SCHADEN.NEWS












28.06.2023

WIE UNTERSTÜTZEN DIGITALE TOOLS BEI KUNDENANSPRACHE UND AUFTRAGSPLANUNG?

Bei Autohof Kosmalla steht der Hof voll. Fahrzeuge zur Abholung und Caravans zur Vermietung, zum Verkauf oder zur Reparatur mischen sich mit neuen Aufträgen. 4.000 Quadratmeter Fläche umfasst das Gelände des Autohofs im Leipziger Stadtteil Plagwitz. Die Werkstattfläche nimmt 1.600 Quadratmeter ein. Jeder Zentimeter wird genutzt. 29 Mitarbeiter arbeiten in den Abteilungen Karosserie, Lack, Mechanik und betreuen das Caravan-Geschäft (siehe Infokasten „Autohaus Kosmalla“).

„ALLE WERKSTATTBEREICHE IN EINEM SYSTEM ABBILDBAR“

Rund 3.500 Rechnungen schreibt das Unternehmen nach eigenen Angaben pro Jahr. Die Auftragsplanung mit all ihren Faktoren wie Teileverfügbarkeit, Kapazitäten und auch die Kommunikation mit den Kunden ist laut Prokurist Uwe Kosmalla seither ein täglicher Spagat. „Wichtig ist uns als Unternehmen, dass unsere Mitarbeiter den Überblick über alle Werkstattbereiche behalten. Zudem ist auch die Kommunikation mit dem Kunden gern einmal ein Zeit- und Stressfaktor. Wo es möglich ist, setzen wir daher auf automatisierte Lösungen an, damit wir unsere

Prozesse effizienter gestalten können“, erklärt er. Bereits seit 2007 arbeite sein Team daher mit den EDV-Lösungen von KSR. Zeiterfassung, Kapazitäts-, Einsatz- und Urlaubsplanung, Auftragsannahme und Schadenkalkulation sowie die Kundenkommunikation von der Annahme bis zur Schlüsselübergabe: Alles laufe in einem komplexen, aber intuitiv handhabbaren System.

TRANSPARENZ IN JEDEM REPARATURSCHRITT

Uwe Kosmalla erläutert einige Beispiele. Die Daten, die bei der Auftragsannahme erfasst werden, werden automatisch in jedem anderen KSR-Programm übertragen.“ Diese Transparenz ziehe sich durch jeden Reparaturschritt: „Jeder Mitarbeiter sieht genau, was der Kollege kalkuliert hat, kann über sein eigenes Arbeitstablet auf alle wichtigen Unterlagen zugreifen und erhält während des gesamten Reparaturprozesses den Überblick über die einzelnen bereits durchgeführten Schritte. Für die Rechnungslegung ist natürlich auch wichtig, sofort zu erkennen, ob der Auftrag so wie bei der Annahme kalkuliert durchgeführt wurde oder ob eine Reparaturerweiterung oder eine Rücksprache mit dem Gutachter notwendig war. Auch das erkennt der Mitarbeiter auf den ersten Blick“, führt Uwe Kosmalla aus. Zudem ermögliche das KSR-System mit dem Mobile Worker die lückenlose Dokumentation der Reparatur. „Wir haben zu jedem Auftrag zwischen 20 und 30 Fotos hinterlegt, um den genauen Reparaturweg im Nachhinein nachvollziehen zu können“, schildert der Prokurist.

AUTOMATISIERTE KUNDEN-SMS SPART ZEITAUFWAND

Auch die Kommunikation mit dem Kunden funktioniere inzwischen reibungslos. Erst vor kurzem hat der Autohof Kosmalla die Online-Terminvergabe als Service-Tool für den Kunden sowie die werkstattseitige Reparaturterminvergabe von KSR implementiert. Dadurch sei es nun auch möglich, automatisierte SMS-Benachrichtigung zur Terminbestätigung sowie zur Information darüber, dass das Fahrzeug wieder abholbereit ist, an den Kunden zu schicken. Zeitaufwändiges Beantworten von Kundenanfragen entfällt somit“, erklärt Uwe Kosmalla. Er betont jedoch abschließend auch, dass für den reibungslosen Einsatz auch regelmäßige Schulungen der Mitarbeiter erforderlich sind.

Ina Otto