AUTO & Carrosserie

Das Fachmagazin für die Schweizer Automobilbranche

4 | OKTOBER 2020

SCHWERPUNKT

Digitalisierung

Die Digitalisierung ist in der Carrosseriebranche bereits weit fortgeschritten. Viele Betriebe wickeln von der Schadenannahme über die Kalkulation bis zur Rechnungsstellung alles digital ab. Mit einer Umfrage unter vier System-/Software-Anbietern wollen wir unter anderem herausfinden, ob die aktuelle Corona-Krise den Trend weiter beschleunigt hat.

NEWS

Desinfektionsmittel

Die André Koch AG vertreibt ein neues Desinfektionsmittel aus der Spraydose.

Lacke auf Wasserbasis

Der Unternehmensbereich Coatings von BASF stellt eine neue Produktreihe vor.

Starke Farben im Trend

Dank Axalta können Lackierer auch aussergewöhnliche Farbtöne reparieren.

«Laki, dä Autolackierer»

Mit der Puppe Laki präsentiert die André Koch AG ein Maskottchen für die Carrosseriebranche.



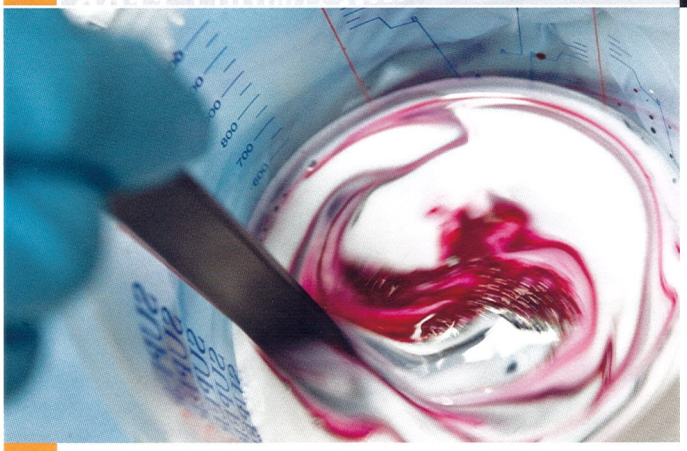
AUTO & Wirtschaft
AUTO & Technik

Mit freundlicher Unterstützung von:

RIWAX® beauty for cars



6 Schwerpunktthema Digitalisierung: Wie wirkt sich die Corona-Krise aus?



17 Bei Cromax liegen derzeit starke Farben im Trend.



18 Carrosserie Suisse Aargau: Michael Hallauer (r.) folgt auf Felix Wyss.



20 Dreamteam bei der André Koch AG: Patrizia Santarsiero und Laki.

INHALTSVERZEICHNIS

Ausgabe 4 | Oktober 2020

SCHWERPUNKT

6 Umfrage
Wir wollten von System- und Software-Anbietern wissen, ob die Corona-Krise die Digitalisierung weiter beschleunigt.

8 GCS Schweiz AG
Digitalisierung als Chance für mehr Aufträge mit weniger Büroarbeit.

10 C3 Car Competence Center
Dank stetigem Ausbau der Plattformen für die digitale Zukunft gerüstet.

12 TDC AG
Auf individuelle Bedürfnisse der Kunden eingehen und Lösungen anbieten.

13 André Koch AG
Der Lacklieferant unterstützt seine Kunden beim «neuen Arbeiten».

14 AkzoNobel
Ohne digitales Farbtonmanagement hat es der Lackierer heute schwer.

15 Audatex Solera
Neue Partnerschaft mit der André Koch AG und Repanet Suisse.

NEWS

16 Axalta
Neues Desinfektionsmittel aus der praktischen Spraydose.

16 BASF
Neue Produktreihe für Reparaturlackierungen auf Wasserbasis.

17 Cromax
Bei der Lackmarke von Axalta liegen aktuell starke Farben im Trend.

18 Carrosserie Suisse Aargau
Felix Wyss tritt als Präsident zurück und übergibt an Michael Hallauer.

19 Carrosserie Neuenhof
Trotz Grossbrand ein Happy End für Marco Schnüriger.

20 Laki
«Laki, dä Autolackierer» – und eine fast verunglückte Heldenreise.

BEZUGSQUELLEN

21 Alle auf einen Blick!

VORSCHAU

22 Aus- und Weiterbildung
Mit einer fundierten Ausbildung und regelmässiger Weiterbildung bleibt man fit für die berufliche Zukunft.

