Echtzeit freigegeben werden.“ In dem Werkstattinformationssystem sind nach Angaben von Nico Kuhnke Arbeitszeitwerte für die Kalkulation hinterlegt und es können Schadenbilder hochgeladen werden. „Alle Daten sind dann ganz klar einem Auftrag zugeordnet.“ Nach Freigabe durch die Zentrale wird aus dem System heraus automatisch auch die Bestellung von benötigten Ersatzteilen ausgelöst.

Ein externer Prüfdienstleister ist nicht beteiligt. „Wir prüfen und korrigieren die Kalkulationen in Abstimmung mit der Werkstatt direkt“, heißt es in Dorsten. Im optimalen Fall dauert der Prozess von der Beauftragung bis zur Kalkulationsfreigabe nur zehn Minuten. Das gleiche System soll nun auch bei dem Schadensteuerer Global Automotive Repair (G.A.R.) in der Unfallschadenreparatur zum Einsatz, kündigt Andreas Brodhage im Gespräch mit der Redaktion an. „Die Digitalisierung unseres Systems funktioniert, in beide Richtungen“, erklärt der Geschäftsführer und stellt fest: „Der Nutzen für unsere Kunden und für die Betriebe liegt in der Effizienz unserer digitalen Prozesse.“

AUSLASTUNG WIRD DURCH AMPELSYSTEM SICHTBAR

Im Rahmen der Weiterentwicklung des Werkstattinformationssystems wird es nun ein Ampelsystem geben, das der Zentrale einen Überblick über den Auslastungsgrad des Partnerbetriebes gibt. „Wir haben uns ganz bewusst für ein einfaches, aber sehr wirksames Prinzip entschieden, um verlässliche Informationen über die tatsächlich verfügbaren Kapazitäten zu erhalten“, erklärt Dennis Schmitz, Leiter der IT-Abteilung. „Denn nur, wenn die Partnerwerkstatt das System leicht bedienen kann, erhalten wir auch eine realistische Abbildung der aktuellen Situation.“ Wie das System konkret funktioniert, zeigte Dennis Schmitz beim Redaktionsbesuch in Dorsten in einer Live-Vorführung. „Steht die Ampel auf Grün, läuft die Steuerung der Aufträge aus der Zentrale normal, springt sie auf Gelb, fragen wir vor der Jobvermittlung im Betrieb nach und bei Rot wird die Auftragssteuerung gestoppt. Die Betriebe entscheiden über die Ampelschaltung völlig eigenständig.“ Der IT-Spezialist betonte, dass die Partnerwerkstätten im Portal einfach einen Zeitraum angeben, für den die jeweilige Ampelphase entsprechend ihrer Auslastung gelten solle. „Für uns ist diese Information wichtig, damit wir bei unseren Flotten- und Leasingkunden die Standzeiten der Fahrzeuge möglichst geringhalten und unsere Steuerung optimieren“, erklärt Andreas Brodhage den Hintergrund. „Die Werkstätten erhalten so mehr Planungssicherheit und können ihre Prozesse besser und linearer aufsetzen.“ Beispielsweise ist so eine Reaktion auf einen erhöhten Krankenstand oder auf Kapazitätsengpässe aufgrund von vermehrter Zusteuerung anderer Auftraggeber der Werkstatt möglich.

Christian Simmert