

AUTOHAUS

Kundendienst

Sonderdruck

Honda-Autohaus Udo von Ahnen, Hamburg, mit DCM-System

KD-TERMINPLANUNG PER EDV

Vernünftige Werkstattrendite verlangt hohe Auslastung. Wenn das Auftragsvolumen da ist, aber nicht lückenlos verplant ist, fehlt Rendite.

**Udo von Ahnen plant seit kurzem per EDV –
mit Software von DCM Minicomputer.**



Das Kontaktpersonal, hier Frau Behrmann, gibt aktuell Auskunft über freie Werkstatttermine

Häufig ist es doch so, daß ausreichend Auftragsvolumen für die Werkstatt vorhanden ist. Die Arbeitsqualität ist top, das Image hervorragend. Und trotzdem steht es mit der KD-Rendite nicht zum Besten. Warum? Es werden zuviele Sicherheitspolster in die Tagesplanung eingebaut!

Vernünftige Werkstattrendite verlangt hohe Auslastung. Wenn das Auftragsvolumen da ist, aber nicht lückenlos verplant ist, fehlt Rendite. Udo von Ahnen plant seit kurzem per EDV – mit Software von DCM Minicomputer.

Per EDV läßt sich die KD-Planung wirkungsvoll optimieren. Denn EDV rechnet verläßlich, und das viele Tage und Wochen im Vorhinein. Und nicht nur das: EDV vergißt auch nichts. Einmal gesetzt, wird der Termin immer wieder und automatisch berücksichtigt, kann kontrolliert werden und steht am Tage X auf der Matte. Dies bringt Sicherheit für die Werkstattauslastung und aktuelle Auskunftsbereitschaft für den Annehmer.

Wichtig dabei: Die Integration der Planungssoftware in das allgemeine Programm der Werkstatt. Werden Termine gesetzt, müssen vorhandene Stammdaten, z. B. Kunden- und Fahrzeugdaten, aufgerufen werden können. Das erspart Doppel-

gaben und schließt Fehlerquellen aus.

DCM Minicomputer aus München, mit seiner Unix-Branchenlösung auf Data General-Hardware in etwa 600 Betrieben vertreten, hat sich des Themas angenommen. Auf der „automechanika '92“ wurde das integrierte Programmteil vorgestellt – und bei Udo von Ahnen in Hamburg erstmals praktisch eingesetzt.

Ein paar Grunddaten zum Betrieb vorab: In der Werkstatt arbeiten sieben Monteure, drei KD-Annehmer sind das Bindeglied zwischen Kunde und Werkstatt. Der Auftragsvorlauf liegt bei 10 Tagen. Für den Kunden ist der Betrieb von 7 bis 19 Uhr offen. Für die Beschäftigten ist die Vier-Tageweche in Vorbereitung.

Nun zur Systematik der EDV-gestützten Terminplanung:

Stammdaten als Grundlage

Bevor Termine verplant werden können, braucht das System aktuelle Stammdaten. Es muß mit den verplantbaren Zeiten „gefüttert“ werden. Grundlage dafür ist ein aussagefähiger Anwesenheitsplan der Produktivkräfte. Für einen beliebigen Zeitraum im Voraus werden die zur Verfügung stehenden Produktivzeiten pro Monteur eingegeben. Dies kann proWoche oder Monat einheitlich erfolgen oder auch tageweise abweichend.

Etwas problematisch gestalten sich in der Praxis natürlich Abwesenheitszeiten, die nicht vorhersehbar sind, wie z. B. Krankheit. Hier kann es in der Folge zur Überplanung kommen. Dies ist jedoch kein systemspezifisches Problem, denn damit muß man sich auch bei manuel-

KD-TERMINPLANUNG PER EDV

Honda-Autohaus Udo von Ahnen,
Hamburg, mit DCM-System

ler Terminplanung herumschlagen. In dem Moment, wo bereits verplante Zeit mit spontaner Abwesenheit kollidiert, wird die überplante Zeit sofort angezeigt. Entweder muß dann produktiver Ersatz gesucht, oder Kontakt mit dem Kunden aufgenommen werden.

Aktuelle Planung

Wünscht nun ein Kunde einen Werkstatttermin, so ist der Annehmer sofort aussagefähig, wann der Auftrag erledigt werden kann. Aufgrund der Angaben des Kunden schätzt er den Zeitbedarf oder ermittelt ihn über das System in Verbindung mit den gespeicherten Arbeitswerten. Aufgrund der Zeitangabe, z. B. 2 Stunden, informiert ihn das System, wann dieser Zeitumfang verplant werden kann. Dies entweder pauschal oder für einen bestimmten Monteur. Ist der Kunde mit dem Terminvorschlag einverstanden, wird der Auftrag eingegeben. Kundendaten (bei Stammkunden), AW-Nummern, Zeiten und Texte können aus den vorhandenen Stammdaten des Systems übernommen werden. Mit der Zuordnung der Zeit an einen bestimmten Monteur ist die Planung dieses Auftrags vollzogen, die Verknüpfung zwischen Kun-

de, Monteur und Zeit hergestellt. Bei der nächsten Abfrage werden die angenommenen zwei Stunden bei diesem Monteur für den betreffenden Tag als belegt angezeigt und automatisch von der Gesamtstundenzahl abgezogen.