UMFRAGE: HAT DIE CORONA-KRISE DIE DIGITALISIERUNG WEITER BESCHLEUNIGT?

Die Digitalisierung ist in der Carrosseriebranche bereits weit fortgeschritten. Viele Betriebe wickeln von der Schadenannahme über die Kalkulation bis zur Rechnungsstellung alles digital ab. Hat die Corona-Krise diesen Trend nun weiter beschleunigt? Diese und andere Fragen stellte AUTO&Carrosserie vier System-/Software-Anbietern in der Schweiz.

Umfrage: Mario Borri



GCS AG, CEO RETO DELLENBACH

AUTO&Carrosserie: Wie haben Sie und Ihre Firma den Lockdown erlebt?
Reto Dellenbach: Wir hatten uns sehr kurzfristig entschlossen, der Branche mit einem «Zero Risk Paket» (http://zero-risk.gcsag.ch) bei der Entscheidung, die Digitalisierung voranzutreiben und die Software zu erweitern oder zu modernisieren, zu helfen. Diese Aktion hat schnell und anhaltend zu vollen Auftragsbüchern geführt. Wir sind somit bis heute von Kurzarbeit verschont geblieben. Im Gegenteil, wir suchen nun Leute, um unser Team zu erweitern und der Branche noch bessere Dienstleistungen zu bieten.

Wie erging es Ihren Kunden aus der Carrosseriebranche?
Wie immer gibt es da verschiedene Situationen – wir hatten alles: Kunden, welche die Krise als Anlass nahmen, ihr Geschäft vorzeitig aufzugeben; Kunden, die in Kurzarbeit gingen und den Betrieb herunterfuhren; Kunden, welche den Lockdown zur Ausbildung der Mitarbeiter nutzten; Kunden, welche die gesamte Software von einem Fremdanbieter auf unser System umstellten.

Wie verlief der Restart bei Ihnen?
Ich möchte nicht so weit gehen und von einem «Restart» sprechen. Zuviel ist noch nicht wie vorher. Die Situation, dass im April, Mai und Juni sehr viel weniger Fahrzeuge unterwegs waren und es somit auch weniger Unfälle gab, diese Auswirkungen spürt die Branche erst jetzt. Wir müssen abwarten, ich denke, Ende Jahr oder gegen Mitte 2021 werden wir sehen, wie die Branche durch die Krise kam. Ich bin optimistisch, dass es viele Unternehmer schaffen werden.

Es heisst, dass die Corona-Krise die Digitalisierung schneller vorantreibt – können Sie das bestätigen?
Ich denke, die Branche war schon vor der Krise sehr weit bei der Digitalisierung. Homeoffice in dem Sinn ist ja für die Carrosseriebranche nicht wirklich sinnvoll und praktikabel. Doch ja, bei einem Teil der Betriebe hat es sicher einen notwendigen Schub ausgelöst, noch weiter zu digitalisieren.

Hat Ihnen dieser Effekt geholfen oder Sie dazu inspiriert, neue Produkte zu entwickeln oder Produkte weiter zu verbessern?
Wir sind in einem dauerhaften Prozess, um die Produkte noch intuitiver und die Arbeitsabläufe noch effizienter zu gestalten, da hat die Krise uns nicht wirklich eine Verbesserung gebracht. Wir arbeiten seit drei Jahren daran, unsere Lösungen noch smarter, mobiler und effizienter zu machen. Die Krise hat uns in diesem Vorhaben aber bestätigt, dass wir auf dem richtigen Weg sind.

