

## PROZESSE

# Service im digitalen Autohaus

MAHA und Gudat Solutions – Werkstattgeräteproduzent und Softwarehouse – konstruieren unter einem Dach. Wie das im digitalen Service in der praktischen Umsetzung gelingt, hat sich AUTOHAUS in der Lueg-Zentrale in Bochum angesehen.

**M**AHA, Hersteller von Werkstatt- und Fahrzeugprüfständen hat im Oktober 2017 sein Leistungsspektrum durch die Übernahme von Gudat Consulting um ein innovatives Softwarekonzept erweitert. Damit können durchgehend digitale Prozesse vom Endkunden bis hin zu Prüfgeräten und Abläufen realisiert werden. Elektronische Profiltiefmessung sowie Kennzeichenerkennung sind damit praktisch Realität.

Im April 2018 erhielt die MAHA-Tochter Gudat Solutions für das „Digitale Autohaus“ den Industriepreis 2018. Die große Abbildung zeigt den Service-Prozess des „Digitalen Autohauses“. Von der Online-Terminvereinbarung über die digitale Dia-

logannahme bis zur Service- und Werkstattplanung wird eine webbasierte Softwarelösung aus einer Hand offeriert. Durch Echtzeit-Synchronisierung der Daten sind alle Anwender auf dem neuesten Stand.

## Alexa - live

Natürlich können Service-Termine weiterhin über das Call-Center telefonisch vereinbart werden. Doch die Kunden können jetzt auch neben der einfachen Onlinebuchung – ganz neu – vom heimischen Sofa aus über „Alexa Skill“ einen verfügbaren Termin vereinbaren. Einen Eindruck, wie das funktioniert, bekommt man unter <http://www.fragdeinewerkstatt.de>. Darüber hinaus gibt es auf YouTube

ein „Alexa-Video“: [https://youtu.be/ksRcOCO\\_Fwg](https://youtu.be/ksRcOCO_Fwg). Es geht darum, für den Kunden auf allen Kanälen erreichbar zu sein.

## Praxis im Hause Lueg

Lueg setzt seit vier Jahren die Systeme von Gudat ein und hat nach und nach die Prozesse damit digitalisiert. Seit Herbst 2017 ist nun der Bereich Dialogannahme integriert. Andre Kartzig, Leitung Kundendienst im Hause Lueg, schilderte AUTOHAUS die vorbereitenden Schritte bis zur offiziellen Einführung. Man hat hierzu sämtliche Servicemitarbeiter bei den jeweiligen Prozessschritten von Anfang an mit einbezogen. Einzelne Prozesse im Service kann man heute erlebbar machen, Bilder erstellen, elektronisch versenden. Die Oberflächen auf den Tablets sind interaktiv, sodass man beispielsweise das Anlegen oder Verschieben von Terminen per Drag & Drop in Echtzeit realisieren kann. Schon kann jedes Teammitglied den neuen Termin in seinem Kalender sehen. Man hat Auftragsstatus und die Auslastung jederzeit im Blick – und damit eine systematische Werkstattplanung.

AUTOHAUS hat sich das „Digitale Autohaus“ im aktiven Praxisbetrieb bei Beresa in Münster und bei Fahrzeug Werke Lueg AG in Bochum vor Ort angesehen. Beide Häuser haben mehrere Standorte. Diese gilt es im Gesamtsystem in Echtzeit zu synchronisieren. Lueg vertreibt außerdem mehrere Automarken. Da war die Frage wichtig, wie aufgrund der Programmvielfalt und Programmverschiedenheit das Thema Schnittstellen gelingt? Mit der eigenen Gudat-Portallösung verfügt man inzwischen über 20 DMS-, acht Zeitwirtschafts- und fünf CRM-Systeme. Für das Räder-Management liegen Lösungen für 4Wheels, Atbas, TreadSpec vor. Weitere Details dazu für die einzelne Marken gibt es unter: <https://www.digitales-autohaus.de/download>.

