SCHADEN.NEWS








18.01.2023

# „TERMINPLANUNG NACH BAUCHGEFÜHL – DAS IST VORBEI“

Ein Tool, das dem Werkstattmitarbeiter direkt im Kundengespräch automatisch konkrete Reparaturtermine vorschlägt? Klaus Menhofer ist sich sicher: „Darauf hat nicht nur unsere Serviceannahme seit Langem gewartet.“ Seit mehr als 30 Jahren arbeitet der K&L-Betrieb Menhofer im bayrischen Pfronten mit den Werkstattsoftware-Spezialisten von KSR zusammen. Geschäftsführer Klaus Menhofer engagiert sich im KSR-Powerbeirat und testet als Pilotbetrieb auch die neueren Entwicklungen der Neu-Ulmer auf Herz und Nieren. So hat er auch das Tool zu Reparaturtermin-Vergabe seit einigen Monaten in seiner Werkstatt im Einsatz. Dort arbeiten aktuell 24 Beschäftigte – vier davon sind für die Auftragsannahme und somit auch für die Vergabe von Terminen für die Kunden zuständig.

## „DIE TERMINVERGABE HATTE UNS BISHER VOR GROSSE HERAUSFORDERUNGEN GESTELLT“

„Bisher hat unsere Mitarbeiter gerade dieser Punkt vor große Herausforderungen gestellt. Oftmals folgte die Einschätzung, wann das Team mit der Reparatur beginnen kann, eher dem Bauchgefühl“, berichtet Klaus Menhofer. Sind Werkstattersatzwagen verfügbar? Welche Mitarbeiter sind im Einsatz und welche krank? Viele kleine Bausteine im Reparaturprozess hätten es erschwert, hier konkrete Terminangaben vorzunehmen. Das Reparaturtermin-Vergabetool berechnet laut KSR-Geschäftsführer Peter Ringhut in Sekundenschnelle vorhandene Aufträge, Mitarbeiterkapazitäten

sowie die Verfügbarkeit von Ersatzwagen oder Hol- und Bringservice. Die Daten dafür zieht sich das Programm aus der integrierten KSR-Programmumgebung. „Um den Termin zu berechnen, betrachtet die Software alle Prozesse, die hier im Unternehmen ablaufen, ganzheitlich. Die einzelnen Ergebnisse greifen also wie Zahnräder ineinander“, erklärt Klaus Mehnhofer. So sei es inzwischen für jeden seiner Mitarbeiter möglich, direkt bei der Schadenbesichtigung am Fahrzeug dem Kunden einen geeigneten Termin inklusive Zeitpuffer vorzuschlagen.

## „ARBEITSERLEICHTERUNG UND MEHR PROZESSSICHERHEIT“

Der Geschäftsführer weiß aber auch: „Das gesamte Tool funktioniert nur reibungslos, wenn alle Daten korrekt erfasst sind. Deshalb sei es unerlässlich, seine Mitarbeiter regelmäßig auf die Nutzung des Ressourcen-Managers zu schulen. „Wenn diese Voraussetzungen erfüllt und alle Daten eingepflegt sind, sorgt das Tool zur Reparaturterminvergabe für eine absolute Arbeitserleichterung und Prozesssicherheit. Und der Meister hat wieder Zeit für andere, produktive Aufgaben.“

Ina Otto