

TERMINPLANUNG

Termine leicht gemacht

Mit dem neuen Modul ZTP der Reinheimer Softwareschmiede HRF hat die Berliner Möbus-Gruppe den Terminvereinbarungsprozess in Zusammenarbeit mit dem Call-Center LDB deutlich effektiver gestaltet.

von Dieter Vähröder

Am Standort HansasträÙe in Berlin unterhält die Möbus-Gruppe insgesamt fünf Vertretungen für Marken des Volkswagen-Konzerns. Dabei achtet der Betrieb streng auf Markentrennung, für jede Marke steht eine eigene Werkstatt bereit. Lediglich das Karosserie- und Lackzentrum arbeitet markenübergreifend. Bei einem Kundenstamm von deutlich über 100.000 Kunden ist die Werkstattplanung in Verbindung mit der Terminvereinbarung eine große Herausforderung, die ohne adäquate Software-Lösungen nicht zu bewältigen wäre.

Bereits seit 2004 setzt die Möbus-Gruppe auf das Werkstattplanungs-System WPS des Softwareunternehmens HRF aus Reinheim. „Wir haben uns dabei für die Einfiliallösung der Software entschieden, so dass alle Häuser auf das gleiche, zentrale Planungssystem zugreifen“, schildert Thomas Drößler, Abteilungsleiter Technik und Werkstattleiter bei Möbus.

Seitdem kamen weitere Module von HRF dazu, so etwa die Auftragsdisposition (ARP) und Zeitwirtschaft (HRFtime)

oder das Reifeneinlagerungsmodul RLV. „Für rund 5.000 Sätze Kundenräder ist in Berlin der Platz zu teuer, deshalb lassen wir extern einlagern. Das Angenehme an den HRF-Programmen ist, dass sie einerseits alle untereinander kommunizieren, aber auch genügend Schnittstellen bieten, um zum Beispiel andere Unternehmen einzubinden“, so Drößler.

Rückrufmethode unbefriedigend

Letzteres nutzt man jetzt auch bei der telefonischen Terminvereinbarung, wo man als Pilotbetrieb seit Juni 2020 das neue Modul zur zentralen Terminplanung (ZTP) einsetzt und dazu das Call-Center des langjährigen Partners LDB Löffler GmbH in das System eingebunden hat. Bereits in den Jahren zuvor hat LDB die Möbus-Gruppe bei der Annahme eingehender Anrufe unterstützt, wenn z. B. im Autohaus alle Leitungen besetzt waren. „LDB hat uns dann über ein eigenes System Rückrufwünsche eingestellt. Oftmals kamen wir aber aus Kapazitätsgründen nicht mehr hinterher, die Rückrufwünsche zeit-

nah abzuarbeiten. Der Aufwand und zeitliche Verzögerungen waren sowohl für uns als auch die Kunden unbefriedigend“, beschreibt Thomas Drößler die Zeit vor dem Einsatz des neuen Moduls.

2017 entstand aus der Situation die Idee, dass das Call-Center die komplette telefonische Terminvereinbarung für Möbus übernimmt. Doch dazu brauchte es eine technische Lösung, die man mit HRF besprach. Da bereits weitere Unternehmen mit einem ähnlichen Anforderungsprofil bei HRF angefragt hatten, reagierte das Softwareunternehmen auf den offensichtlichen Bedarf und begann mit der Entwicklung des neuen Moduls.

Deutliche Verbesserung

Bis zu dessen Fertigstellung wick man bei Möbus auf eine Alternative aus. „Da wir bereits die Online-Terminanfrage (OTA) von HRF nutzten, haben wir für das Call-Center die Möglichkeit geschaffen, vorläufig darüber Termine zu vereinbaren“, so Drößler. Seit Juni ist nun das neue Modul ZTP freigeschaltet und das Call-Center angebunden. Zuvor hat Thomas Drößler das System nach den eigenen Vorstellungen konfiguriert, um die Inhalte der ZTP-Seiten, die das Call-Center angezeigt bekommt, festzulegen.

Dies ermöglicht zum einen, den Mitarbeitern im Call-Center exakte Vorgaben zu machen, welche Daten abgefragt werden. Auf der anderen Seite konnte Thomas Drößler so einen „roten Faden“ für die Kundengespräche konfigurieren, der die vorgegebenen Fragenkataloge des Herstellers für jede Marke abbildet. Nach einer kurzen Phase interner Schulungen und Test-Ter-

So funktioniert die Terminvereinbarung via Call-Center

KW: 10 März 2020						
64354 Reinheim Darmstädter Str. 62 - Autohaus Mustermann Filiale am Berg						
Mo, 2. März	Di, 3. März	Mi, 4. März	Do, 5. März	Fr, 6. März	Sa, 7. März	
64283 Darmstadt Karl Str. 62 - Autohaus Mustermann Nebenbetrieb Filiale am See						
07:00	07:00	07:00	07:00	07:00	07:00	
07:15	07:15	07:15	07:15	07:15	07:15	
07:30	07:30	07:30	07:30	07:30	07:30	
07:45	07:45	07:45	07:45	07:45	07:45	
08:00	08:00	08:00	08:00	08:00	08:00	
08:15	08:15	08:15	08:15	08:15	08:15	
08:30	08:30	08:30	08:30	08:30	08:30	
08:45	08:45	08:45	08:45	08:45	08:45	
09:15	09:15	09:15	09:15	09:15	09:15	
09:30	09:30	09:30	09:30	09:30	09:30	
09:45	09:45	09:45	09:45	09:45	09:45	
10:00	10:00	10:00	10:00	10:00	10:00	
10:15	10:15	10:15	10:15	10:15	10:15	
10:30	10:30	10:30	10:30	10:30	10:30	

Das Call-Center greift direkt auf die Termindisposition im Autohaus zu.

