

AUTO INSIDE

Das Fachmagazin für die Schweizer Garagisten



Produktpiraten

Wie Sie echte von gefälschten Teilen unterscheiden können

Seiten 22–23

Cyberattacke

Wie eine Garage 30 000 Franken an Cyberkriminelle verlor.

Seiten 8–9

Auto-Abos

Weshalb sich Garagisten für dieses Geschäftsmodell interessieren sollten.

Seiten 34–39

Agenturmodell

Unter welchen Bedingungen die AGVS-Mitglieder mitmachen würden.

Seiten 70–72

Fotos: AGVS-Medien



Digitalisierung als Chance – Terminalserver und Webserver als Lösung gegen Datenverlust

So wird der Schadenfall nicht zum Papiertiger

Lose Papierzettel, eine unübersichtliche Ablage und auf eine Antwort wartende Kunden und Versicherer – es ist das Horrorszenerario im Werkstattalltag. Softwarelösungen bieten Struktur und Schnittstellen. Wie das Beispiel zweier Carrosseriebetriebe zeigt, beginnt die Digitalisierung bereits bei der Auftragsvergabe. **Mike Gadiant**

Die Coronavirus-Krise hat in manchen Unternehmen veraltete Strukturen zu Tage gefördert, teilweise kommunizierten selbst Bund und Kantone noch über Fax. Als Konsequenz wies der Bund die Kantone an, eine digitale Datenbank aufbauen und eine automatische Übermittlung der Fallzahlen zu gewährleisten. Die alles andere als neue Erkenntnis: Die Digitalisierung sollte besser nicht verschlafen werden. Bei dieser Thematik sind allerdings nicht nur die Behörden gefordert, sondern auch die Garagen- und Carrosseriebetriebe.

Einige Betriebe wickeln von der Schadenannahme über die Kalkulation bis hin zur Rechnungsstellung bereits alles digital ab. Am Anfang dieses Kreislaufs steht die saubere Auftragserfassung. Die Carrosserie Gehrig GmbH in Kleindelfingen ZH wird bei einem Schadenfall von der Fahrzeugversicherung über ein Portal kontaktiert. «Wir erhalten alle relevanten Angaben über den Kunden, das Fahrzeug und den Schaden. Das uns zugewiesene Schadensdossier kann über einen Klick in unser System aufgenommen werden», erklärt Tobias Arn, stellvertretender Geschäftsführer. Die Daten müssen nicht separat abgetippt werden und es werden keine PDFs verschickt. Unter IT-Fachleuten gilt ein PDF als

«Verhinderer der Digitalisierung», weil die darin enthaltenen Daten nicht bearbeitet werden können und von Hand in eine Datenbank übertragen werden müssen.

Die Datenübermittlung funktioniert auch in die andere Richtung, wenn zuerst die Carrosserie Gehrig vom Kunden kontaktiert wird und die Angaben im System erfasst werden. «Die Versicherungen erwarten diese digitale Abwicklung von uns. Wir haben die Prozesse vor einem Jahr bei uns so optimiert, dass nicht nur die Administration, sondern auch die Werkstatt profitiert», so Tobias Arn. Er spielt damit darauf an, dass das physische Annahmeprotokoll durch ein Auftragsabwicklungssystem ersetzt wurde, in dem die Werkstattmitarbeiter laufend sehen, was wann an welchem Fahrzeug gemacht werden muss.

Die Pandemie hat zwar einen weiteren Digitalisierungsschub ausgelöst, aber Berührungängste bleiben bestehen. Für Marco Zehnder, Inhaber der Carrosserie Zehnder in Grosshöchstetten BE, handelt es sich dabei um eine Generationenfrage. Er könne sich noch daran erinnern, als sein Vater das erste Mal einen Computer in der Carrosserie einsetzte. «Das war für ihn der Horror», sagt Marco Zehnder, der in der achten Klasse in

die PC-Welt eingeführt wurde. «Für meine Kinder ist das alles normal. Den Jungen musst du nicht mehr mit Papier kommen.» Die Carrosserie im Berner Mittelland gibt ihren Kunden auf der Webseite die Möglichkeit, direkt über die gängigen Versicherungsunternehmen den Schaden zu melden und einen Besichtigungstermin zu buchen. Ein Telefonanruf ist bei den Kunden aufgrund des persönlichen Kontakts momentan aber noch die beliebtere Variante. Die ersten Angaben des Kunden werden sogleich im Auftragsmanager erfasst, statt auf einem Notizblock oder Formular festgehalten. Das Programm würde es sogar erlauben, dem Kunden eine Terminbestätigung und -erinnerung via Mail oder SMS zukommen zu lassen. «Vieles ist einfacher geworden. Der Auftrag ist kompakt in wenigen Schritten hinterlegt», so Marco Zehnder. Der Kunde schickt der Carrosserie Zehnder nach dem Telefonat per Mail oder Whatsapp die ersten Bilder vom Schaden. «Für unsere Planung ist das wertvoll, damit wir sehen, welche Arbeit auf die Werkstatt zukommt. Häufig finden unsere Kunden erst einige Tage später Zeit, um das Auto zu bringen.»

