

## DEALER-MANAGEMENT-SYSTEM

# Die Werkstatt macht mobil

Im vergangenen Herbst hat das Türkheimer Seat-Autohaus Heiler seine Dialogannahme ins digitale Zeitalter transferiert – und das ohne nennenswerte Mehrkosten: Der Geschäftsführer und die Serviceberater sehen im Einsatz von Tablets viele Vorteile.



Bild: Nowetny

Jede Direktannahme wird im Autohaus Heiler mit dem Tablet durchgeführt.

**A**ngeklopft hat bei Alfons Heiler, Geschäftsführer des gleichnamigen Seat-Autohauses in Türkheim im bayerischen Unterallgäu, schon manch ein Softwareanbieter. Doch alle sind beim Unternehmer stets abgeprallt: „Warum sollte ich einen hohen fünfstelligen Euro-Betrag in ein neues Dealer-Management-System investieren, wenn Werbas bei uns seit 25 Jahren reibungslos läuft und alles bietet, was wir brauchen – und das zu einem Preis-Leistungs-Verhältnis, das seinesgleichen sucht“, schmunzelt er.

Weniger als 250 Euro monatlich zahlt der Unternehmer für insgesamt zwölf Arbeitsplätze, inklusive aller nötigen Schnittstellen und der Serververwaltung. Ebenfalls in diesem Preis inbegriffen ist das neue Tool Werbas Blue, das eine digitale Direktannahme in der Werkstatt ermöglicht.

Neben zahlreichen freien Betrieben betreut der Holzgerlinger Softwarespezialist auch mehrere Markenhändler: Schon frühzeitig habe man begonnen, für ausgewählte Fabrikate die nötigen Schnittstellen zu programmieren, sagt Gebietsleiter Bernhard Hofmann von Werbas, der das Autohaus Heiler seit vielen Jahren betreut. Neben Seat bietet das DMS auch die komplette Markenfunktionalität für die beiden Fabrikate Opel und PSA.

Die Grundphilosophie von Werbas lautet dabei: Ein Autohaus muss nur für die Funktionen zahlen, die es unternehmerisch auch tatsächlich braucht. „Wir entwickeln unser DMS strikt nach den Bedürfnissen der Autohäuser weiter, und wir binden auch nur die Schnittstellen ein, die ein Händler tatsächlich braucht. Nicht wir bestimmen die Prozesse, sondern wir passen unser System an die Autohausprozesse an“, erklärt Bernhard Hofmann.

Das bestätigt auch Alfons Heiler – Werbas habe immer ein offenes Ohr für neue Anforderungen, lobt der Unternehmer. So sei es auch problemlos

möglich gewesen, die vor einigen Jahren neu gebaute freie Werkstatt softwaretechnisch einzubinden. Der freie Betrieb befindet sich auf der Rückseite des Seat-Autohauses und wird rechtlich eigenständig von Alfons Heilers Sohn geleitet. Als positiv wertet der Unternehmer auch, dass sich Arbeitsplätze und Module beliebig zu- und abschalten lassen und dass die Software den Leistungslohn in der Werkstatt abbildet. Vor allem aber sei das Programm sehr bedienerfreundlich: „Es ist weitestgehend selbsterklärend, sodass auch neue Mitarbeiter in kürzester Zeit und ohne größeren Schulungsaufwand damit arbeiten können“, bekräftigt Alfons Heiler.

## Zahlreiche Schnittstellen

Mit dem Programm managt das Seat-Autohaus dank der zahlreichen Schnittstellen zu Fremdprogrammen wie DAT, Ersatzteilkatalogen oder Herstellersystemen sein komplettes Tagesgeschäft: Es organisiert damit nicht nur seine Werkstatt, sondern überträgt darüber unter anderem auch seine Fahrzeuge in die Börsen und kommuniziert mit seinen Kunden: „Ich brauche kein überdimensioniertes CRM-System. Werbas bietet alle Funktionen, die ich benötige“, schildert Alfons Heiler.

