

AUSGABE 10 - OKTOBER 2020

# AUTO INSIDE

Das Fachmagazin für die Schweizer Garagisten

Auto Gewerbe Verband Schweiz (AGVS)

## Von Micro Repair bis Oldtimer

So punkten Garagisten  
bei den Kunden

Seiten 10–41

### AGVS-Zentralpräsident

Urs Wernli tritt im Sommer 2021 zurück. Nun wird eine Nachfolge gesucht.

Seite 9

### «SwissSkills Championships»

Einblicke in einzigartige Berufsmeisterschaften, die Florent Lacilla gewann.

Seiten 48–51

### «Tag der Schweizer Garagisten»

2021 steht der Garagist als Mobilitätsdienstleister im Fokus. Eine Spurensuche.

Seiten 72–73



DMS/BMS

# Diese Fragen müssen Sie sich stellen

Dealer Management Systeme oder Bodyshop Management Systeme sind die digitalen Antworten auf die zunehmende Komplexität der Werkstattprozesse. Doch welches der zahlreichen auf dem Markt angebotenen DMS und BMS ist das richtige? **Sandro Compagno**



Reto Dellenbach, Geschäftsführer GCS Schweiz AG.

«Jeder Garagist braucht ein DMS.» So lautete eine der Kernaussagen im Round-Table-Gespräch mit Stefan Rissi (Stieger Software), Christoph Dubach (Autocomp) und Reto Dellenbach (GCS Schweiz), das AUTOINSIDE in der Juni-Ausgabe publizierte. «Die Zeit von Word- oder Excel-Tabellen ist vorbei», brachte es Reto Dellenbach damals auf den Punkt.

Der Garagist braucht also ein DMS, der Carrossier ein BMS, welche die Prozesse in der Werkstatt vereinfachen und beschleunigen. Dabei helfen die Schnittstellen zu den verschiedenen Playern im Markt wie Fahrzeug-Hersteller und -Importeure, Schadenkalkulierern und Ersatzteilhändlern sowie letztlich auch zum Kunden. Dieser kann bei verschiedenen DMS direkt einen Online-Termin buchen, der im Idealfall direkt in die Werkstattplanung einfließt. «Ein wichtiger Punkt besteht darin, Medienbrüche zu vermeiden», sagt Stephan Rissi. Die Mitarbeitenden in Carrosserie oder Werkstatt sollen ihre Zeit nicht mit administrativen Aufgaben vergeuden, sondern sich auf ihr Kerngeschäft konzentrieren – das Warten und Reparieren von Fahrzeugen.

Schön und gut. Nur was heisst das nun konkret für den Unternehmer, der vor der Beschaffung oder dem Ersatz eines DMS/BMS steht? Diese zwölf Fragen muss sich jeder Garagist und jeder Carrossier zwingend stellen. Reto Dellenbach, Geschäftsführer GCS Schweiz AG, erklärt, warum diese Fragen entscheidend sein können.

.....

1.

**Kann der Kunde jederzeit einen Termin online buchen?**

.....

2.

**Wird der Termin automatisch im Kalender eingetragen und dem Kunden bestätigt?**

.....

3.

**Wird aus der Buchung direkt ein Werkstattauftrag erstellt?**

.....

**Reto Dellenbach:** «Bei den Punkten 1 bis 3 geht es klassisch um die Steigerung der Effizienz. Zusätzlich wird die Kundenfreundlichkeit erhöht. Wenn ich als Garagist dem Kunden eine Einladung zum Service per E-Mail sende, kann dieser direkt buchen und allenfalls auch Schadenfotos aufnehmen und mitsenden. Das erhöht die Serviceleistung für den Kunden und entlastet gleichzeitig den Kundendienst.»

.....

4.

**Kann der Kundendienst direkt am zu reparierenden Fahrzeug und mit dem Kunden einen Eingangsscheck erstellen, der vom Kunden auf dem Tablet oder Smartphone unterschrieben wird?**

.....

