

Das VW-Autohaus Gohm-Hardenberg
in Konstanz



GOHM-HARDENBERG-GRUPPE

Digitale Pionierarbeit

Drei Jahre lange hat die Gohm-Hardenberg-Gruppe am Standort Konstanz eine digitale Prozesskette für den Service entwickelt, die in der Branche auf großes Echo stoßen wird. AUTOHAUS war vor Ort.

KURZFASSUNG

Konstanz ist der Pilotbetrieb der Gohm-Hardenberg-Gruppe für das Projekt „Digitales Autohaus“ (DA) inkl. der digitalen Prozesssteuerung für den Service. Nach drei Jahren Entwicklungszeit läuft ein nahezu papierloses System, das viele (Kommunikations-)Wege spart.

Die Gohm-Hardenberg-Gruppe hat im Sommer 2015 in Konstanz ihren neuen VW- und Audi-Betrieb mit Service für Skoda und Seat eröffnet. Als Werkstattausrüster fungierte die Maha. Unter dem Dach „Digitales Autohaus“ (DA) stand für den Service die digitale Prozesssteuerung auf der Agenda. Damit im Fokus: die papierlose Werkstatt.

Das Trio Philipp Ludwigs, Geschäftsführer der Gohm + Graf Hardenberg GmbH in Singen, Thomas Desch, Nieder-

lassungsleiter der Gruppe in Konstanz, sowie Jörg Gudat, Geschäftsführer von Gudat Solutions, haben über drei Jahre sichtbare Pionierarbeit geleistet. Das Kundenkontaktpersonal im Hause setzt sich aus Serviceberater und Serviceassistenz zusammen. Sie bilden jeweils ein Team. Die drei Serviceteams für VW managen pro Tag 70 Werkstattdurchgänge. Die Annahme erfolgt per Tablet.

Die Praxis

Niederlassungsleiter Thomas Desch (50) bringt für das DA (Digitale Autohaus) Bilderbuchvoraussetzungen mit. Er verfügt über langjährige praktische Erfahrungen in der Teilelogistik, im Service wie im Verkauf. Er hat auf all diesen Leistungsebenen selbst Hand angelegt und auf diesem Weg schon immer ein Faible für Prozesse umgesetzt. In allen Bereichen selbst tätig gewesen zu sein, ist bei der digitalen Prozessgestaltung sehr hilfreich,

um abteilungsübergreifend denken zu können. Aktuell verknüpft er beispielsweise den Prozess neu ankommender Fahrzeuge mit dem Service. Oder die Rücknahme bei Leasinggeschäften u. a.

Wie sieht nun der Masterplan für die Service-Prozessabwicklung aus? Thomas Desch: „Zuerst habe ich ein Werkstattplanungssystem gesucht, welches überhaupt digitale Prozesse abbilden kann, und wurde bei Gudat Solutions fündig. Danach habe ich gemeinsam mit den Serviceteams begonnen, die Software nach und nach an unsere Prozesse anzupassen. In Folge sind wir die Online-Terminbuchung angegangen, die papierlose Werkstatt – wir drucken nur noch den Originalauftrag der Kundenunterschrift wegen aus –, dann die zentrale Rechnungslegung.“ Man hatte davor mit dem Planungssystem WPS der Firma HRF gearbeitet. Die Digitalisierung wurde aber komplett neu aufgesetzt. Begonnen hat man mit den Marken VW und

Audi, dann kamen mit den neuen Serviceverträgen etwas später Skoda und Seat hinzu.

Und wie erfolgte der Übergang vom alten auf das neue System? Thomas Desch: „Das Alte abschalten und das Neue einschalten. Wir haben gemeinsam eine Dateline gesetzt und uns fünf Tage Umstiegszeit gegeben. Und das hat geklappt.“ Wie schafft man es, alle Mitarbeiter ins Service-Boot zu holen? Desch: „Das Neue bedeutete für uns alle Veränderung. Ein steiniger Weg. Wir brauchten aber auf alle Fälle die Menschen, die da mitmachen.“ Thomas Desch wird das nicht selbst sagen, doch Tatsache ist, dass er in den einzelnen Programmen so bewandert ist, dass er jedem Mitarbeiter in Problemsituationen am System weiterhelfen kann. Er weiß wirklich, wie man beim virtuellen Klavierspiel die schwarzen Tasten zum Klingen bringt.