Welches sind die Vorteile für einen Carrosseriebetrieb, wenn er auf die Digitalisierung und dabei auf Ihre Produkte setzt?
Zum einen kann die Branche weiter von unserem «Zero Risk Paket» profitieren und risikolos auf unsere Lösungen umsteigen oder eine bestehende Lösung mit zusätzlichen Funktionen erweitern. Die Betriebe können durch den Einsatz unserer Lösungen eine wirklich einmalige Start-to-End-Digitalisierung erreichen und dem Kunden ein echtes digitales Erlebnis bescheren – vom Online-Kundencenter über den Terminkalender, den Kostenvoranschlag, die digitale Auftragserteilung bis hin zur Rechnung und der Reparaturhistorie – alles absolut digital.

Wie geht es jetzt weiter – für Sie und Ihre Firma und mit der Carrosseriebranche im Allgemeinen?
Das ist schwierig, eine Aussage zu machen und die Glaskugel zu deuten. Es ist jedoch klar, dass die Betriebe, die überleben wollen, in der ganzen administrativen Abwicklung von Aufträgen noch effizienter werden müssen. ■



TDC AG, CEO KURT SEILER

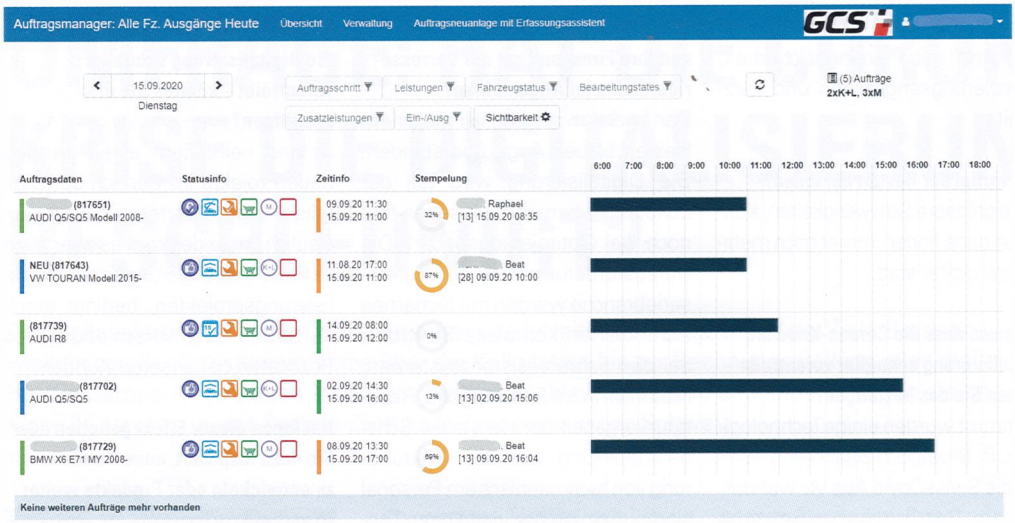
AUTO&Carrosserie: Wie haben Sie und Ihre Firma den Lockdown erlebt?
Kurt Seiler: Der Lockdown hat unsere Firma aufgrund der stark reduzierten Auftragslage empfindlich getroffen und uns veranlasst, Kurzarbeit anzumelden. Dank unserer guten Organisation und insbesondere der präzisen Zeiterfassung aller Mitarbeiter, die wir bereits seit längerer Zeit eingeführt haben, konnten wir die nötigen Daten schnell und zuverlässig ermitteln. Trotz des massiven Rückganges der Aufträge war es für uns eine spannende Herausforderung, die doch sehr aussergewöhnliche Lage zu bewältigen. In dieser Zeit haben wir unsere Prozesse analysiert und auf zukünftige aussergewöhnliche Ereignisse angepasst.

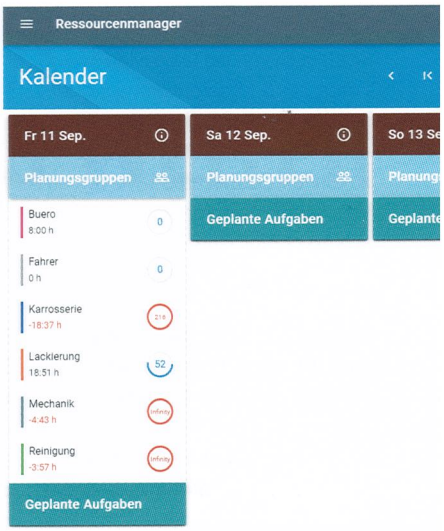
Wie erging es Ihren Kunden aus der Carrosseriebranche?
Unsere Kunden aus der Carrosseriebranche waren ebenfalls von der Pandemie stark betroffen. Die Auftragslage hat sich durch den Rückgang des Individualverkehrs stark vermindert.