Das Autohaus, das in diesem Jahr voraussichtlich 400 Neu- und Gebrauchtwagen verkaufen wird und täglich zwischen 20 und 25 Werkstatt-durchläufe hat, erstellt und versendet darüber unter anderem Serienbriefe, selektiert anstehende Hauptuntersuchungen, Inspektionen und auslaufende Finanzierungen oder lädt zu Fahrzeugpräsentationen ein.

Mit dem Programm sieht sich Alfons Heiler auch für die zunehmende Digitalisierung gerüstet: Die Kunden werden nicht nur über SMS-Erinnerungen an anstehende Werkstatttermine erinnert, sie können auch selbst Werkstatt-

termine online vereinbaren. Momentan würden monatlich rund zehn Kunden diese Möglichkeit nutzen, erzählt Alfons Heiler.

Vor allem aber schätzt der Unternehmer das webbasierte Fahrzeugannahme-Tool von Werbas: Dessen Besonderheit ist, dass die Kundendaten lokal auf dem Autohausserver bleiben und nicht in der Cloud liegen. Und so funktioniert es: Die Serviceassistenz legt einen Werkstattauftrag im DMS an; die beiden Serviceberater können diesen dann in der Direktannahme über einen Internetbrowser öffnen und Checklisten digital mit dem Tablet abarbeiten. „Die Daten werden dabei nicht gespiegelt, die Annehmer arbeiten direkt im Livesystem“, erklärt Bernhard Hofmann. Nach der Fahrzeugannahme ordnet das Programm die Daten automatisch dem Auftrag zu und legt diesen im Archiv ab. Für den nötigen Durchblick in der Werkstatt sorgt dabei das Werbas-Blue-Dashboard: Darüber können die Anwender unter anderem offene Aufträge einsehen, sie sehen

eine Übersicht über die Abholtermine oder die Aufteilung der Aufträge auf die Kundenberater.

Zwingen müsse er die Serviceberater nicht, mit dem Tablet zu arbeiten, versichert Alfons Heiler. Die Annehmer schätzen vor allem die Zeitersparnis, weil sie die Daten nicht mehr wie früher ins DMS übertragen müssen. Zudem ließen sich Schäden auf diese Weise deutlich leichter dokumentieren.

Richtig rund wird der Direktannahmeprozess im Autohaus Heiler zum Jahresende: Dann wird es eine Seat-Paketschnittstelle geben. Das bedeutet, dass die Serviceberater dann in der Lage sein werden, den Kunden noch während der Dialogannahme eine detaillierte Preisauskunft zu geben und die Ersatzteilverfügbarkeit zu prüfen.

Schrittweise plant das Softwareunternehmen, die Funktionen seiner mobilen Anwendung auszubauen: So gibt es seit Kurzem ein Modul, um Inventuren mobil abzuwickeln. In Kürze sollen Kfz-Betriebe zudem die Mög-



Langjährige Zusammenarbeit: Werbas-Gebietsleiter Bernhard Hofmann (li.) mit Alfons Heiler, Geschäftsführer des Seat-Autohauses Heiler.

lichkeit erhalten, Wareneingänge mobil zu erfassen. „Werbas Blue ist ein lebendiges System, das schrittweise um all solche Funktionen erweitert wird, die mobil sinnvoll sind, beispielsweise eine Zeiterfassung“, bemerkt Bernhard Hofmann. Alfons Heiler ist sich einer Sache sicher: Das digitale Rad wird sich noch schneller drehen als bislang.

JULIA MAURITZ

## Passt perfekt: Ihre Arbeit, unsere Innovationen.



[www.ate.de](http://www.ate.de)

Schon seit 100 Jahren ist ATE Vorreiter, wenn es um Bremsen geht. Wir bieten Ihnen das innovative Komplettprogramm für Ihre Kunden in höchster Qualität. Perfekt aufeinander abgestimmt. Aus einer Hand.



Brakethrough Technology