«Das erhöht die Kundenbindung, sorgt für Zusatzverkäufe und optimiert die Abläufe im Reparaturprozess. Auf diese Weise müssen nicht während der Reparatur Zusatzarbeiten verkauft werden, wodurch die Arbeiten immer wieder unterbrochen werden. Zudem optimiert und strukturiert diese Funktion den Annahmeprozess und schafft Vertrauen beim Kunden.»

.....

5.

**Können die Aufträge ortsunabhängig erfasst werden?**

.....

«Ein Carrossier muss immer wieder externe Schäden aufnehmen – beispielsweise beim Garagisten. Wenn man die Daten – Fotos und Kalkulationen – gleich im richtigen System erfassen kann, erspart man sich die Nachbearbeitung im Büro. Oder der Garagist nimmt Fotos auf, die dann Grundlage für die Kalkulation des Carrossiers sind. Dieser muss also nicht mehr Garagisten fahren, um einen Schaden aufzunehmen. Das erhöht die Servicequalität beim Garagisten, der seinen Kunden schneller bedienen kann.»

.....

6.

**Erlaubt das System anhand von Schadenfotos, die der Kunde erstellt hat, die Kalkulation des Schadens, die Erstellung eines Kostenvoranschlags und auch gleich die Fixierung des Reparaturtermins?**

.....

«Der Kunde kann Fotos seines Schadens direkt an den Carrossier senden. Dieser erstellt die Kalkulation und der Kunde kann die Reparatur beauftragen, ohne mehrmals zum Carrossier zu fahren. Via Hol-Bring Service holt der Carrossier das Fahrzeug und bringt dem Kunden gleich den Mietwagen. Das ist Servicemanagement. Der Kunde hat selbst im Schadensfall positive Erlebnisse mit seinem Betrieb des Vertrauens.»

.....

7.

**Haben Versicherungen oder Flottenbesitzer die Möglichkeit, online einen Auftrag zu erteilen, einen Kostenvoranschlag anzufordern, die Reparaturfreigabe zu erteilen und die Rechnung digital als strukturiertes File zu erhalten?**

.....

«Die Daten stehen auch dem Kunden in strukturierter Form zur Verfügung, sodass er sie in seinem System digital verwenden kann. Das optimiert den Prozess auf Kundenseite, aber auch für den Carrossier. Entscheidungen fallen schneller und es kann schneller repariert werden. PDF per E-Mail versenden, war gestern. Digitalisieren heisst, Daten in strukturi-



rierter Form auszutauschen. E-Mail senden und dann nachtelefonieren, ist nicht mehr immer zeitgemäss und gewollt. Wenn der Kunde die Schadendaten online erfassen kann, spart man sich auch Arbeit im Kundendienst.»

8.

**Kann man die betriebliche Auslastung ablesen, erkennen in welchem Arbeitsabschnitt sich ein Auftrag befindet und sehen, ob der gesetzte Termin eingehalten werden kann?**

«Das spart viel unnötige innere Kommunikation: Jeder erkennt den Reparaturfortschritt auf einen Blick und sieht, ob der Termin eingehalten werden kann – ohne lästige Nachfragerei in der Werkstatt oder am Kundendienst. Der Kundendienst kann anhand der Auslastung die Aufträge noch besser annehmen und einplanen. Die Terminverbindlichkeit steigt, die Reparaturtage sinken.»

9.