Bei der Bedienung des Systems kann der Annehmer sich entweder den nächst möglichen verplanbaren Termin anzeigen lassen, oder gezielt entsprechend eines Kundenwunsches suchen. Detailliert bekommt er Auskunft, wieviele Stunden pro Monteur am gewünschten Tag zur Verfügung stehen, wieviele bereits verplant und wieviele noch frei sind. Wünscht der eingeplante

Kunde nachträglich eine Terminänderung, so ist der Zugriff über den Kundennamen jederzeit möglich und die Planung veränderbar.

Kontrollfunktionen:

Das System gibt z. B. dem Kundendienstleiter jederzeit Auskunft, welche Tage bereits ausgelastet und wieviele Stunden wann und bei welchem Monteur noch verplant werden können. Bei Überplanung, z. B. durch Krankheit, kann im Regelfall noch rechtzeitig Ersatz gesucht, oder mit dem Kunden ein Ausweichtermin vereinbart werden.

Auftragsvorbereitung:

Jeweils im Rahmen der Abendverarbeitung des Systems werden automatisch die geplanten Aufträge für den nächsten Tag ausgedruckt. Der Annehmer hat damit zum Arbeitsbeginn schon vorbereitete Unterlagen pro Kunde und hat aktuellen Überblick über die vereinbarten Annahmetermine. Auch kann so rechtzeitig ein Hinweis z. B. an den zuständigen Verkäufer erfolgen. Versäumt ein Kunde seinen Termin, so fällt dies sofort auf und es kann gezielt nachgefragt werden.

Man spürt, das System ist praxisorientiert. Das hat auch seinen Grund: Schon seit sieben Jahren arbeitet die Firma DCM eng mit einem Händler-Arbeitskreis zusammen, der sich aus dem Kreis der Anwender rekrutiert. Dieser gibt praktische Anregungen, die dann von den DCM-Programmierern umgesetzt werden. So war es auch bei der hier vorgestellten Terminplanung. Dabei ist man natürlich



Udo von Ahnen-Geschäftsführer
Dietmar Lehmann
freut sich über die
Auslastungsoptimierung
im
Kundendienst.
Rechts: DCM-
Geschäftsführer
Michael Rösner

SYSTEMVERGLEICH

Anwender: Autohaus Udo von Ahnen, Hamburg

	Altsystem	Neusystem
Hardware	Data General MV 2000	Data General AViiON
Software	DCM IHS/3	DCM Unix IHS/43
Hauptpeicher	2 MB	24 MB
Festplatte	160 MB	1400 MB
Bandstation	22 MB	525 MB
Arbpl./Drucker	14/8	14/8
Kosten ZE	106 TDM	105 TDM
Programme u. a.:	NW/GW, Lager, Werkstatt, FiBu, Betr. Auswertungen Zahlungsvorkehr, neu: Werkstatt-Terminplaner	

Beispielanwendungen

Tagesabschl. mit Sicherung	ca. 120 Min.	ca. 25 Min.
Teile-Bestellvorsch. ca. 8000 Posit.	ca. 30 Min.	ca. 2 Min.
Kundenselekt.	ca. 60 Min.	ca. 3 Min.
bei Stromausfall	autom. Datensicherung und Wiederaufbau	

Abb. 1

KAL 4.00 Werkstatt-Terminkalender 10.11.92

Bereich: Datum: 10.11.92 Di. Kapazitäten: Frei Belegt Gesamt Anz M: 1
Extern: 19.00 5.00 24.00 2 G: 2
L:

Datum	Monteur-Nr / Name	Anw.-Zeit	Verplant	Frei	Abw.-Grund
10.11.92 Di	10 Herr Meier	8.00	3.50	4.50	
	11 Herr Berger	8.00	1.50	6.50	
	12 Herr Meister	8.00	0.00	8.00	
11.11.92 Mi	10 Herr Meier	8.00	6.00	2.00	
	11 Herr Berger	8.00	7.25	0.25	
	12 Herr Meister	8.00	0.00	8.00	
12.11.92 Do	10 Herr Meier	8.00	1.20	6.80	
	11 Herr Berger	8.00	5.50	2.50	
	12 Herr Meister	8.00	4.00	4.00	
13.11.92 Fr	10 Herr Meier	5.00	2.25	2.75	
	11 Herr Berger	5.00	5.20	0.00	
	12 Herr Meister	5.00	0.00	5.00	

