

Wie viel Software braucht es wirklich?

# «Die Datenmenge steigt exponentiell zum Auftragsvolumen»

Die Anforderungen der Garagisten in der digitalen Zukunft steigen. So auch jene an die Garagensoftware-Schmieden. Mit 80 Mitarbeitern, davon 15 Experten und vier Entwickler für die Schweizer Automobilbranche, nimmt sich die GCS Schweiz AG mit ihrem Dealer Management System (DMS) an. Dieses wurde mittlerweile 2500-mal in Schweizer, Österreicher und deutschen KMU installiert. Geschäftsführer Reto Dellenbach spricht über Herausforderungen der fast 500 Garagen, die auf seine Software setzen. **Tatjana Kistler, Redaktion**

## ■ Herr Dellenbach, der Garagist wünscht sich am liebsten eine selbstfunktionierende, Eier legende Wollmilchsau als Software-Lösung. Was können Sie ihm anbieten?

**Reto Dellenbach:** Dieser Wunsch respektive die Tatsache der Eier legenden Wollmilchsau wird immer öfters an uns herangetragen. Wir bieten dem Garagisten eine Lösung, besser ein Konzept an, das seinen Ansprüchen gerecht wird. Zum einen bieten wir auf Stabilität optimierte und bedarfsgerechte Hardware und Netzwerklösungen bis zur Cloud an, zum anderen mit unsere DMS-Lösung VCS/VIS, mit der flexibel die Prozesse im Betrieb bis hin zur komplett papierlosen Auftragsabwicklung von der Annahme über die Werkstatt bis zur Abrechnung abgebildet werden können. Dazu gibt es auch die Möglichkeiten, mit mobilen Geräten den gesamten Prozess einer Garage abzubilden, sei es mit Tablet/Pad, Handy oder Notebook.

## Wie viel Software braucht eine Garage?

Nun wie alles rund um dieses Thema ist auch diese Frage nicht einfach zu beantworten... Grundsätzlich muss der Garagist sich klar werden, welche Prozesse und mit welchen Marktteilnehmern er zusammenarbeitet. Damit hat er mal eine Sollsituation. Diese ist aber eine Momentaufnahme – in zwei bis drei Jahren kann alles schon ganz anders aussehen. Das ist ein Problem, dessen sich der Garagist bewusst werden sollte. Daraus leitet sich dann ab, welches System das richtige sein wird. Ich vergleiche dies gerne mit einem Radiokauf vor etwa 15 Jahren. Es gab Modelle mit 30 Senderspeicherplätzen, solche mit 90. Im Moment dachte man ja 30 reichen und stellte später fest es wäre schön, weitere drei bis fünf Sender zu haben. Genau da liegt die Schwierigkeit des Garagisten. Empfehlen können wir nur, wenn immer möglich, genügend Reserven einzubauen. Es gilt, sich die unternehmerischen Freiheiten nicht durch Software oder IT-Systeme zu stark einzugrenzen. Dazu sollte es der Hersteller respektive die Lösung ein gewisses Mass an Flexibilität und kundenspezifischen Anpassungen zulassen. Der Hersteller sollte auch bereit sein, sich zusammen mit dem Garagisten weiterzuentwickeln. Der Softwareentscheid sollte eine Hochzeit für «ewig» sein. Eine Scheidung wird nie einfach und schmerzlos...

## Welche Kriterien muss eine Software für Garagenbetriebe Stand 2018 erfüllen?

Eine Software sollte moderne Strukturen haben. Diese sind für den Anwender nicht auf den ersten Blick erkennbar, aber für die Aufgaben der Zukunft absolut zwingend. Hier gilt es, genauer hinzusehen, welche Systeme in die Jahre gekommen sind. Ein Massstab, der dem Garagisten einen wichtigen Hinweis liefert, ist die Grösse des Software-Herstellers.

## «In zwei bis drei Jahren kann alles in Sachen Software ganz anders aussehen. Das ist ein Problem, dessen sich der Garagist bewusst werden sollte.»

Dieser sollte seinen Umsatz ausschliesslich in der Branche erwirtschaften und mehr als 20 Mitarbeiter beschäftigen, wovon sicher ein Drittel reine Software-Entwickler sein sollten. Die Anforderungen an Software werden in den nächsten Jahren drastisch steigen.