**Können die jeweiligen Aufträge an die Mitarbeiter zugewiesen werden und können diese per Tablet oder Smartphone die ausgeführten Arbeiten online dokumentieren, und fliessen diese Daten direkt in das gesamte Dossier ein?**

«Papierloses Arbeiten ist viel effizienter als die altbekannte Werkstattkarte, auf der Informationen geschrieben werden, die dann am Kundendienst nochmals erfasst werden müssen. Lieferscheine, Fotos zur Reparaturdokumentation sowie Qualitätschecklisten sollte jeder

Mitarbeiter via Handy oder Tablet erfassen können. Das erhöht die Effizienz und den Informationsfluss über den gesamten Reparaturprozess bis zur Endkontrolle und Ablieferung. Der Mitarbeiter sieht auf seinem Handy/Tablet, welche Arbeiten er in welcher Reihenfolge erledigen muss. Das erhöht die Möglichkeiten von flexibler Arbeitszeit und ist gerade in der heutigen Corona-Zeit eine wichtige Möglichkeit, in Teams flexibel zu arbeiten.»

10.

**Können die Aufträge von der Fahrzeugannahme über die Werkstatt bis zur Ablieferung und der Rechnungserstellung papierlos abgewickelt werden?**

«Auch das erhöht die Effizienz im gesamten Prozess. Daten werden dort erfasst, wo sie anfallen. Lästiges Nacharbeiten im Büro entfällt.»

11.

**Können die Kunden das gesamte Dossier einer Reparatur jederzeit online abrufen und einsehen?**

«Das betrifft vor allem Flottenbesitzer und Schadensteurer, die schnell und einfach Zugriff auf das Dossier brauchen. E-Mails mit PDF und Fotos zu versenden, ist für alle ineffizient. Der Kunde sieht sein Dossier (just in time) und kann Freigaben direkt online geben. Das entlastet den Kunden, aber auch den Kundendienst und beschleunigt die Reparaturzeit. Für Privatkunden ist es ein Service,

immer auf sein Dossier zugreifen zu können. Er kennt das von seiner Krankenkasse, von Strom-, Telekom- und Kreditkartenanbietern und aus vielen anderen Bereichen des täglichen Lebens – warum nicht, wenn es um sein Fahrzeug geht?»

12.

**Erhält jedes Fahrzeug bei der Annahme einen QR-Code, über den jeder im Betrieb sieht, was repariert werden muss und in welchem Arbeitsfortschritt sich der Auftrag befindet?**

«Papierloses Arbeiten bedeutet, dass an jedem Fahrzeug eine Identifikation möglich sein muss: Welche Arbeiten sind am Fahrzeug zu erledigen und welche sind schon erledigt? Am einfachsten geht dies durch einen QR-Code, der mit dem Handy/Tablet gescannt werden kann und gleich das Werkstattsdossier öffnet.» <

Weitere Infos unter: [gcs-ag.ch](http://gcs-ag.ch) 



RTS GTone  
15" - 17" - 19"



TSW HOCKENHEIM-T  
19" - 20"



ANZIO SPARK  
16" - 19"

**RTS**  
WHEELS

**ANZIO**  
WHEELS

**TSW**



## Bieri Tenta AG

bieri.ch

### Textile Rollvorhänge als preiswerte Alternative zu Holz-, Beton- oder Metalltrennwänden

pd. Innerhalb weniger Sekunden können die Rollvorhänge und Raumabgrenzungen für Vorbereitungs- und Reparaturarbeitsplätze in Carrosserien heruntergelassen oder geöffnet werden. Damit ergeben sich in vielen Werkstätten neue Möglichkeiten. Etwa, um Vorbereitungs- oder Kleinreparatur-Plätze rasch voneinander abzutrennen, sodass jeder Mitarbeiter mit seiner Arbeit fortfahren kann, ob er nun lackiert, schleift oder poliert.

Je nach Anforderungsprofil sind die rollbaren Planen auch mit durchsichtigen Elementen versehen, sodass der Sichtkontakt gewährleistet ist. Es gibt sie mit Hand- oder Elektroantrieb, welcher mit einem 3-fach Drucktaster optimiert werden kann. Der Antrieb erfolgt über wartungsfreie Rohrmotoren oder über eine Handkurbel. Die Wickelwelle wird mit Winkeln am Gebäude befestigt.