Wie verlief der Restart bei Ihnen?
Der Restart verlief reibungslos und das gesamte Team war voller Tatendrang. Trotz der Pandemie und der damit noch immer verbundenen Einschränkungen gehen wir motiviert an die tägliche Arbeit. Selbstverständlich ist es unser grosses Ziel, unsere Kunden und Mitarbeiter zu schützen. Dazu wurde ein umfangreiches Schutzkonzept entwickelt, inklusive Handschuhe und Masken, die wir allen kostenlos zur Verfügung stellen, und auch der vermehrte Einsatz von Homeoffice.

Es heisst, dass die Corona-Krise die Digitalisierung schneller vorantreibt – können Sie das bestätigen?
Die Digitalisierung hat durch die Corona-Krise weiter Fahrt aufgenommen. Firmen, die sich bereits vor der Pandemie mit diesem Thema beschäftigt haben, sind klar im Vorteil. Die Entwicklung digitaler Prozesse ist auch aus ökologischen und ökonomischen Gründen wichtig. Durch unsere moderne Infrastruktur konnten wir den vermehrten Einsatz von Homeoffice und Videokonferenzen ermöglichen. Dies nicht nur für den Aussendienstmitarbeiter, sondern auch für den Innendienst wie auch das Sekretariat.

Hat Ihnen dieser Effekt geholfen oder Sie dazu inspiriert, neue Produkte zu entwickeln oder Produkte zu verbessern?
Unsere Firma hat sich bereits seit mehreren Jahren zur digitalen Begutachtung von Fahrzeugschäden





DIGITALISIERUNG ALS CHANCE FÜR MEHR AUFTRÄGE MIT WENIGER BÜROARBEIT

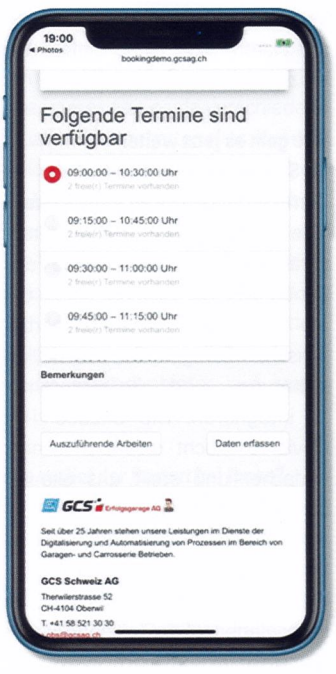
Die GCS Schweiz AG befasst sich seit 30 Jahren mit Lösungen, welche die Garagen- & Carrosserie-Branche in der administrativen Abwicklung von Reparaturaufträgen effizienter machen.

Text: Reto Dellenbach, CEO GCS Schweiz AG

Bei der Digitalisierung geht es darum, Daten strukturiert mit anderen Marktteilnehmern via Internet auszutauschen. Damit dies wirksam funktionieren kann, braucht es gewisse Voraussetzungen, welche erfüllt sein müssen:

PDF ist «Digitalisierungsverhinderer»

Daten müssen systemtechnisch erfasst und anschliessend strukturiert weitergegeben werden – intern wie auch extern. Dabei muss sichergestellt sein, dass einmalig erfasste Daten nicht nochmals von einer anderen Partei erfasst werden müssen. Heute ist es üblich, Daten als PDF per Mail weiterzugeben oder Daten auf irgend einer Website eines Lieferanten oder Kunden einzugeben. Davon muss man sich definitiv verabschieden: Ein PDF ist ein «Digitalisierungsverhinderer». Denn Daten, die in einer Datenbank strukturiert abgelegt sind, werden in der Regel wieder unstrukturiert ausgegeben, wenn ein PDF daraus erstellt wird. Der Empfänger muss dann mit einer speziellen OCR-Software versuchen, die Daten aus dem PDF zu interpretieren und diese wieder strukturiert in seiner Datenbank abzulegen. Bei diesem Prozess werden Daten nicht sauber erkannt und müssen von Hand ergänzt werden.





