

RESSOURCEN SCHONEN UND ZEIT SPAREN

Bebion digitalisiert den Serviceprozess

Der Peugeot-Händler gewinnt durch den Einsatz digitaler Formulare zehn Minuten Zeit pro Auftrag. Die Umstellung vom herkömmlichen Ablauf auf papierlos bezeichnet er als unkompliziert.

von Giuseppe Ciafardini und Doris Plate



Die Serviceberaterin von Auto Bebion nimmt den Kundenauftrag jetzt digital auf dem Tablet entgegen. Der Kunde kann direkt dort unterschreiben.

Für die Auto Bebion Gruppe, einen der größten privaten Peugeot-Händler in Deutschland mit Sitz in Magstadt bei Stuttgart, ist die Digitalisierung kein Fremdwort – und nicht erst seit der Pandemie. Aufgrund der erschwerten Situation während des Lockdowns im Frühjahr 2020 fokussierte sich das Unternehmen aber verstärkt und ganz konkret auf die Optimierung von Prozessen mit digitalen Hilfsmitteln. Mit insgesamt acht Standorten rund um Stuttgart und mehr als 170 Mitarbeitern ist man bei Bebion darauf angewiesen, die internen Prozesse schlank aufzustellen, um schnelle Kommunikation und effiziente Services für ihre Kunden anbieten zu können.

Die Ausgangslage im Service

Um konkrete Maßnahmen zu entwickeln, wurde mit dem Managementteam der Auto Bebion Gruppe im Frühjahr 2020 ein Digitalstrategie-Workshop unter der Leitung von Steinaecker Consulting durchgeführt. Ein wesentliches darin erarbeitete Ziel war es, eine papierlose Werkstatt innerhalb von wenigen Monaten auf die Beine zu stellen.

Der komplette Serviceprozess bei Auto Bebion wurde bisher in Papierform abgewickelt. Kundenaufträge wurden im DMS (Dealer Management System) erstellt und ausgedruckt. Anschließend wurde der Auftrag vom Kunden unterschrieben und eine weitere Kopie dem Kunden ausgehändigt.

Die Dokumente wanderten danach sprichwörtlich in die Werkstatt, wurden dort bearbeitet, noch um einige Dokumente ergänzt, um hinterher wieder beim Serviceberater zu landen, der alles nochmals prüfte. „Teilweise haben wir sogar digitale Dokumente ausgedruckt, um sie dann bearbeitet wieder einzuscannen“, klagt Jürgen Schelle, Gesamtserviceleiter der Auto Bebion Gruppe, über den Status quo vor einem Jahr. Dieser Prozess birgt selbstverständlich ein enormes Optimierungspotenzial, sowohl um Ressourcen und Zeit einzusparen als auch einen klimaneutralen und papierlosen Prozess abzubilden.

Die Lösung mit Formondo

Die Vision einer papierlosen Werkstatt inklusive optimierten Prozessen hat man bei Bebion durch den Einsatz der Software-Lösung Formondo genauso schnell wie einfach erreicht. Formondo ist ein unter www.formondo.de erreichbarer Internetservice, mit dem man flexibel betriebliche Formulare jeglicher Art erstellen kann, die dann auf mobile Endgeräte ausgeliefert werden können. In die Formulare können über Schnittstellen Daten aus den betrieblichen Informationssystemen eingelesen und wieder in diese zurückgeschrieben werden. Zusätzlich besteht die Möglichkeit, Formulare miteinander zu verketten, so dass schnell Workflows ohne mehrfache Eingabe derselben Daten abgebildet werden können. Diverse automatisierte Funktionen, wie z. B. der E-Mail-Versand einer Auftragsbestätigung an den Kunden, bieten Arbeitserleichterungen. Die Kosten betragen zehn Euro pro Formular und Monat. Schnittstellen werden nach Aufwand berechnet, erläutert Jörg von Steinaecker von Steinaecker Consulting.

Der Serviceprozess heute

Heute läuft ein Service-Auftrag in der Bebion Gruppe komplett auf formondo und ohne Papier. Dafür musste man im Voraus sämtliche Arbeitsprozesse und die dabei benötigten Dokumente in digitale Formulare umwandeln, die dann den Mitarbeitern auf

KURZFASSUNG

Mit Hilfe des Internetservice Formondo hat die schwäbische Autohausgruppe ihren Serviceprozess komplett digitalisiert. Bei den Schnittstellen gab es Hilfe vom Beratungsunternehmen.