Die strapazierfähigen Gewebe sind mit einer hochwertigen PVC-Beschichtung versehen und dadurch geschmeidig, beständig und robust. Der Rollbehang wird mit einem waagrechten Fallrohr ausgestattet. Dieser wird mittels eines zusätzlichen Hohlsaums am Behang eingearbeitet. Seitlich wird der Vorhang mit einem Hohlraum verstärkt, um Scheuerungen an Mensch und Maschine zu verhindern.

Um eine höhere Lichtdurchlässigkeit zu erreichen, kann der Behang mit PVC-Fenster versehen werden. Der textile Rollvorhang ist somit eine preiswerte Alternative zu Holz-, Beton- oder Metalltrennwänden. <



Bieri-Rollvorhänge sind ideale Raumabgrenzungen. Quelle: Bieri Tenta

## GCS Schweiz AG

amg.gcsag.ch

### Mit GCS-Software noch mehr Rentabilität, Effizienz und Strukturen

pd. Mit dem neuen Modul «AMG Auftragsmanager» erweitert GCS die Produktpalette mit einem Planungstool in der dritten Generation der Historie der Planungsmodule. In dieses Modul hat GCS alle Erfahrungen gepackt, die sie in den letzten zehn Jahren im Bereich der Werkstattplanung und seinen Vorgängern sammeln durfte.

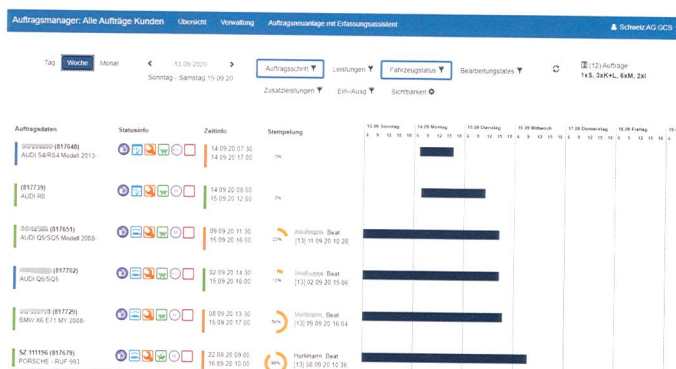
Das «AMG Modul» kann an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden und zeigt die aktuellen Aufträge in einer Kalenderübersicht an. Es sorgt dafür, dass die Termine immer im Überblick bleiben. Die Bedienung ist sehr einfach und fordert lediglich ein Eingangs- und Ausgangsdatum, das im Auftrag eingetragen wird und schon wird ein Auftrag im Kalender angezeigt. Über verschiedene Ansichten können Auftragseingang oder -ausgang eines Tages einfach überwacht werden. Zusammen mit der Zeiterfassung sieht man auch den Auftragsfortschritt und kann noch besser auf die Termine reagieren.

Es ist ein weiteres Modul, das auf der neusten Webtechnologie erstellt wurde und somit sowohl für Windows als auch Mac-Umgebungen sowie jede Art von Tablet geeignet ist.

Die GCS-Kunden können einfach einen Fernseher an die Wand hängen und alle sind über den aktuellen Stand der Aufträge informiert.

Bucht ein Kunde im Internet einen Termin via Online-Buchungssystem OBS wird dieser Termin automatisch verplant und im «AMG Auftragsmanager» entsprechen dargestellt.

Mit dem Modul «MOW Mobil Worker» hat jeder Mitarbeiter auf seinem Handy/Tablet Zugriff auf den Auftrag und kann die Arbeiten einfach erledigen. <



Der «AMG Auftragsmanager» erleichtert den Alltag der Garagisten und Carrossiers. Quelle: GCS



### **Hat Corona auch einen Einfluss auf die VIP-Eröffnung?**

Auch hier steht die Gesundheit von Ausstellern und Besuchern an erster Stelle. Wobei wir zuversichtlich sind, dass es uns mit den entsprechenden Schutzmassnahmen gelingen wird, die lieb gewordene Tradition der VIP-Eröffnung für 2021 beizubehalten.

