

# Für die Digitalisierung gerüstet

**Werkstattprozesse** | Werkstätten sollten sich mit den Möglichkeiten neuer Lösungen auseinandersetzen, diese ausprobieren und dabei gleichzeitig eigene Prozesse hinterfragen, rät Harald Pfau, CEO der Werbas AG.

**asp:** Herr Pfau, hat der Lockdown auch bei freien Werkstätten dazu geführt, sich intensiver mit Digitalisierung zu beschäftigen?

**H. Pfau:** Im Kontakt mit zahlreichen Werkstätten hat sich für uns gezeigt, dass in den letzten Monaten zum Thema Digitalisierung nichts Gravierendes passiert ist. Zudem stehen wir vor der Herausforderung, dass der Begriff „Digitalisierung“ noch genau definiert werden muss. Es gab in den letzten Monaten keine zusätzlichen neuen nennenswerten Anfragen zu Archivierungs-, Merklisten- oder Status-Modulen. Da es sich auch immer um zusätzliche Investitionen handelt, agiert der „freie“ Servicebetrieb bei einer solchen extremen Corona-Epidemie zögerlicher. Das ist nachvollziehbar. Schon die Mehrwertsteuer- sowie die Kassen-/TAE-Umstellung waren ein zusätzlicher Kostenfaktor. Coronabedingt wurden natürlich mehr Präsentationen, Schulungen usw. „online“ durchgeführt. Da wir aber bereits 95 Prozent der Servicefälle „online“ unterstützen, ist dies bereits eine bekannte und viel genutzte Maßnahme.

**asp:** Verschlafen die Betriebe das Thema?

**H. Pfau:** Wir brauchen uns nichts vorzumachen. Auch für die kleinen und mittleren Unternehmen gab es in den letzten Wochen einfach wichtigere Herausforderungen, als sich um das Thema Software zu kümmern. Und jetzt sehen wir uns wieder Hiobsbotschaften und einem möglichen

Lockdown gegenübergestellt. Trotz allem und vielleicht sogar noch stärker als je zuvor gilt es, die eigenen Abläufe auf die Herausforderungen der Zukunft auszurichten.

## Cloud-Lösung

**asp:** Ihr Haus hat jetzt Werbas.blue 6.0 vorgestellt. Ist das die richtige Antwort?

**H. Pfau:** Ja, wir sehen das so, denn die notwendige „Mobilität“, die „Flexibilität“ und auch das neue digitale Element, durch das ich Tätigkeiten auf mehrere Schultern verteilen kann, ist mit einer solchen Cloud-Lösung gegeben. Jedem Mitarbeiter stehen die für ihn wichtigen Informationen jederzeit und überall zur Verfügung. Dadurch ist er handlungs- und auch auskunftsfähig.

**asp:** Was sind die wichtigsten Änderungen in der Anwendung?

**H. Pfau:** Der gesamte Werbas-Client kann jetzt komplett mobil zum Einsatz kommen. Die Auftragsabwicklung und -verwaltung ist ebenso möglich wie die Neuanlage von Kunden und Fahrzeugen. Ein eigenes Shopsystem versetzt den Anwender in die Lage, sich seine Arbeitsplätze individuell einzurichten, ohne Vertragsbindung und Wartezeit. Zudem sind ein kompletter Relaunch der Oberfläche und der Ausbau der intuitiven Bedienung in diese Version eingeflossen. Der Werkstattinhaber hat die Möglichkeit, alle wichtigen prozessualen und unternehmerischen Fragen selbst zu entscheiden.

**asp:** Wie weit sind Sie mit der Digitalisierung der Werkstattprozesse und der Umsetzung der papierlosen Werkstatt?

**H. Pfau:** Unser Angebot bei den Prozessen in der Werkstatt ist komplett, was wir gegenüber der Presse kürzlich unter Beweis stellen konnten. 2021 wird noch das gesamte Thema der Rechnungstellung digital abgebildet. Schon heute und auf Dauer



Foto: Werbas AG

Harald Pfau, CEO der Werbas AG.

kann die Werkstatt nach unserer festen Überzeugung zu 90 Prozent papierlos agieren. 100 Prozent gibt es nicht und wird es nie geben.