Die digitale Erfassung führt mitunter zur Frage, wie die Daten geschützt werden. «Die digita-



Marco Zehnder (oben) und Tobias Arn (unten) minimieren den Papierberg in ihren Betrieben. Da bei der Carrosserie Gehrig das physische Auftragsbuch abgelöst wird, überträgt Tobias Arn die letzten Einträge ins Programm.

len Auftragsdossier müssen vor Hackerangriffen geschützt und extern gespeichert werden», sagt Marco Zehnder. Sein Betrieb sei einst selbst Opfer eines Virus geworden, der den Computer unbrauchbar machte. Mittlerweile steht ein kleiner Terminalserver unterhalb der Empfangstheke.

Auch die Carrosserie Gehrig setzt auf diese Lösung, bei der Daten zentral auf einem Server gespeichert und die Programme darauf ausgeführt werden. Die Ein- und Ausgabe, etwa von Kundenangaben, erfolgt durch den Mitarbeitenden dezentral auf den Geräten. Ein wesentlicher Vorteil ist, dass bei Virenbefall, Ausfall oder Diebstahl des lokalen Endgeräts die auf dem Server gespeicherten Daten nicht verloren gehen. Zudem muss die Software nur einmal auf dem Terminalserver installiert und gewartet werden. «Wir wussten, dass diese Investition ansteht, wenn wir uns vom alten System verabschieden», so Tobias Arn. Die Carrosserie Gehrig passt ihre Abläufe nun weiter im Wissen an, dass der gesamte Ablauf von der Schadenerkennung bis zur Fahrzeugrückgabe an den Kunden digital erfolgen kann. <

DMS ermöglicht Beginn-zu-Ende-Digitalisierung

Software-Lösungen helfen, die Effizienz der Garagen- und Carrosserie-Branche in der administrativen Abwicklung von Reparaturaufträgen zu steigern. In einer vierteiligen Serie beleuchtet AUTOINSIDE den Sinn und Nutzen von Dealer Management Systemen. In der Juni-Ausgabe wird aufgezeigt, wie der Schaden am Besichtigungstermin digital kalkuliert und mit dem Kunden der definitive Reparaturtermin fixiert wird.



Präzisionsmessung des Reifenprofils



Optional mit automatischer Kennzeichenerfassung

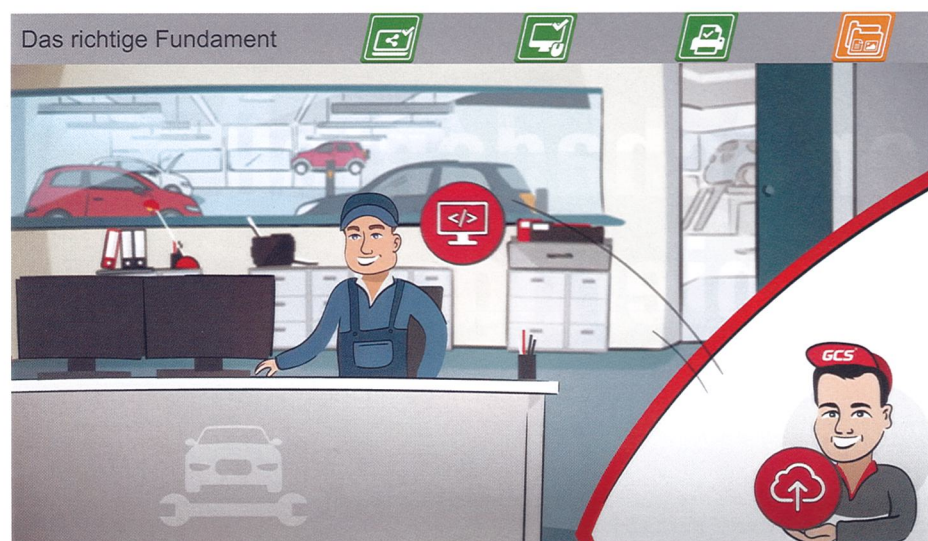
GASSNER AG

Spinnerei-Lettenstrasse 2
 8192 Zweidlen ZH
 Tel. +41 (0)44 867 02 78
 www.gassnerag.ch

Digitalisierung beginnt bei dafür vorgesehenen Systemen

Digitalisierung verlangt die richtige Infrastruktur! Was ist damit gemeint?