## Technische Voraussetzungen

Jörg Gudat, Firmengründer und CEO von Gudat Solutions: „Alles, was unsere Kunden für die Nutzung benötigen, ist ein Endgerät wie etwa ein Tablet oder ein Computer, die Verbindung zum Internet und ein moderner Browser. Dann kann jedes Autohaus mit unserem Digitalen Autohaus in die Zukunft starten.“ Lueg und Beresa gehören zu den 100 größten Autohäusern in Deutschland. Gudat legt großen Wert darauf, dass sich das „Digitale Autohaus“ für jede Betriebsgröße eig-



André Kartzig (li) bei der Erläuterung der zentralen Maske auf dem Service-Tablet, mit dem die SB praktisch autonom arbeiten. Lueg-Vorstandsvorsitzender Jürgen Tauscher, Jörg Gudat, CEO Gudat Solutions und Gerd Heidemann, Head of Sales Gudat Solutions

net. Auch für reine Servicebetriebe oder Karosserie und Lack, Pkw wie Nutzfahrzeuge oder auch für freie Werkstätten. Es gibt nicht „das“ Autohaus. Jedes Haus setzt individuelle Service-Schwerpunkte. Also bedarf es flexibler Lösungen.

**Seit Oktober 2017**

Im Hause Lueg ist das „Digitale Autohaus“ nun seit Oktober 2017 für sämtliche Serviceberater im Alltag im Einsatz. André Kartzig, Leiter Kundendienst: „Klar, wer digitalisieren möchte, muss alles zusammenführen. Dabei sind die Vernetzung und die Schnittstellen das Wichtigste. Es wurden für die einzelnen Prozessschritte die betroffenen Servicemitarbeiter hinzugezogen. Sie mussten sagen, was sie für professionelle Serviceprozesse im Detail brauchen. Aber auch, was sie nicht brauchen. Alles läuft in Echtzeit-Synchronisation. Das geht dann durchgängig bis zur Werkstattplanung, also Auslastungsübersicht, Produktivitätsermittlung, Leitstandplanung, bis zur integrierten Urlaubsplanung. Das geht weiter zur Ersatzwagenbu-

chung inkl. verfügbarer Autos, die Organisation von Hol- und Bring-Dienst.“

Auch die beteiligten Serviceberater sind von der digitalen Neuausrichtung angetan. Jörg Schürmann demonstrierte AUTOHAUS das Handling am praktischen Fall. Es kommt zwangsläufig die Frage auf, weshalb man für eine digitale Mercedes-Benz-Dialogannahme 40 Minuten braucht. Andre Kartzig: „Wir planen für eine große Inspektion ein Annahmefenster von 40 Minuten. Die reine digitale Dialogannahme setzen wir allerdings mit 20 Minuten an. Durch den Einsatz unserer Surface-Geräte haben wir die Möglichkeit den Kunden nach diesen 20 Minuten zu verabschieden, da wir die digitale Unterschrift für den Auftrag direkt nach der Dialogannahme und damit noch vor der eigentlichen Auftragschreibung erhalten. Der Kunde muss also nicht erst auf die Auftragserstellung warten. Für den Serviceberater ist der Annahmeprozess für diesen Auftrag aber noch nicht beendet. Die weiteren 20 Minuten benötigt er in den meisten Fällen für administrative Aufgaben wie Auftrags-



**Auch die beteiligten Service-Berater sind von der digitalen Neuausrichtung angetan. Jörg Schürmann demonstrierte AUTOHAUS das Handling in der Praxis.**

schreibung, Einholung von Freigaben für Fleet-Site-Aufträge, Kostenvoranschläge für Leasinggesellschaften oder Garantiever sicherungen oder die Prüfung von Teilleverfügbarkeiten.“

Fazit: Die Werkstattgerätelandschaft ist

