

Foto: Wavebreakmedia/Micro/Fotolia

DIGITALE DIALOGANNAHME

Freund oder Feind

Anwendungen zur digitalen Dialogannahme in der Werkstatt müssen dem Serviceberater im Alltag eine echte Erleichterung bringen, sonst bleiben die Geräte meist in der Schublade.

Wahr ist: Ein Tablet für die digitale Dialogannahme (DA) macht aus einem schlechten Serviceberater noch lange keinen Verkaufsprofi. Andererseits kann kein Werkstattleiter die Möglichkeiten, die ein systemgestützter Annahmeprozess eröffnet, einfach ignorieren. Warum sollte man den Kunden mit Papierformular empfangen, wenn man ihn mit

einer intelligenten App viel besser in den Prozess der Fahrzeugannahme mit hineinholen und auf diese Weise ganz nebenbei technische Kompetenz signalisieren kann?

Geringe Verbreitung im Markt

Die Branche hat den Charme der digitalen Fahrzeugannahme im Service erkannt: Eine Umfrage der Schwesterzeitschrift AUTOHAUS zusammen mit dem IT-Beratungsunternehmen NTT Data zum Arbeitsumfeld des Serviceberaters hat schon vor zwei Jahren ergeben, dass fast 80 Prozent der befragten Händler (Marken- und Mehrmarkenbetriebe) erwarten, dass die Dialogannahme mit Tablet weiter an Bedeutung gewinnen wird. Nur 18 Prozent nutzten aber schon einen Tablet-PC.

Zumindest in den Serviceorganisationen der Fahrzeughersteller ist die digitale Annahme ein großes Thema. Derzeit sammeln offenbar fast alle Marken Pilotversuche mit digitalen Annahmegeräten oder stecken gerade mitten in der Einführung (siehe Beitrag Seite 15). Dort erhofft man sich durch den Einsatz eines Tablets nicht nur bei der Dialogannahme, sondern auch bei der Fahrzeug-Hereinahme oder Schadenaufnahme zahlreiche Vorteile. An erster Stelle in der Wunschliste der Autohäuser stehen aktuelle und vollständige Checklisten, mehr Transparenz im Serviceprozess, einheitliche Datenerfassung und die Zeitersparnis.

Mit seiner digitalen Dialogannahme für Tablets hat das Unternehmen API Interna-

KURZFASSUNG

Die digitale Dialogannahme ist bei freien Werkstätten kaum verbreitet. Die Anbieter rechnen aber damit, dass die Nachfrage auch in diesem Segment steigt. Der Markenhandel und Mehrmarkenbetriebe sind da schon weiter und lernen ihre Lektion.

tional aus Leipzig, ein Pionier bei der digitalen DA, nicht nur markengebundene und freie Werkstätten im Blick, sondern auch Kfz-Gutachter oder Reifenhändler: „Unser Produkt API R 1000 ist kein reines digitales Dialogannahmesystem, die Funktionalitäten gehen weit darüber hinaus“, betont Markus Hoffmann, Geschäftsbereichsleiter Software bei API. Neben individuell konfigurierbaren Checklisten zur Fahrzeugannahme bietet das System Unterstützung bei der Bewertung von Unfallschäden, der UVV-Prüfung gewerblicher Fahrzeuge, der Gebrauchtwagenbewertung oder bei Inspektionen und saisonalen Checks.

Flexible Checklisten sind gefragt

Auch der Anbieter von Werkstattsoftware Werbas hat bereits auf der Automechanika 2014 mit „Werbas mobil“ eine Lösung vorgestellt. Nach der Markteinführung haben sich laut Werbas rund 50 Anwender für diese Lösung entschieden. Parallel dazu habe man die Entwicklung weiter vorangetrieben und die Funktionalitäten kontinuierlich erweitert. Im Rahmen der Auto-

DIGITALE DIALOGANNAHME

Die wichtigsten Funktionen der digitalen Dialogannahme auf einem Tablet

- einfache und übersichtliche Menüführung; App-Anmutung mit Tablet-typischer Wisch-Funktion und großen Buttons
- Auswahl von Checkliste nach Fabrikat oder Modell
- flexible und individuell konfigurierbare Checklisten, z.B. Schnellchecklisten, Checklisten für Inspektion oder Karoserieschäden oder zeitweise Integration von Aktionsartikeln
- Einfach zu bedienende Fotofunktion mit integrierter Tablet-Kamera
- Zuordnung von Fotos zu Prüfpunkten der Checkliste oder Schäden
- Schnittstelle zu DMS und Übertragung von Kunden-, Fahrzeug-, Termin- und Auftragsdaten aus dem DMS
- Vertriebliche Unterstützung durch Anzeige von Aktionen, Kostenvorschlägen