Daten werden doppelt und dreifach erfasst

Eine weitere Möglichkeit ist es, Daten auf einer Website eines Partners manuell einzutragen, so dass dieser sie ohne weitere menschliche Kontrolle weiterverarbeiten kann. Damit erfasst man aber Daten, die schon einmal erfasst wurden. Spätestens jetzt sollte allen klar sein, dass diese beiden heute üblichen Varianten, die jedem im Namen der Digitalisierung angepriesen werden, nicht die Lösung für die Zukunft sind.

E-Mail und PDF sind nicht Digitalisierung

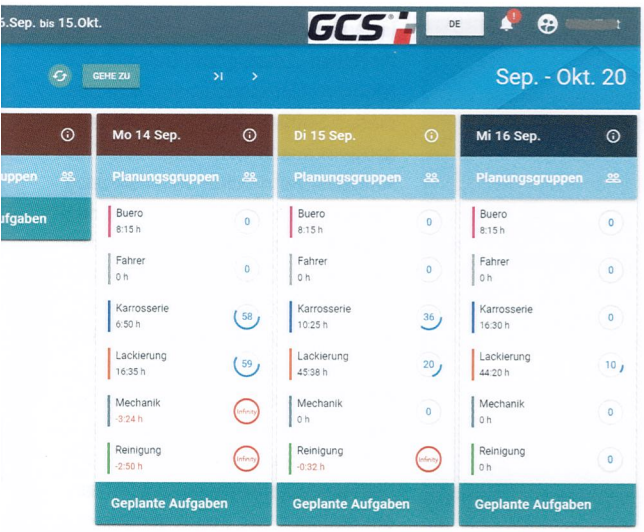
Bei der Anschaffung von Software muss dem Anbieter also nicht die Frage gestellt werden, ob ein System Email und PDF versenden kann, sondern ob es möglichst alle erfassten Daten bzw. das gesamte Reparaturdossier (KV, Auftrag, Mietwagenvertrag, Rechnung, Endkontrollen-Check, Fotos etc.) als strukturierte Daten aus- und weitergeben kann. Nur ein System, welches diese grundlegenden Anforderungen erfüllt, wird die Betriebe bei der Digitalisierung wirklich voranbringen und unterstützen.

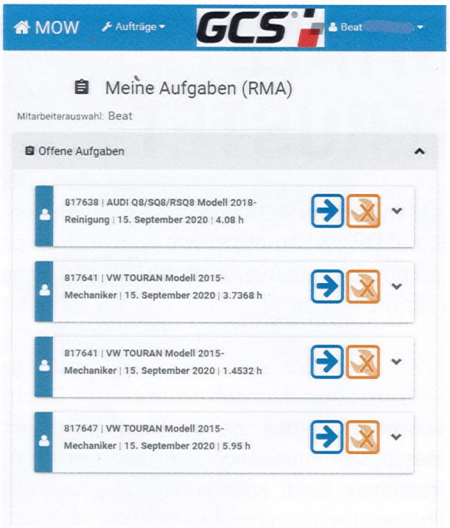
Beginn-zu-Ende-Digitalisierung: Ist das bereits möglich?

Wenn man sich die Abwicklung eines Auftrages im Detail vor Augen führt, gibt es vier Bereiche, die ideal ineinander greifen müssen, damit man das Ziel einer digitalisierten Auftragsabwicklung von Beginn bis zum Ende erreichen kann.

1. Schaden erkennen und Auftragsvergabe

Der Fahrzeughalter stellt den Schaden fest, meldet sich beim Carrossier, seiner Versicherung oder dem Flottenanbieter, welcher den Schaden an eine Partnerfirma weiterleitet. In diesem Schritt werden bereits die ersten Daten erfasst und sollten dann strukturiert an die Reparaturfirma weitergegeben werden. GCS bietet dafür das Online-Portal cardata und das OBS-Online-Terminbuchungsportal an. Über diese beiden Portale werden Daten erfasst, die dann direkt in die nächste Phase übergeben werden. Nebst dem Termin können auch Fotos zum Schaden erfasst werden, mit denen dann via Audatex bereits eine Grobkalkulation erstellt wird. Die Reparaturfirma erhält den Termin, der direkt in ihrem Terminplaner angezeigt wird – und der Auftrag wird eröffnet. Der Kunde erhält eine Terminbestätigung und wird laufend via Mail oder SMS über das Dossier informiert. Im





Auftragsmanager und im Ressourcenplaner kann die Reparaturfirma dann die Planung verfeinern, bis hin zur Reservation des Ersatzwagens.

