SCHADEN.NEWS







15.11.2022

„VON SCHADENSAUFNAHME BIS ÜBERGABE KÖNNEN WIR JEDEN SCHRITT NACHVERFOLGEN“

Bereits seit rund acht Jahren ist der K&L-Betrieb Deusing im mittelhessischen Braunfels-Bonbaden mit den Softwarelösungen von KSR unterwegs. Seither nutzte das Unternehmen die Funktionen von VCS. Im vergangenen Jahr ist der Betrieb auf die Werkstatt 4.0 von KSR umgestiegen. „Ein Grund dafür war, dass einer unser Auftraggeber aus der Schadensteuerung einen höheren Grad der Digitalisierung von seinen Partnerbetrieben forderte“, berichtet Isabell Felber. Sie führt den Betrieb gemeinsam mit ihrem Bruder Markus Deusing.

„ALLE PROZESSSCHRITTE AUF DEM TABLET KLAR STRUKTURIERT“

Inzwischen haben sich die Inhaber und das sechs Mitarbeiter starke Team in die Prozessabläufe mit dem Mobile Worker, der Zeiterfassung, dem Formular Manager sowie dem Ressourcen Manager eingearbeitet. „Es macht Spaß, damit zu arbeiten“, meint Isabell Felber und beschreibt die Abläufe im Unternehmen. „Jeder unserer Mitarbeiter hat ein Tablet zur Verfügung und bekommt seine Aufgaben darüber genau zugewiesen. Die Aufgabenverteilung übernimmt mein Bruder Markus. Unser Team arbeitet die im Mobile Worker vorgegebenen Prozessschritte strukturiert ab.“

Rund ein Jahr ist seit der Implementierung der Werkstatt 4.0 in den Betrieb vergangen. Isabell Felber zieht ein positives Fazit. Sie berichtet jedoch auch, dass einige Mitarbeiter am Anfang skeptisch

waren: „Sie dachten, dass wir sie und die Zeiten, die sie für einzelne Prozessschritte benötigen, kontrollieren. Da half nur klare Kommunikation, um die Missverständnisse auszuräumen“, erklärt die Geschäftsführerin.

„DIE TOOLS BRINGEN UNS DEUTLICH MEHR EFFIZIENZ"

Doch was bringt ihr und ihrem Team die Werkstatt 4.0 konkret? Auf die Frage hat die Geschäftsführerin eine klare Antwort: „Von der Schadensaufnahme bis zur Fahrzeugübergabe können wir jeden Arbeitsschritt nachverfolgen, dokumentieren, unsere personellen Kapazitäten danach planen, und sogar den Nutzungsvertrag und die Leistungsvereinbarung online unterschreiben lassen. Und das alles auf dem Tablet.“ Somit sei nicht nur die Zeitersparnis ein Nutzen, den das Unternehmen aus der Umstellung zieht, sondern auch die Ersparnis von Ressourcen, sprich Papier. „Ganz selten kommt es vor, dass uns ein Auftraggeber noch etwas per Fax zuschickt“, verdeutlicht die Inhaberin.

SO FUNKTIONIERTE DIE UMSTELLUNG

Die Umstellung auf die neuen Tools habe insgesamt reibungslos funktioniert, sei erwartungsgemäß nicht ohne einen gewissen Aufwand umsetzbar gewesen, berichtet Isabell Felber: „Wir mussten schon einiges an der Infrastruktur ändern. Mit dem Bestellen der Tablets war es nicht getan, es war dann doch notwendig, weitere Hardware zu modernisieren.“ Die Betreuung durch das KSR-Team habe dabei ausgezeichnet funktioniert: „Der Außendienstmitarbeiter Thomas Möller hat uns alle Details erklärt. Im Anschluss kam der Servicetechniker und hat uns und unsere Mitarbeiter eingängig geschult und drei Tage lang im Werkstattalltag begleitet.“ Eben genau diese Schulung ist nach Auffassung von Isabell Felber ein wichtiger Grundbaustein bei solch einer umfangreichen Systemumstellung: „Denn die Software ist immer nur so gut, wie der Mitarbeiter, der sie bedient.“ Auch sei es wichtig, sich auf die Tools einzulassen. „Klar dauert es anfangs vielleicht ein wenig länger, aber wenn man sich an die neuen Prozesse gewöhnt hat, arbeitet man eindeutig effizienter.“

WOHIN MIT ANWENDER-ANREGUNGEN?

Gebe es doch einmal Fragen, so habe KSR-Außendienstmitarbeiter Thomas Möller immer ein offenes Ohr. Und inzwischen haben Isabell Felber und ihre Mitarbeiter auch schon den einen oder anderen Verbesserungsvorschlag beim KSR-Team eingereicht. Das ist beispielsweise per Mail oder über die Online-Supportanfrage möglich. Matthias Schuckert, Vertriebsleiter von KSR, erläutert, wie der Software-Experte mit diesen Anregungen umgeht: „Wir checken diese Vorschläge oder Anregungen und schauen, wo wir nachbessern können. Manchmal kommt es aber auch vor, dass einfach ein Informationsdefizit herrscht, das heißt, dass es die gewünschte Funktion bereits gibt. In diesem Fall nehmen wir Kontakt zu den Anwendern auf und zeigen ihnen, wie sie die Möglichkeiten des Systems noch besser nutzen können.“

NÄCHSTER SCHRITT: KENNZAHLENTOOL?

Rückblickend betrachtet, sei die Entscheidung für die Werkstatt 4.0 für ihr Unternehmen genau richtig gewesen, vor allem gemessen an der Betriebsgröße, erklärt Isabell Felber gegenüber schaden.news. Die Betriebsinhaberin denkt nun bereits darüber nach, auch noch das Kennzahlentool Chefzahlen 4.0 zu integrieren. „Denn mit dem Programm kann ich genau sehen, welcher Auftrag sich rechnet“, begründet sie die Überlegung.

Ina Otto