Jörg Gudat: „Wir wollen die Prozesse vereinfachen, damit gerade das Serviceteam mehr Zeit für den Kunden hat. Prak-



Das „DA-Team“: Niederlassungsleiter Thomas Desch (l.), Geschäftsführer Philipp Ludwigs und Jörg Gudat, Geschäftsführer von Gudat Solutions.

tisches Beispiel: Wir penetrieren nunmehr seit drei Jahren die Online-Terminvereinbarung. Inzwischen melden sich gerade zum Reifenwechsel 60 Prozent der Kunden online an. Das erspart in gegebener

Größenordnung 600 Telefonate. Oder denken Sie an Rückholaktionen seitens der Hersteller. Auch diese lassen sich digital abwickeln. In unserem System ruft der Kunde online seinen Wunschtermin

ONLINE-BESTELLTOOLS
KOMPLETTRADMONTAGE
 PARTNERSCHAFT
 DEMO-REIFENVERWALTUNG
FAIRNESS KOMponenten/
 DOT VERMARKTUNG
 RÄDEREINLAGERUNG
 VERMARKTUNGSUNTERSTÜTZUNG **SCHNELLIGKEIT**
SALESFORCE
BUSINESS DEVELOPMENT
 REIFEN-RÄDER-KOMPETENZ-CENTER
 REIFENGARANTIE **BEST**
SERVICE **PRACTICE**
IN VOLLENDUNG **FLEXIBILITÄT**
 TREND- UND **BONUS-**
 MARKTANALYSEN **SYSTEME**
 SCHNITTSTELLEN-
 ANBINDUNG
NACHHALTIGKEIT
 LEASING- UND FLOTTENGESCHÄFT



ÄRGER MIT DEM GUMMI?



RR TEAM GmbH
 Schottener Str.42
 35321 Laubach

WWW.RRTEAM.DE

auf. An seinem Wunschtag wird eine konkrete Zeit mit Alternative vorgeschlagen. Der Kunde bucht und dann ist der Auftrag dem jeweiligen Serviceteam inkl. dem Mechatroniker direkt mit Zeitangabe zugeordnet. Gleichzeitig ergeht die Order an das Reifen-Hotel – so der Kunde die Reifen bei uns deponiert hat –, den gewünschten Satz zum gewünschten Termin an die richtige Hebebühne zu liefern. Da muss niemand mehr etwas zusätzlich eingeben oder bedienen. Das läuft alles durchgängig in Echtzeit ab.“ Ohne Frage ein echter Fortschritt, der den Reifenmonaten April und Oktober viel von ihrem Chaoscharakter nimmt.

Kommunikation

Nochmals zu den agierenden Teams zurück. Jörg Gudat: „Wir haben über die vergangenen drei Jahre Vollzeitbetrieb eine rege Kommunikation aufgebaut. Und wir gestalten die einzelnen Vorhaben bzw. Schritte miteinander. Wir brauchen dabei die Kreativität aller, die den Alltag gestalten und nun ihre Erfahrungen und Vorschläge einbringen. Unsere Aufgabe ist es, diese zeitnah umzusetzen. Und so entsteht sichtbarer Fortschritt. Auch Vereinfachung! Ich darf sagen, wir verbessern immer noch. Aber das macht doch einen lebendigen Prozess aus.“

Die Gohm-Hardenberg-Gruppe ist im Bodenseekreis an mehreren Standorten tätig. Wird das System an allen Standorten übernommen? Geschäftsführer Philipp Ludwigs: „Konstanz ist unser Pilotbetrieb. In diesem Jahr werden zwei weitere Autohäuser aus unserer Gruppe das Digitale Autohaus einführen.“ Jörg Gudat abschließend: „Das Digitale Autohaus ist keine Frage der Betriebsgröße. Es lässt sich durchaus auch in kleineren Betrieben sinnvoll wie wirtschaftlich umsetzen.“

