

## **05.2021: Fiat und Kia Partner**

*Hier finden Sie Informationen zu dem Werkstatt-Termin-Planer, der Kapazitätenplanung, der Hinterlegung von Serviceverträgen, der korrekten Pflege von Kundenakten und Fahrzeugdaten und dem Lagerbereich.*

Dieser Betrieb wurde neu eröffnet und Loco-Soft bereits in anderen Filialen verwendet. Wir starteten mit einer Ersteinweisung im Bereich „Service“.

Der neue Serviceleiter war ebenfalls dabei, um sich ein Bild unseres Werkstatt-Termin-Planer (WTP) zu machen.

Bevor wir in Pr. 266 wechseln, wurden die Einstellungen in Pr. 269 geprüft. Ein paar Kleinigkeiten konnten wir schon anpassen und zwei Mietwagen für Pr. 266 haben wir ebenfalls angelegt.

Bisher konnte hier keine vernünftige Planung im WTP stattfinden. Die Monteure waren in Pr. 811 noch nicht angelegt. Die Arbeitszeiten fehlten und die Kapazität konnte dadurch nicht kalkuliert werden. Auch die Serviceberater waren in Pr. 811 nicht den einzelnen Betriebsstätten zugewiesen. Aus diesem Grund tauchten alle Serviceberater in allen Betrieben auf und könnten theoretisch „überall“ verplant werden. Die Anpassungen und Einstellungen haben wir so vorgenommen, dass in jedem Betrieb die richtige Kapazität und die dazugehörigen Mitarbeiter aufgeführt werden. Wichtig war, dass der Planungsindex den Monteuren individuell angepasst wurde. Der Planungsindex legt fest, welchen Prozentsatz der Gesamtanwesenheit der Monteur im WTP verplanbar ist. Damit dieser in Pr. 266 auch berücksichtigt wird, muss bei der Kapazitätenanzeige aller Mitarbeiter anstatt „wirklich“, „planbar“ ausgewählt sein.

Am besten lernt man tatsächlich in der Praxis. Deshalb sind wir direkt einmal ein paar Beispiele durchgegangen. Von der Terminanlage in Pr. 266 bis hin zur Auftragseröffnung in Pr. 211 aus dem Termin. Dabei ergaben sich noch einige Fragen zu Pr. 111, 112 und 211.

In den Kundenakten in Pr. 111 waren bisher nur Namen und Telefonnummern eingetragen. Deshalb sind wir noch weitere wichtige Punkte für die Kundenanlage durchgegangen. Vor allem sollte bei den Kunden zwischen Privatperson und Firma, anhand des Anredeschlüssels, unterscheiden werden. Dazu kommt auch, dass Telefonnummer und Kontaktinformationen als privat oder dienstlich markiert werden. Diese Hinterlegung sind nämlich wichtig für den Datenschutz oder z.B. Fahrzeugankäufe in Pr. 131. Besonders bei Mehrbetrieben sollten die Kunden zudem einer betreuenden Betriebsstätte zugewiesen werden und die Kundencodes dementsprechend gepflegt sein. So weiß jeder, der den Kunden aufruft, in welcher Filiale dieser sonst betreut wird und kennt ein paar Eckdaten. Außerdem sollte bei Firmenkunden unbedingt die Umsatzsteuer-ID oder die Steuernummer eingetragen werden, für den Fall, dass Gutschriften o.Ä. erstellt werden.

Als weiteres Highlight habe sind wir unseren „Kontakte“-Tab durchgegangen, der nicht nur in Pr. 111, sondern auch in Pr. 112 und 211 zu finden ist. Darüber wird es in Zukunft noch einfacher Vereinbarungen und Absprachen jedes Mitarbeiters mit Kunden einzusehen und ohne Rücksprache weiterbearbeiten zu können.

Die Kundenfahrzeuge in Pr. 112 wurden bisher immer noch über die KBA-Liste angelegt, die bereits 2015 durch das TecDoc-Verfahren abgelöst wurde. Dieses bietet die Möglichkeit, alle Fahrzeuge anhand der KBA-Nummer oder Suchbaum in der TecDoc-Datenbank zu finden und einen automatisch generierten Modellcode anzulegen. Einige Modellinformationen werden dabei direkt in die Fahrzeugakte übernommen. Ein einfaches Verfahren für eine unglaubliche Arbeitserleichterung. Die TecDoc-Datenbank soll allerdings nur bei Fremdfabrikaten verwendet werden, bei denen der Original-Modellcode nicht bekannt ist.

Zusätzlich zu dieser einfachen Möglichkeit, war es im Autohaus ebenfalls unbekannt Serviceverträge in den Fahrzeugakten pflegen zu können. Für diverse / freie Anbieter wird zunächst in Pr. 391 eine neue „Spezialkondition Drittanbieter“ angelegt. Die Hinterlegung gibt es auch für einige Hersteller und allgemeine Geschäftsvorfälle. Dort werden die Konditionen für Arbeiten und Ersatzteile gesteuert. Dies kann, wie üblich, auch abhängig von Fahrzeugalter und Kilometerstand hinterlegt werden. Sind die Konditionen festgelegt, ist der Servicevertrag im Fahrzeug in Pr. 112, Tab „Verkauf/Interna“ oder Pr. 132 Tab „Interna“, inkl. Vertragsnummer und Laufzeit einzutragen. Sobald im Auftrag in Pr. 211 das Fahrzeug und die Arbeitsart S verwendet wird, erkennt Loco-Soft automatisch den hinterlegten Servicevertrag und aktiviert die dazugehörigen Konditionen.

Am zweiten Tag ging es im Lager weiter. Dort war die gleiche Devise wie gestern: In der Praxis lernt man am besten. Also wurden hier Teile angelegt in Pr. 511, Teilepreisinformationen über Pr. 512 herausgesucht und der Bestand testweise in Pr. 581 verändert. Dazu zählten natürlich auch Zubuchungen der Lieferscheine in Pr. 531 / 539 oder die Rechnungsprüfung in Pr. 583.

Die Lageristin freute sich, dass sie nun den richtigen Ablauf kennt. Darüber hinaus erleichtern die Hersteller-Schnittstellen zu EPER und dem DLP-Scanner zukünftig ebenfalls den Arbeitsalltag.

Damit waren zwei Tage Schulung abgeschlossen. Das Feedback Gespräch war sehr positiv und die Mitarbeiter waren begeistert Funktionen kennengelernt zu haben, von denen sie dachten, es gäbe sie nicht.