**asp:** Was sind die größten Hindernisse auf dem Weg dorthin?

**H. Pfau:** Technisch sind wir gerüstet. Die größte Herausforderung ist nun, dass sich die Werkstätten mit den Möglichkeiten neuer Lösungen auseinandersetzen, diese ausprobieren und dabei gleichzeitig eigene Prozesse hinterfragen. Viele nehmen sich hierfür nicht die Zeit. Obwohl diese Zeit sehr sinnvoll investiert wäre. Das zeigt sich immer wieder, wenn wir auf Werkstattinhaber stoßen, die die Potenziale für sich bereits entdeckt haben.

**asp:** Sie sprechen von einer Hybridlösung. Was ist damit gemeint?

## Kurzfassung

Der Softwareanbieter Werbas AG hat mit seiner modularen Werkstatt-Software eine besondere Stellung im Markt. Werbas-CEO Harald Pfau erklärt, warum Digitalisierung gerade jetzt eine zentrale strategische Herausforderung ist.

## „Schon heute können Werkstätten nach unserer Überzeugung zu 90 Prozent papierlos agieren.“

Harald Pfau, CEO Werbas AG

**H. Pfau:** Wir haben immer noch unser Werbas, das bildet die Grundlage für alles. Dann haben wir die Cloud-Applikation, die sich der in Werbas gespeicherten und verfügbaren Daten bedient. Daher Hybridlösung – alle Elemente sind aufeinander abgestimmt und das eine funktioniert nicht ohne das andere.

**asp:** Gibt es weiterhin zwei Versionen?

**H. Pfau:** Ja, wobei wir nicht von zwei Versionen, sondern eher zwei Bausteinen einer Lösung sprechen. Wir schauen sehr genau, welche Prozesse und Applikationen für den mobilen Einsatz sinnvoll sind. Zudem ist es nicht realistisch, hunderte von Mannjahren Entwicklung und Code innerhalb von fünf Jahren komplett neu zu erstellen. Und das macht auch gar keinen Sinn, denn muss zum Beispiel eine Warengruppe, die einmal angelegt und dann jahrelang nicht mehr angefasst wird, in eine Cloudversion am Smartphone anlegbar und änderbar sein? Wir müssen hier „wollen“ und „wirtschaftlich Sinnvolles“ sehr stark miteinander abwägen, um die Transformation zu schaffen und die Vorteile beider Bausteine sinnvoll zu kombinieren.

**asp:** Ist es nicht sinnvoll, sich vom eigenen Server langsam zu verabschieden?

**H. Pfau:** Dies kann und sollte mehr in den Fokus rücken, gerade bei Neu- oder Ersatzbeschaffungen, die neu bewertet werden müssen. Auch hier gibt es „Break Evens“, wo es nicht unbedingt wirtschaftlich sinnvoll ist, aber eventuell wegen Know-how-Problemen oder aus anderen Sicherheitsgründen doch Sinn machen würde. Das Angebot hierzu wird immer attraktiver. Doch lassen Sie mich klarstellen: Die Entscheidung, wo welche Daten gespeichert werden sollen, liegt ausschließlich beim Anwender. Auch mit dem Einsatz eines eigenen Servers können alle Funktionen genutzt werden.

**asp:** Mit der Version 6.0 kann der Mechaniker von seinem Handy aus die Aufträge bearbeiten. Wie wird dies angenommen?

**H. Pfau:** Die Vorteile liegen hier sprichwörtlich auf der Hand. Diese Möglichkeit wird durchweg positiv bewertet. Sie macht deutlich, wie sich Arbeitsprozesse vereinfachen lassen. Wichtig ist, sich mit der praktischen und organisatorischen Umsetzung vor der Anschaffung von Mobilgeräten zu beschäftigen. Die Frage ist: Wem gebe ich welches Gerät und was soll damit erreicht werden?