2. Besichtigungstermin und Reparaturfreigabe

Die im ersten Schritt erfassten Daten finden den Weg direkt in das Auftragsabwicklungssystem (DMS/BMS) der Reparaturfirmen, die mit den Modulen VES/VCS oder VIS von GCS arbeiten. Am Besichtigungstermin wird via Mobil Worker direkt am Fahrzeug der Schaden via Audatex Qapter oder SilverDAT 3 kalkuliert und mit dem Kunden der definitive Reparaturtermin fixiert. Der Termin und allenfalls ein Ersatzwagen werden dementsprechend direkt im Ressourcenmanager verplant.

Wurde das Fahrzeug von einem Flottenbesitzer oder einer Versicherung der Reparaturfirma zugesteuert, kann der erstellte Kostenvoranschlag (KV) mit Fotos dieser digital übermittelt werden, und die Reparaturfreigabe wird via cardata oder via EC2 digital erteilt.

3. Schadenreparatur und Qualitätscheck

Nach der Reparaturfreigabe werden die einzelnen Arbeitsschritte im Ressourcenmanager den qualifizierten Mitarbeitern zugewiesen. Ausserdem wird die Ersatzteilverfügbarkeit geprüft und fehlende Teile werden beim jeweiligen Anbieter bestellt. Die Mitarbeiter in der Werkstatt sehen die ihnen zugeteilten Arbeiten sowie das gesamte Dossier auf ihrem Handy im Mobil Worker. So ist der Reparaturverlauf sauber dokumentiert, die Arbeitszeit erfasst und die Ersatzteilverfügbarkeit geprüft. Auch die Rückmeldung an den Kunden sowie die Beantwortung der geforderten Qualitätscheck-Fragen sind gewährleistet. Der Kundendienst hat den Arbeitsfortschritt im Auftragsmanager und Ressourcenplaner jederzeit visuell am Monitor im Griff. Auch die Werkstattmitarbeiter sehen am Ausgangsterminal laufend, welche Fahrzeuge als nächstes zur Ablieferung bereitstehen müssen.

4. Ablieferung und Rechnungsstellung

Ist das Fahrzeug zur Ablieferung bereit, wird der Kunde via SMS oder E-Mail automatisch informiert. Bei der Fahrzeugübergabe wird dem Kunden am Tablet die ausgeführte Reparatur erklärt und der Ersatzwagen zurückgebucht. Nach dem Übergabecheck unterschreibt der Kunde das Übergabeprotokoll auf dem Handy/Tablet und nimmt sein repariertes Fahrzeug in Empfang.

Der Kundendienst schliesst das Dossier ab und erstellt mit wenigen Mausklicks die QR-Rechnung die nun dem Auftraggeber via EC2 oder cardata digital übermittelt wird. Der Kunde sieht im cardata-Portal das gesamte Reparaturdossier vom KV, der Kalkulation (Audatex oder SilverDAT2/3) sowie die erstellten Fotos und Dokumente wie Lieferscheine von Teilen.

Für Flottenbesitzer und Versicherungen besteht eine Schnittstelle (Webservice), die es ermöglicht, sämtliche Daten direkt abzurufen und im eigenen System weiterzuverarbeiten. Der Carrossier kann auch Statistikdaten Geschäftspartnern wie zum Beispiel clearcarrep automatisiert zur Verfügung stellen. Am Schluss erhält der Kunde noch einen Fragebogen, den er online ausfüllen kann. So gibt er der Reparaturfirma die Chance, sich laufend zu verbessern.