1.Eintragen 2.Ändern 3.Löschen 4.Planen 5.Monteure 6.Auftrag 5
F3=vorige Seite F4=nächste Seite F5=Wst-Auftrag F6=voriger Tag F8=nächster Tag
Weiter mit <NL>

Der Bildschirm gibt Auskunft, wann welcher Monteur noch freie Arbeitskapazitäten hat

noch nicht am Ende: Zukünftig soll z. B. am Bildschirm gleich mit angezeigt werden, ob für den betreffenden Tag noch ein Ersatzwagen zur Verfügung steht und wie es um die Zahlungsgewohnheiten des Kunden bestellt ist.

Was verspricht man sich im Hause Udo von Ahnen von der nun eingeführten Werkstattplanung? Dietmar Lehmann, geschäftsführender Gesellschafter und selbst Kfz-Meister, will damit insbesondere die Durchgangszahlen optimieren. Die bisher praktizierte manuelle Planung zeigte Schwächen, weil nicht immer voll im Blick war, ob ein bestimmter Auftrag an einem relativ gut ausgelasteten Tag nicht doch noch eingeplant hätte werden können. Neben der Renditeoptimierung hat man aber auch die Kundenzufriedenheit im Visier. Mit der neuen Terminplanung ist man aussagefähiger und kann den Kunden individueller bedienen. Wichtig ist Lehmann auch die Kontrollfunktion. Ohne den Arbeitsplatz verlassen zu müssen hat er die Verplanung der nächsten Tage jederzeit im Blick. Bei Bedarf kann er sofort steuernd eingreifen.

Umstellung auf Unix

Die Einführung der neuen Terminplanung erfolgte zusammen mit der Umstellung der EDV auf das Betriebssystem Unix. Nach wie vor

wird im Hause die Anwendungssoftware von DCM genutzt und geschätzt – dies schon seit Ende 1983, seitdem die Firma Honda-Händler ist. Mit der neuen AViON-Rechnergeneration von Data General steht aber nun noch mehr Leistung zur Verfügung (siehe Abb.1). Damit wurde auch der Einsatz neuer Programmteile wie der Terminplanung und der neuen Finanzbuchhaltung möglich. Das Erfreuliche für Lehmann: Mit der Umstellung haben sich Programm und Oberfläche für den Bediener nicht verändert. Die Daten wurden komplett übernommen und die Umstellung lief problemlos während eines Wochenendes.

Michael Rösner, Geschäftsführer der DCM, sieht die Hauptvorteile des neuen Buchhaltungsprogrammes insbesondere in folgenden Punkten

- Datenträgeraustausch per Diskette mit der Bank auf DOS-kompatibler 3 1/2 Zoll-Diskette,
 - Integriertes Handbuch (Hilfetaste) für jedes Eingabefeld,
 - anwenderfreundliche Fenster-technik, d. h. schnelles Springen von einem Programm zum anderen, z. B. Konten ändern und anschließend sofort weiterbuchen.
 - Betriebswirtschaftliche Auswertung mit Vorjahresvergleich und Datev-Schnittstelle.
- Für Geschäftsführer Lehmann ist aber auch noch eines wichtig: die ho-

he Betreuungsqualität durch DCM. Falls Probleme auftauchen, sind die Mitarbeiter des Hamburger DCM-Stützpunktes entweder per Telefon oder persönlich schnell zur Stelle. Von dort werden übrigens rund 50 DCM-Anwender im Raum Hamburg betreut.

Mit seinem offenen System auf dem Unix-Betriebssystem und Hardware von Data General hat DCM gute Karten im härter werdenden Markt der Kfz-Anwender. Es können z. B. auch elektronische Teilekataloge auf intelligenten Unix-Arbeitsplätzen integriert werden oder DOS-Anwendungen wie z. B. Wordperfect für die komfortable Textverarbeitung. Nicht zuletzt verfügt DCM heute auch über die notwendige Servicedichte quer durch Deutschland. Wie Geschäftsführer Rösner berichtet, sind aber auch schon die Fühler vielversprechend nach Europa und insbesondere nach Spanien ausgestreckt.

Franz Fuchs

KENNDATEN DES BETRIEBES

Autohaus Udo von Ahnen
Saseler Chaussee 34, 2000 Hamburg 65
Honda-Händlervertrag seit 1983

Absatz Neuwagen:	ca. 500 jährlich
Absatz Gebrauchtwagen:	ca. 400 jährlich
Kundendienst:	7 Monteure, 3 Kfz-Annehmer
Lager:	2 Mitarbeiter