Eine einfache Bedienung und eine optisch ansprechende Oberfläche sind wichtige Kriterien für eine erfolgreiche Tablet-Lösung. Der Nutzer muss sich schnell zurechtfinden, idealerweise unterstützt der Menüaufbau den Prozess. Die optische Gestaltung spielt auch deshalb eine große Rolle, weil der Serviceberater den Kunden durch den gemeinsamen Blick auf das Display in den Annahmeprozess einbeziehen soll.



Die übersichtliche Gestaltung der Oberfläche erleichtert die Nutzung.

Foto: Betzmeier



Mobilitäts-garantie

So glückliche Kunden wünscht sich doch jeder Kfz-Betrieb!

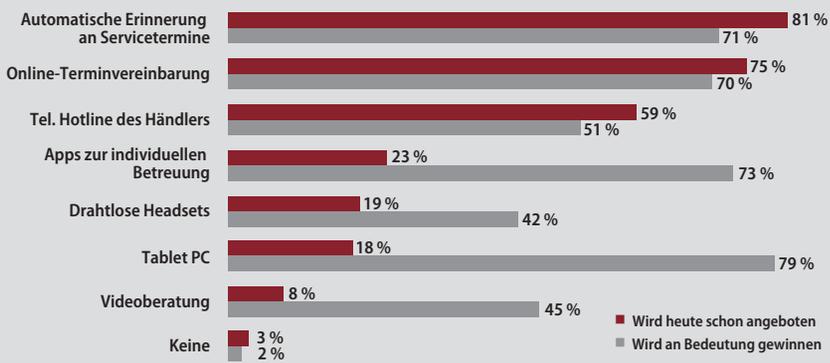
Panne, Unfall oder Diebstahl? Ganz egal. Denn für diese Fälle haben wir für die Kunden unserer Werkstattspartner die Mobilitätsgarantie im Angebot: Die hilft rund um die Uhr, an 365 Tagen im Jahr, im In- und Ausland. So ein Service macht nicht nur die Kunden glücklich.

ATR SERVICE GmbH
Otto-Hirsch-Brücken 17
70329 Stuttgart
www.atr.de



|| DIESE SYSTEME NUTZEN AUTOHÄUSER

Frage: Welche der folgenden technischen Ausstattungen haben Sie beziehungsweise welche Kommunikationsmöglichkeiten oder Serviceleistungen bieten Sie Ihren Kunden im Bereich Serviceberatung heute schon und welche werden Ihrer Meinung nach in den nächsten fünf Jahren allgemein an Bedeutung gewinnen?



Quelle: AUTOHAUS/NTT Data 2014

mechanika 2016 präsentiert Werbas ein webbasiertes Nachfolgesystem, das deutlich flexibler und hardwareunabhängig sein soll.

Bei freien Werkstätten ist die Verbreitung von Systemen zur digitalen DA nach Einschätzung von Marktkennern bislang eher marginal: „Wir gehen aber davon aus, dass sich die Situation bei Angebot und Nachfrage im Laufe der nächsten Jahre im Gesamtmarkt spürbar verändert“, erklärt ein Werbas-Sprecher auf Anfrage. Die Vorteile für Werkstätten seien offenkundig: Für die Betriebe spielt die Schaffung durchgängiger Prozesse eine zentrale Rolle. Bilder müssen nicht separat erstellt, übertragen und dann dem Auftrag zugeordnet werden. Handschriftliche Feststellungen werden nicht mehr extra eingepflegt, außerdem können sämtliche Informationen mit der Erfassung eindeutig einem Auftrag zugeordnet und automatisch an den richtigen Stellen im Werkstatt-Management-System hinterlegt werden.

Schnittstellen sind sinnvoll

Damit die Prozesse ohne Datenbruch und Doppelerfassung laufen, muss die digitale DA in die vorhandene IT-Landschaft eingebunden sein. „Es gibt reine App-Installationen im Markt. Dies sind zumeist autarke Systeme ohne Verbindung zur lokalen EDV – damit schafft man sich aber nur ein weiteres System in der Werkstatt an, was aus unserer Sicht nicht zielführend ist“, erklärt APi-Softwarefachmann Hoffmann. Das Problem: Die Programmierung von Schnittstellen ist aufwändig und kostet

Entwicklungszeit. API kann derzeit mit rund 20 Schnittstellen zu gängigen DMS-Systemen aufwarten.