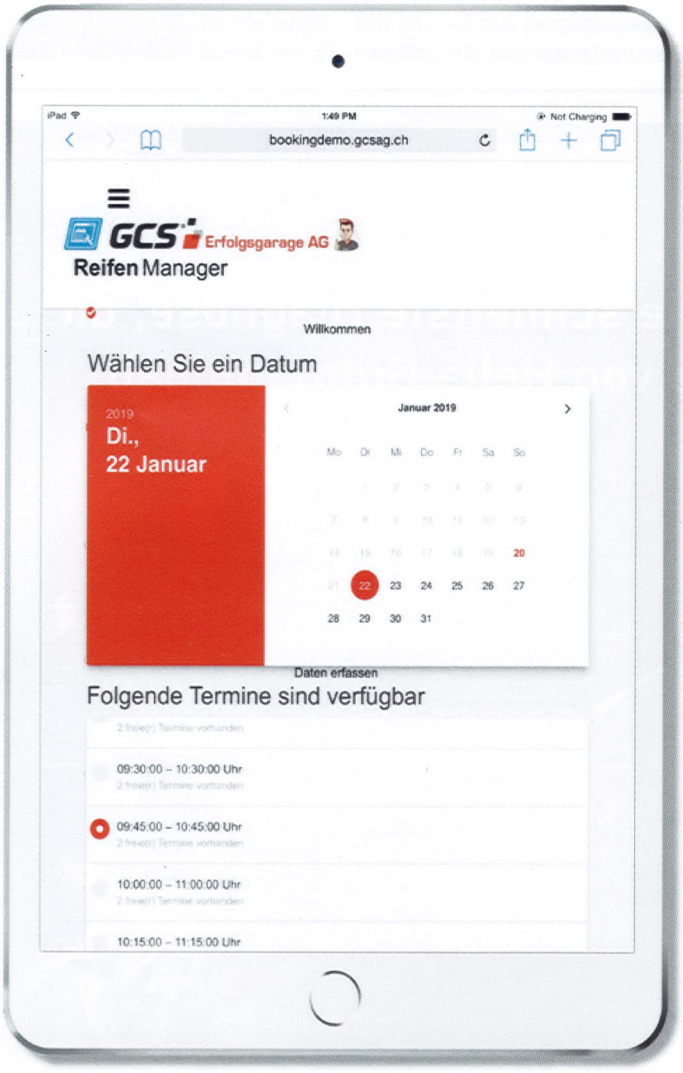
Beginn-zu-Ende-Digitalisierung ist Realität

Mit der Lösung von GCS ist die Beginn-zu-Ende-Digitalisierung Wirklichkeit. Der gesamte Ablauf von der Erkennung des Schadens bis zur Rückgabe des Fahrzeuges an den Kunden ist digital. Durch die echte Digitalisierung braucht es kein Papier mehr, was die Effizienz steigert und – als positiven Nebeneffekt – die Umwelt schont. So werden die Daten nur noch einmal erfasst und immer strukturiert gehalten und weitergegeben.

Zufriedene Kunden

Über 3000 Betriebe arbeiten im DACH-Raum (Deutschland, Österreich, Schweiz) erfolgreich mit den Produkten der GCS Schweiz AG. Zum Beispiel die CS Steimann AG in Bachenbülach, die bereits seit mehr als 15 Jahren GCS-Kunde ist und deren Inhaber Roger Steimann folgendes sagt: «Arbeite mit den Tools von GCS, so hast du weniger Arbeit im Büro und machst doppelt so viele Aufträge in der Werkstatt.» Damit neben der Software auch Netzwerk und Hardware ideal zusammenspielen, schätzen viele Kunden die Kompetenz von GCS im Bereich Systemumgebung bis hin zur Telefonie. Für sie ist die GCS Schweiz AG der Ansprechpartner für die gesamte IT. ■

www.gcsag.ch



VCS®
Vehicle Calculation System



OBS Online Buchungs System
WB Werkstatt Board
Mobil Worker Werkstatt
Mobile Dossierverwaltung

Digital Werkstatt 4.0
Mehr Aufträge weniger Büroarbeit



www.gcsag.ch

...die passende IT-Lösung!

GCS®

Tel. 058 521 30 30 ¦ info@gcsag.ch