Fotos: Auto Bebion



Der Mitarbeiter in der Werkstatt kann den Auftrag sofort auf seinem Tablet einlesen und mit der Bearbeitung beginnen.

FORMONDO

Formondo ist ein unter www.formondo.de erreichbarer Internetservice von Steinaecker Consulting. Mit Formondo können Händler und Werkstätten flexibel betriebliche Formulare jeglicher Art erstellen und die Datenerfassung effizient auf mobilen Endgeräten und/oder am PC durchführen. Formondo unterstützt die Abbildung von Workflows, den Datenimport und -export über Schnittstellen und bietet eine Vielzahl von vorgefertigten und beliebig anpassbaren Formularen an.

Tablets zur Verfügung stehen. Durch die schnelle und unkomplizierte Zusammenarbeit mit den Experten von Steinaecker Consulting konnte dies effektiv umgesetzt werden. „Selbst kurzfristige Änderungen wurden sofort bearbeitet“, zeigt sich Christoph Jörgenshaus, stellvertretender Gesamtserviceleiter bei Auto Bebion, über die Zusammenarbeit begeistert. „Durch die reibungslose Kommunikation mit Herrn von Steinaecker konnten wir auch unsere Sonderwünsche schnell umsetzen“, ergänzt Jürgen Schelle. Nach eigenen Angaben nutzt Bebion derzeit drei Formulare und zahlt dafür monatlich 30 Euro.

Komplett digital

Das gesamte Service-Team und die Werkstätten sind bei Auto Bebion mit Tablets ausgestattet. Der Serviceberater nimmt bereits den Kundenauftrag digital auf dem Tablet entgegen, der Kunde kann direkt dort unterschreiben. Die Auftragsbestä-

tigung erhält er per E-Mail. Der Mitarbeiter in der Werkstatt kann den Auftrag sofort auf seinem Tablet einlesen und mit der Bearbeitung beginnen. Selbstverständlich können während der Bearbeitung des Auftrags Auftragserweiterungen erfasst, Dokumente, Bilder, Checklisten usw. ergänzt und dokumentiert werden. Nach Beendigung der Arbeiten in der Werkstatt wird der Auftrag wieder an den Serviceberater gesendet. Nach der Endkontrolle, die auch mit Formondo dokumentiert wird, erfolgt die digitale Rechnungserstellung, wobei der Kunde diese sofort z. B. per Paypal oder Bank-Überweisung online begleichen kann. Abschließend werden alle erfassten Daten und Dokumente an das Dokumentenmanagementsystem übergeben und dauerhaft gespeichert.

Nutzen und Ausblick

„Dank der Nutzung von Formondo können wir heute pro Auftrag ca. zehn Minu-

ten Zeit gewinnen. Gleichzeitig schonen wir die Umwelt durch das Einsparen von bis zu 15 DIN-A4-Arbeitsblättern pro Auftrag“, erklärt Christian Bebion, Geschäftsführer der Auto Bebion Gruppe. Der gesamte Auftragsprozess im Service erfolgt jetzt komplett digital und lückenlos. Da es sich hierbei um eine webbasierte Lösung handelt, kann der Nutzer sowohl mit dem Tablet als auch mit dem PC auf die Formulare und Daten zugreifen. Die Handhabung der Formulare ist selbst erklärend und unkompliziert. Es gab bei der Einführung nur eine kurze Schulung vor der Inbetriebnahme. Dadurch ist die Akzeptanz bei den Mitarbeitern sowohl im Service als auch in der Werkstatt hoch. „Wir sind froh, die Lösung nun bei uns im Haus zu haben. Die Mitarbeiter nutzen das Tool gerne. Außerdem bietet die Software gute Möglichkeiten, Auswertungen und Statistiken zu erstellen“, so Bebion.

Weitere Projekte geplant

Das schwäbische Unternehmen, das an seinen acht Standorten (Magstadt, Schönaich, Herrenberg, Tübingen, Reutlingen, Esslingen, Frickenhausen, Göppingen) auch Service für Citroen und Mazda anbietet, arbeitet bereits an den nächsten Projekten mit Steinaecker Consulting. Weitere Prozesse, z. B. im Verkauf der Auto Bebion Gruppe, sollen digitalisiert werden. So wird künftig die Bewertung von Fahrzeugen komplett über die Formondo-Formulare abgewickelt. ■

Gute Zusammenarbeit, von links: Dr. Jörg von Steinaecker, Christian Bebion, Jürgen Schelle, Gesamtserviceleiter Auto Bebion Gruppe, und Christoph Jörgenshaus, stellvertretender Gesamtserviceleiter.