### **Genf ist ein Neuheiten-Salon, Zürich ist eine Verkaufsmesse. Wird sich an dieser Ausrichtung etwas ändern?**

An dieser Stelle kann ich nur für die Auto Zürich sprechen. Und dabei versichern, dass wir an unserem Konzept festhalten und dieses Format mehr denn je als Verkaufsmesse positionieren werden.

### **Bleibt es beim Frühlingstermin der Auto Zürich, falls die GIMS 2022 wieder stattfinden sollte?**

Natürlich machen wir uns bereits Gedanken über 2022 und diskutieren diverse Szenarien. Und selbstverständlich schauen wir dabei auch auf die weiteren Planungen in Genf. Für einen konkreten Ausblick ist es noch zu früh. Aber ich kann Ihnen versichern, dass wir auch für 2022 mit einer tragfähigen Lösung aufwarten werden.

### **Werden die Oldtimermesse «Auto Zürich Classic» und CE Trend Tour für Unterhaltungselektronik weiterhin Bestandteil der Messe sein?**

Beide Formate haben uns seitens Aussteller und Besucher letztes Jahr sehr viel Zustimmung eingebracht. Das ist für uns eine Verpflichtung, diese Formate nicht nur beizubehalten, sondern auch mit Blick auf die Bedürfnisse von Ausstellern und Besuchern weiterzuentwickeln.

### **Ein Bestandteil der Auto Zürich ist der B2B-Bereich in Halle 5. Welche Pläne haben Sie für die Zulieferbranche?**

Auch hier sehen wir noch Raum für Wachstum, gerade mit Blick auf die Zulieferbranche. Zumal dieser Bereich andernorts in letzter Zeit eher vernachlässigt wurde.

### **In den letzten beiden Jahren hatte der Berufsnachwuchs von AGVS und Carrosserie Suisse einen schönen Auftritt in Halle 5. Wird das Brainvillage erneut in diesem Rahmen stattfinden?**

Auch der Berufsnachwuchs liegt uns sehr am Herzen. Wir haben in den letzten Monaten an sehr spannenden Konzepten gearbeitet, die die-

ses Thema massgeblich aufwerten würden. Wir diskutieren das nun mit entsprechenden Partnern und hoffen, dass es auch unter den gegenwärtigen Bedingungen zu einer entsprechenden Umsetzung im April 2021 kommen kann.

### **Zum Abschluss eine grundsätzliche Frage: Das Auto hat in Zeiten der Corona-Pandemie an Bedeutung gewonnen. Viele Menschen ziehen das Privatauto dem öffentlichen Verkehr vor. Halten Sie diese Entwicklung für nachhaltig? Oder sind wir bald wieder dort, wo wir vor Corona waren – bei der Verteufelung und politischen Behinderung des motorisierten Individualverkehrs?**

Offen gestanden bin ich überzeugt, dass das Thema Automobil weiterhin sensibel und teilweise strittig sein wird. Was ich mir hier wünsche, sind klug und realitätsnah geführte Diskussionen, die dann in Lösungen münden, die den Umgang mit dem Automobil tatsächlich intelligenter gestalten. Einseitig gefärbte und ideologisch verbrämte Parolen in diesem Zusammenhang lehne ich ab. <

Weitere Infos unter:  
[auto-zuerich.ch](http://auto-zuerich.ch)



## **OBS Online Buchungs System**

## **AMG Auftragsmanager Werkstatt Board**

## **booking.gcsag.ch**



**...die passende IT-Lösung!**

**GCS**  
GCS Schweiz AG

**Tel. 058 521 30 30 | [info@gcsag.ch](mailto:info@gcsag.ch)**