### Und auf technischer Ebene?

Die Software sollte ein offene API, also Schnittstellenstrategie, haben, die es erlaubt, Daten in beide Richtungen auszutauschen. Das heisst, Daten aus der Software zu lesen, aber auch Daten in die Software zu übergeben. Unsere Lösung hat eine moderne Rest-API-Strategie, mit der Daten auch extern verarbeitet werden können und mit dem DMS kommuniziert werden kann. Damit bieten wir die grösstmögliche Flexibilität. Dazu kommt die prozessorientierte Fahrzeugannahme und Auftragseröffnung sowie die komplett digitalisierte und automatisierte Reparaturdokumentation und die Dossierverwaltung. Letztere erlaubt es, aus einem Auftrag mehrere Rechnungen zu generieren, die trotzdem in einem Dossier zusammengefasst sind. Das sind nur ein paar Anhaltspunkte, was eine moderne Software und der Hersteller leisten müssen.



### Schnittstellen und Kompatibilitäten: Die grosse Herausforderung?

Das ist sicher technologisch gesehen die grösste und interessanteste Herausforderung für den Software-Anbieter. Nicht alles, was sich Schnittstelle nennt, ist im Alltag wirklich eine Erleichterung. Wir, bei der GCS Schweiz AG, sehen unsere Aufgabe nicht nur in der Umsetzung von Schnittstellen, sondern auch in der Sicherstellung, dass eine Schnittstelle in die Prozesse des Garagisten passt. Dabei gilt es, als oberstes Kriterium zu prüfen, dass mit einer Schnittstelle doppelte Datenerfassungen ausgemerzt werden können. Es gibt sowohl Einwegschnittstellen als auch Mehrwegschnittstellen. Bei diesen sogenannten bidirektionalen Schnittstellen sprechen wir dann von Integrationen: Klassische Einwegschnittstellen verbinden Webshops oder Teilekataloge von Anbietern, von wo aus der Garagist aus der Offerte oder dem Auftrag aus dem DMS ein Webshop oder Teilekatalog öffnet, bestehende Fahrzeugdaten übergibt und so Arbeitswerte und Teile beim Anbieter auswählt. Diese werden schliesslich in den Auftrag übernommen.

### Und bei Mehrwegschnittstellen?

Integrationen, bei welchen mehrere Aufrufe erfolgen und Daten sowohl im DMS als auch im Kalkulationsmodul angepasst werden müssen, sind technisch weit komplexer. Dies ist etwa an Schnittstellen zwischen Garagensoftware und Fahrzeugherstellern oder Datenspezialisten wie Audatex, Auto-i-dat oder Eurotax der Fall. Da reicht es nicht, einmal einen Aufruf und Import anzubieten; dies kann während eines Auftragsprozesses mehrmals geschehen. Es empfiehlt sich, bei der Evaluation der Software-Lösung genau hinzuschauen und sich zeigen zu lassen, wie Schnittstellen funktionieren und ob das gezeigte Verhalten wirklich zum eigenen Prozess passt – ganz unter dem Motto Schnittstelle ist nicht gleich Schnittstelle.

## «Der Software-Entscheid sollte eine Hochzeit für «ewig» sein. Eine Scheidung wird nie einfach und schmerzlos...»

### Mit dem technischen Fortschritt scheinen auch immer häufiger Updates erforderlich zu werden.

Früher mussten wir einmal oder zweimal pro Jahr ein Update liefern. Mit der Zunahme von Webapplikationen werden die Update-Zyklen aber immer kürzer. So ist es mittlerweile notwendig, monatlich Update-Zyklen zu verarbeiten. Dies bedeutet für DMS-Anbieter, dem Garagisten eine noch höhere Flexibilität anzubieten und die damit verbundene Manpower sicherzustellen, denn einen oder mehrere Tage ohne eine funktionierende Schnittstelle kann schwerwiegende Folgen haben.

### Inwiefern tragen Softwarelösungen zur Rentabilität von Garagen bei?

Wenn wir die Tatsache wahrnehmen, dass der Automobil-Mechatroniker stetig mehr Aufträge pro Tag verarbeiten muss, erkennen wir auch, dass in der Administration immer mehr Aufträge in kürzerer Zeit abgewickelt werden müssen. Dazu kommt, dass die Komplexität der Auftrags- erfassung laufend zunimmt: Ein Reifenwechsel mit Reifenhotel ist anders zu verbuchen wie ein Service mit Garantiearbeiten oder ein Versicherungsfall mit