Der DMS-Anbieter Betzemeier Automotive Software hat zusammen mit dem Partnerunternehmen ApplicoData ebenfalls ein eigenes Produkt für die digitale DA auf den Markt gebracht. Dabei handelt es sich um eine Cloudlösung, die plattformunabhängig auf allen mobilen Endgeräten browserbasiert läuft. Clemens

Es macht keinen Sinn, wenn die Geschäftsleitung den Mitarbeitern im Service ein System aufzwingen will.

Betzemeier, Geschäftsführer des Unternehmens: „Wir bieten Kfz-Betrieben damit ein frei konfigurierbares Werkzeug an, das nach den eigenen Bedürfnissen in der Annahme konfiguriert werden kann.“ Für Markenbetriebe sind die Checklisten herstellereigentlich angelegt. Anwender können sich je nach Anwendungsfall auch eigene Listen erstellen. Betzemeier: „Die Dialogannahme muss mehr bieten als Checklisten. Aus der digitalen Annahme entstehen Servicepotenziale für künftige Werkstattbesuche des Kunden.“ Wenn beispielsweise beim Reifenwechsel im Frühjahr schon erkennbar ist, dass im Herbst die Bremsen fällig werden, kann dies im System hinterlegt werden. Bei der nächsten Terminvereinbarung mit dem Kunden wird der Serviceberater automatisch auf den erkannten Bedarf hingewiesen.

Eine wichtige Lektion haben Anbieter aus der Praxis schon gelernt: Zu komplex dürfen die Systeme nicht sein, sonst werden sie nicht genutzt. „Wenn Unternehmen die maximale Transparenz aus einem digitalen System herausholen möchten, müssen die Daten stets topaktuell sein. In dieser Logik steigt jedoch der Erfassungsaufwand für den Servicemitarbeiter“, erklärt Adrian Schnell vom Schweizer Automobiliensteiger Autofaszination. „Die Systeme müssen einfach in der Bedienung sein und leicht zu verstehen“, ist Schnell überzeugt. „Man sollte nicht unterschätzen, wie groß die Veränderung für den Anwender ist. Er muss sich aus seiner Sicht nun um den Kunden und neben dem Fahrzeug auch noch um die Bedienung eines zusätzlichen Gerätes kümmern“, pflichtet Clemens Betzemeier bei. Sein Rat: „Es macht wenig Sinn, wenn solche Systeme von der Geschäftsleitung verordnet werden. Besser ist es, die Mitarbeiter mit ins Boot zu holen und über positive Prozessveränderungen zu sprechen.“

Einfach ist auch eine Strategie

Autofaszination aus der Schweiz setzt mit dem „DriverButler“ bewusst auf eine einfach gehaltene Plug&Play-Lösung: „Der DriverButler ist ein webbasiertes System, das absolut niederschwellig ist“, erklärt Schnell. Die Anbindung an das DMS sei möglich, aber nicht zwingend. Der DriverButler könne daher ohne Projektarbeit im Unternehmen eingesetzt werden.

Der Vorwurf, die Anwendungen seien zu kompliziert und wenig anwenderfreundlich, trifft nicht zuletzt die Systeme der Serviceorganisationen. „Wir stellen leider fest, dass die Fahrzeughersteller ihre eigenen Lösungen entwickeln, die dann strikt markenspezifisch funktionieren und nicht für den Mehrmarkenbetrieb geeignet sind. Das führt am Ende in vielen Autohäusern dazu, dass mehrere Systeme parallel im Einsatz sind“, beklagt Betzemeier. Skoda und Seat gehen hier einen anderen Weg. Sie überlassen das Feld den Anbietern von DMS-Systemen und stellen diesen sogar eigene Daten zur Verfügung. Betzemeier: „Wir haben als Anwendungsentwickler Zugang zu Teile- und Paketpreisen und können diese direkt in die digitale Dialogannahme integrieren. Der Serviceberater kann am Auto bereits auf Knopfdruck Aussagen über Kosten treffen.“ Diese Form der Zusammenarbeit sei sehr zielführend.

Dietmar Winkler