**asp:** Werbas wird vom User abonniert. Was kosten die einzelnen Komponenten?

**H. Pfau:** Die gesamte Auftragsabwicklung kostet für den Ersteinsatz 20 Euro monatlich und jeder weitere User kostet fünf Euro monatlich. Ein Modul wie Zeiterfassung kostet pro User dann 2,50 Euro monatlich.

### Arbeiten mit dem Handy

**asp:** Welche Bedeutung hat die Einbindung von Drittanwendungen wie „drivelog“?

**H. Pfau:** Die Umsetzung eines Netzwerks ist und bleibt wichtig, um Informationen zur Reparatur, zu Teilen oder zu technischen Details sofort am Mobilteil aufrufen zu können und somit aussagefähig zu sein. Das heißt, bei der Reparatur auf der „Straße“, beim Hol- und Bring-Service, auf der Baustelle und so weiter können Auftragspositionen jetzt automatisiert erstellt werden, die dann sofort im gesamten System zur Verfügung stehen. Dadurch werden erst die gesamtheitliche Entlastung und Verteilung von Aufgaben auf viele Schultern möglich. Prozesse werden dort aufgerufen und bearbeitet, wo sie anfallen und benötigt werden. Diese sonst in eine Werkstattkarte notierten Informationen haben doch nichts auf dem Schreibtisch des Kundendienstleiters oder Werkstattmeisters verloren, der dies dann abtippt. Zu „Drivelog“ sei noch angemerkt, dass wir damit sofort OE-Teil-

le-Informationen in Aftermarktteilen umschlüsseln und Alternativen bieten können.

**asp:** Welchen Stellenwert hat die Datenübernahme über die ASA-Schnittstelle?

**H. Pfau:** Hier sprechen wir von Werkstattprozessen, die vollständig digital über die „Netman 4.0“-Schnittstelle (ehemals asanetwork) abgebildet werden können. Es sind keine zusätzlichen Eingaben notwendig, Fehlerquellen werden reduziert und die Geräte tauschen Informationen aus wie Status oder Protokolle. Es wird nichts vergessen und alles ist protokolliert und archiviert. Es steht jedem sofort bis zur Cloud-Lösung zur Verfügung. Das ist Digitalisierung in Reinkultur.

**asp:** Werkstätten bekommen mit ihren Werkstattkonzepten die Software oft mitgeliefert. Welche Vorteile bringt dann Werbas?

**H. Pfau:** Wir müssen vom Softwareverkauf leben, die Kooperationen und Teilehändler verdienen am Teileumsatz. Daher sind wir kein Marketinginstrument, sondern ein strategisches Instrument für die betriebswirtschaftlich sinnvolle Ausrichtung einer Werkstatt. Wir liefern unseren Kunden eine große Modularität und viele inhaltliche nützliche Prozessfeatures innerhalb der Applikation. Und dies gilt nicht nur für den Pkw-Markt, sondern vom Bus über Nutzfahrzeuge bis hin zu Land- und Baumaschinen für viele weitere Einsatzgebiete. Wir liefern als einziges Softwarehaus „weltweit“ unseren Kunden einen kostenlosen OE-Teilekatalog zur Teileidentifikation. Wir haben über 300 Schnittstellen, die der Kunde sich nach seinen unternehmerischen Bedürfnissen zusammenstellen kann, ohne Reglementierungen. Wir sind davon überzeugt, dass sämtliche unternehmerischen Entscheidungen in die Hände der Unternehmer gehören.

**asp:** Herr Pfau, herzlichen Dank für das Gespräch!

Interview: Ralph M. Meunzel