Haftpflichtschaden und Vollkasko. Schliesslich gibt es auch Fullservice-Aufträge, bei welchen ein Teil vom Kunden bezahlt wird, ein anderer Teil vom Hersteller. Fakt ist: Es funktioniert nicht mehr, wenn der Chef dem Mitarbeiter erklärt, was er alles wie erfassen muss. Der Mitarbeiter muss der Software mitteilen können, welcher Auftragsfall vorliegt, und die Software wird dem Mitarbeiter aufzeigen, welche Felder auszufüllen sind. Wir sprechen also von geführten Prozessen, um unnötige Datenerfassungen vorzubeugen. Dazu kommt, dass die Abteilungsleiter immer schneller Daten aus dem System brauchen, um fundierte betriebswirtschaftliche Entscheidungen zu fällen, womit wir beispielsweise bei unserem Zeit-/Betriebsdatenerfassungsmodell «Mobil Worker (MOW)» wären, das die benötigten Daten grafisch aufbereitet.

### Bei der täglichen Arbeit mit Fahrzeugen kommt eine wahre Datenflut zusammen. Was muss eine Softwarelösung diesbezüglich beinhalten?

Wir können davon ausgehen, dass die Datenmenge exponentiell zur Auftragsmenge steigen wird. Nebst den systemseitigen Vorkehrungen gehört auch, dass der Softwarehersteller diesem Umstand im Datenbankmodell und bei der Wahl der Datenbank Rechnung trägt. Auch hier sind offene Standards gefragt wie Microsoft-SQL-Server. Nebst der technischen Herausforderung gilt es, dem Nutzer mit den zu verarbeitenden Daten zu helfen. Wir bei GCS erkennen bei der Aufnahme eines Dokuments beispielsweise, wo dieses sinnvollerweise gespeichert werden sollte. So wird ein Bild des Fahrzeugausweises als PDF beim Fahrzeug abgelegt, ein Lieferschein oder ein Foto der Reparatur aber automatisch als PDF beim Auftrag. Mit der «Schnellansicht» lässt sich das gesamte Dossier mit allen erfassten Daten im Überblick betrachten. Aber auch die Auswertung und Rückschlüsse erfasster Daten bekommt immer mehr Gewichtung. Mit der Softwarekomponente «Dashboard» werden je nach Mitarbeiterstatus auf einen Blick die Anzahl offener Angebote oder Aufträge ohne Reparaturfreigabe, Auftragsvolumen, das zur Abrechnung bereit ist, oder gar die Umsatzzahlen im Vergleich zum Vorjahr grafisch angezeigt. <

## Der Zehn-Punkte-Check auf gute Garagensoftware

- 👍 • **«Erwerben Sie kein proprietäres System»:** «Der Weltstandard wird von Microsoft beherrscht, daher sollte ein System auch in dieser Welt zu Hause sein», so Dellenbach. Das garantiere, dass der Hersteller in Zukunft die notwendigen Entwicklungsmitarbeiter finden wird, um die Software den steigenden Bedürfnissen anzupassen.
- **«Achten Sie auf Flexibilität»:** Vor allem in der Auftragseröffnung werden die Prozesse immer komplexer und es wird nur zwei Wege geben – entweder der Mitarbeiter weiss, welche der vielen geforderten Angaben er bei welchem Auftrag erfassen muss, oder er wählt den richtigen Prozess, sodass die Software vorgibt, welche Daten erfasst werden müssen.
- **Adresserfassung:** Ein modernes DMS sollte mehrere, mindestens aber vier bis fünf Adressen, zu einem Auftrag erfassen können (Fahrer, Halter, Fullleasing Provider, Versicherung etc.)
- **Schnittstellen:** eine klar erkennbare API-Schnittstellen-Strategie, damit flexibel und zeitnah externe Marktteilnehmer angebunden werden können.
- **Integration möglichst aller Kalkulationsdatenanbieter:** darunter Audatex, Auto-i-dat und Eurotax und der gängigsten Aftersales-Marktteilnehmer wie ESA, Derendinger, Lorch, Hostettler, Rhiag et cetera sowie die Fahrzeughersteller.

- 👎 • Unflexible starre Lösung.
- Lösungen, die in den letzten 15 Jahren kaum Veränderung erfahren haben.
- Lösungen, die frei unter dem Motto «Rechnungen schreiben, kann jeder» keine Prozesse unterstützen.
- Lösungen von Anbietern, die nicht mehr als 80 Prozent ihres Umsatzes in der Branche machen oder weniger als 20 Mitarbeiter für die Branche bereitstellen.
- Schnittstellen, die nicht bidirektional – also in beide Richtungen – funktionieren, oder Daten, die das DMS kennt, aber trotzdem nochmals erfasst werden müssen oder nur ein einmaliger Import/Export möglich ist.