Prof. Hannes Bracht ■

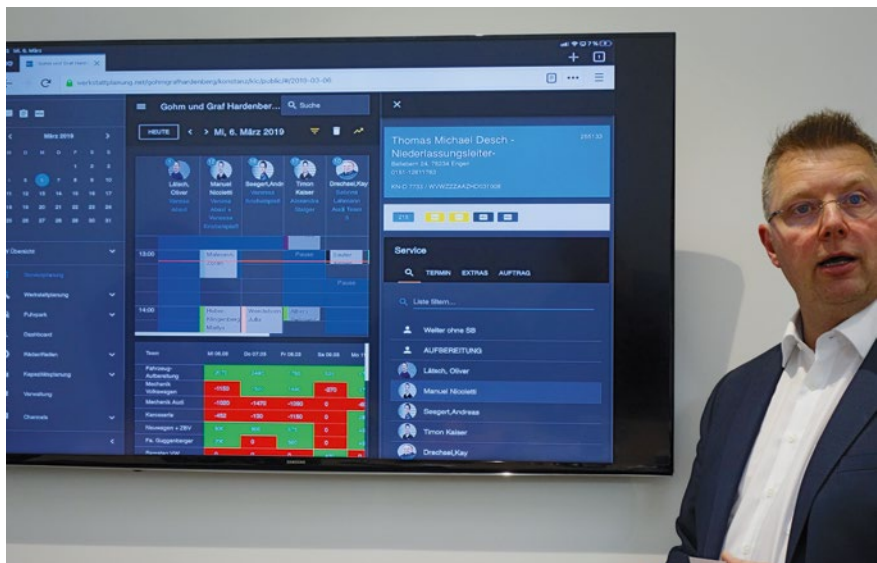
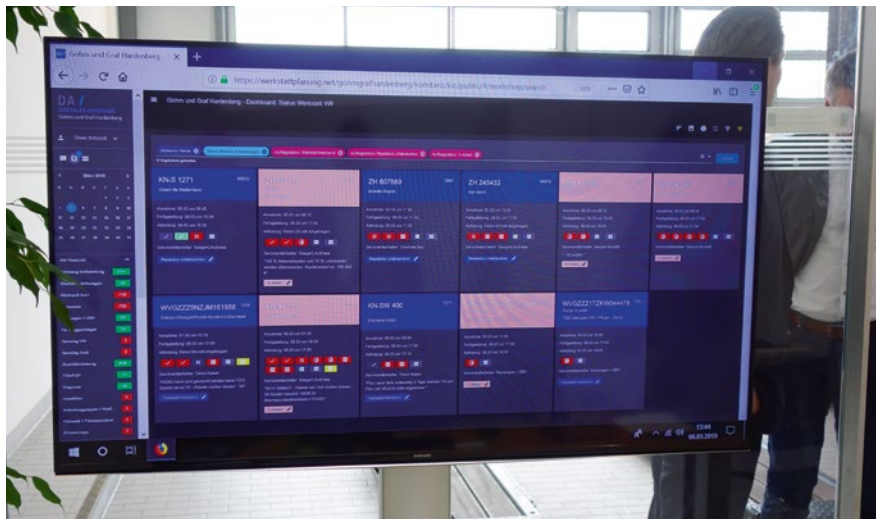


Werbung für die Online-Terminmeldung



Serviceberater Andreas Seegert an seinem Schaltpult. Im Hintergrund die Direktannahme.

Über die Werkstattplantafel kann der Werkstattleiter die Werkstattarbeiten seinen Monteuren zuweisen.



Thomas Desch erläutert die Werkstattplanung. Hier sind für jedes Serviceteam sämtliche Termine sichtbar. Die verschiedenen Balkenfarben im Mittelteil informieren über den Status verschiedener Aufträge. Anhand der Farben erhält man einen schnellen Überblick. Im unteren Teil wird durch „Rot“ eine Überplanung, über „Grün“ freie Kapazitäten angezeigt. Im rechten Teil befindet man sich im Terminassistenten. Die Serviceassistentin kann hier einen Serviceberater anwählen, dem sie einen Termin zuweisen möchte.