Termin	
Standort:	Autohaus Mustermann Nebenbetrieb
Datum:	Mi, 04.03.2020
Uhrzeit:	10:00
Arbeiten	
Inspektion Klein	
Sonsige Arbeiten, Bitte genau Beschreiben	Bemerkung: Fahrzeug stottert bei niedriger Drehzahl
Mobilität	
Keine Mobilität gewünscht	
Kunde und Fahrzeug	
Firma Helmut Testmensch	Kennzeichen: DA-
Darmstädter Straße, 64354 Reinheim	Marke und Typ: VW
Telefon: 06162/12345-0	Kilometerstand: 47
E-Mail: Testmensch@HRF.de	
Terminanfrage absenden	
<input type="checkbox"/>	Kunde wünscht Rückruf
Anmerkungen zum Termin:	

Fotos: Dieter Vähröder, Screenshots: HRF



Alle Terminanfragen laufen in den Terminplaner im Autohaus, wo sie Thomas Drößler nach kurzer Plausibilitätsprüfung bestätigt.

minvereinbarungen bei LDB ging das System online. „Das neue Tool ist eine deutliche Verbesserung gegenüber bisherigen Verfahrensweisen. Wir können über ZTP den Kunden schnell, zuverlässig und professionell einen Termin vorschlagen und bestätigen. Über den Kundennamen, ein Kennzeichen und/oder die Telefonnummer können wir direkt auf den Kunden- und Fahrzeugstamm bei Möbus zugreifen“, beschreibt Nadine Vahst, Supervisorin bei LDB, die Arbeit mit ZTP. Auch von ihren Mitarbeitern bekommt sie durchweg positives Feedback. „Das klar strukturierte Vorgehen erleichtert den Agenten die Arbeit und wirkt auf den Kunden viel professioneller“, ergänzt Nadine Vahst.

Enorme Zeitersparnis

„Ein riesengroßer Vorteil von ZTP ist für uns die Zeitersparnis“, so Thomas Drößler. Bislang vergaben die Damen am Empfang

die Termine, sowohl bei telefonischen Anfragen als auch persönlich, wenn der Kunde an den Empfang kam. Dabei mussten sie streng nach dem herstellerspezifischen Gesprächsleitfaden vorgehen, auch vor dem Hintergrund eines möglichen Werkstatt-Tests. Das dauerte je nach Hersteller und ob es sich um Neu- oder Bestandskunde handelte, zwischen 8 und 13 Minuten,

WENIG AUFWAND

Für den Einsatz des Moduls „Zentrale Terminplanung“ – ZTP von HRF braucht es nur wenige Voraussetzungen:

- Internetzugang
- Einsatz eines gängigen Browsers (z. B. Chrome, Firefox, Edge)
- Einsatz des HRF-Werkstattplaners WPS-Termin disposition

während vielleicht schon der nächste Kunde ungeduldig am Tresen wartete.

Dieser Druck auf die Mitarbeiter fällt durch den Einsatz von ZTP weg. Vom Call-Center eingestellte Terminanfragen können heute, auch durch die erreichte hohe Qualität der Anfragen, in der Regel in rund einer Minute bestätigt werden. Sobald eine Terminanfrage durch LDB bei Möbus im Terminplaner eingeht, wird der Termin sofort blockiert und kann z. B. am Counter nicht mehr vergeben werden. „Die schnelle Terminzusage ohne für beide Seiten lästige Rückrufe führt zu einer hohen Kundenzufriedenheit“, erklärt Drößler. Ebenfalls sehr beliebt, vor allem bei den gewerblichen Kunden, ist die sofortige E-Mail-Bestätigung mit integriertem Outlook-Kalendereintrag, den sich der Kunde in sein Outlook ziehen kann.

Alle profitieren

Thomas Drößler erstellt derzeit eine wöchentliche Auswertung der durch LDB eingestellten Terminanfragen und stellt diese HRF, dem Call-Center und der eigenen Geschäftsführung zur Verfügung. Sofern sich daraus Änderungswünsche im ZTP ergeben, kann der Abteilungsleiter entweder über die eigene Konfiguration nachjustieren oder Anforderungen an HRF weiterleiten, die diese programmseitig umsetzen. „Mit ZTP konnten wir unsere Mitarbeiter entlasten, die Qualität der Terminvereinbarung und damit die Kundenzufriedenheit und -bindung steigern sowie den Agenten im Call-Center mehr Handlungssicherheit geben“, zieht Thomas Drößler als positives Fazit. ■



Bevor die Terminanfrage abgeschickt wird, erscheinen alle Angaben nochmals in einer Übersicht und können bei Bedarf noch geändert werden.

Das Autohaus kann die Pflichtangaben bei den Kundendaten frei konfigurieren.