Viele sprechen über die Digitalisierung, verstehen aber nicht dasselbe darunter. Wir von der GCS Schweiz AG nutzen unsere über 20-jährige Erfahrung in über 450 IT-Projekten und entwickeln Gesamtkonzepte, die ideal auf die Gesamtbedürfnisse von Garagen und Carrosserien abgestimmt sind!



Reto Dellenbach, Projektleiter GCS Schweiz AG

Alles beginnt mit dem Bewusstsein etwas machen zu müssen. Aber was?

Einen Schadenfall von Anfang bis Ende digital abwickeln ohne doppelte Datenerfassung – wer diesen roten Faden spannen will, braucht zentrale Systeme und sinnvolle Schnittstellen beziehungsweise Integrationen zu anderen im Schadenabwicklungsprozess involvierten Partnern. Folgende Überlegungen müssen gemacht werden: Welche Systeme werden für die eigene Softwarelösung gebraucht und wie werden externe Partner eingebunden? Einfluss nehmen können Sie nur auf Ihre eigene Infrastruktur.

Wie so häufig kann schon in dieser Phase vieles richtig oder falsch gemacht werden. Das ist vergleichbar mit einem Hausbau, denn wenn das Fundament nicht passt, wird es schwie-

rig. Oder mit einem Autokauf: Wer regelmässig grosse Waren transportieren will, der sollte besser kein kleines sowie handliches Auto kaufen.

Wir von der GCS Schweiz AG geben Ihnen, was Sie brauchen

Alles beginnt mit dem ersten Gespräch, in dem wir mit Ihnen Ihre Bedürfnisse aufnehmen. Die Ist-Situation wird analysiert und mögliche Endlösungen aufgezeigt, damit Sie erkennen, was heute schon möglich ist und wohin die Reise in der Branche geht. Im nächsten Schritt wird festgelegt, wie Sie beginnen möchten und mit wie vielen Mitarbeitenden zukünftig geplant werden soll. Anschliessend wird ein Vorschlag ausgearbeitet, wie Sie Ihre Ziele Schritt für Schritt erreichen.

Zuerst werden die Technologie festgelegt und die Sicherheitsfragen geklärt. In diesem Bereich gibt es drei Technologien, die in Bezug auf Preis-Leistung, Flexibilität und Sicherheit unschlagbar sind. Zum einen ist die Virtualisierungstechnologie gemeint, die im Hintergrund ihren Dienst leistet. Im Frontend ist die Rede von Terminalservern, Applikationsserver-Technologie und hoch flexiblen Webtechnologien.

Alle drei Technologien sorgen für einwandfreie und skalierbare Umgebungen, die Ihnen jegliche Flexibilität für die Zukunft garantieren. Die Systeme sind schnell und einfach installiert und können auf fünf bis zehn Jahre hinaus geplant werden. Dazu braucht es dann nur noch den Entscheid, ob alles im eigenen Haus betrieben werden soll oder in einer privaten Cloud zur Verfügung gestellt wird.

Gerne beraten wir Sie auch über die richtige Firewall zur Absicherung gegenüber Hackerangriffen, über Antivirenlösung und verlässliche Backuplösung, falls doch mal etwas schiefläuft. Jetzt sind Sie bereit, mit der richtigen Softwarelösung flexibel, schnell und sicher an den Orten zu arbeiten, von wo aus Sie arbeiten möchten. Im eigenen Betrieb, im Homeoffice oder mobil unterwegs.

Weitere Tipps zu den Softwarelösungen, die Ihnen das Leben erleichtern, erscheinen in der Juniausgabe von AUTOINSIDE. Thema: Digitalisierung im Schadenmanagement.

Wir sind die Digitalisierungsprofis, mit denen Sie weiterkommen. Viel Erfolg mit der GCS Schweiz AG, Ihr Reto Dellenbach. <



Weitere Infos unter: gcsag.ch



Scannen Sie den QR-Code und erfahren Sie mehr über die Angebote der GCS Schweiz AG.