

Terminplanung

# Besser planen im Service

Wenn eine Werkstatt ihre Termine gezielt steuert, erhöhen sich Flexibilität und Auslastung

Das Autohaus Gerhard mit Autofit-Werkstatt in Olpe plant seine Werkstatttermine so, wie es viele andere Betriebe auch tun: Dort wird die Werkstattplantafel zusammen mit einem elektronischen Terminplaner eingesetzt. 80 bis 90 Prozent der Arbeitszeit werden für die 10 bis 15 Werkstattdurchgänge pro Tag verplant. Bei einem

Seminar lernte Werkstattmeister Thomas Möller allerdings einige Kniffe und Tricks, wie sich die Werkstattplantafel noch besser nutzen lässt.

Möller verwendet jetzt beispielsweise Merkkärtchen in der Signalfarbe rot, um auf der Tafel zu markieren, welche Werkstattaufträge aktuell in Arbeit sind. „Das ist übersichtlich und erspart uns

so manche Rennelei und Hektik“, begeistert sich Möller. Die Hektik entstand dann, wenn zwar per gelbem Merckstreifen ein Werkstattauftrag auf der Tafel angelegt war, aber die Auftragstaschen fehlten. Wer hat die Mappe? Die Sucherei begann – und das passiert offenbar nicht nur in Olpe.

In der Tat ist es nicht allzu selbstverständlich, so eine Werkstattplantafel samt elektronischem Terminplaner konsequent und zielgerichtet zu nutzen.

Serviceprofi Hansjörg Stritt aus Nürnberg veranstaltet regelmäßig Seminare zu dem Thema „Workflow-Optimierung im Service“, das auch Möller besuchte. In den Seminaren lernen Serviceberater und Werkstattmeister, wie in einer Werkstatt professionell geplant wird. Wesentlich dabei ist ganz einfach, die zur Verfügung stehenden Hilfsmittel richtig anzuwenden.

### Hilfsmittel richtig einsetzen

Der Werkstattplaner ist das Werkzeug des Serviceberaters, lehrt Stritt. Denn wer die Werkstatteleistung verkauft, der soll sie auch planen können.

In kleineren Betrieben wie im Autohaus Gerhard ist der Werkstattmeister meist zugleich Serviceberater. Der Werkstattplaner befindet sich am Arbeitsplatz des Serviceberaters. Das kann, je nach Bauweise des Betriebes, die Direktannahme sein oder ein Büro oder ein Bereich, der zwischen der Werkstatt und dem Arbeitsplatz des Serviceberaters liegt. In der Werkstatt ist der Planer fehl am Platz. Für die Planung gelten zwei Grundsätze:

1. Ein Auftrag darf nur von der Person verschoben werden, die diesen Auftrag auch geplant hat. Das ist wichtig, wenn ein Betrieb mehrere Serviceberater hat.



Werkstattmeister Thomas Möller (li.) vor „seinem“ Werkzeug, der Tafel mit dem Werkstattplan. Sein Chef Günter Gerhard (re.) und Clemens Betzemeier von Betzemeier Automotive Software unterstützen Möller bei der optimalen Verbindung zwischen elektronischer und traditioneller Terminplanung.

Kerstin Möller vergibt die Termine im Autohaus Gerhard. Sie arbeitet mit dem Programm „WerWiSo“ von Betzemeier Software. In ihm sind die 100 gängigsten Arbeiten mit Arbeitswerten hinterlegt. Für Kerstin Möller sind diese Angaben die Basis für ihre elektronische Terminplanung.



Fotos: Lulei/Grafiken: Quantass

## AUTOHAUS GERHARD

<b>Honda-Autohaus und Autofit-Werkstatt in Olpe</b>	
Fahrzeugverkauf 2002:	70 bis 80 Neuwagen, 300 Gebrauchtwagen
Kunden:	3027 aktive Kunden, davon 1737 Honda-Kunden
Werkstatt:	70 Prozent Fremdfabrikate, häufig Opel, Renault, BMW
Werkstattdurchgänge:	10 bis 15 pro Tag, davon 20 Prozent interne Aufträge
Werkstatt-Terminplanung:	seit 1999 mit „WerWiSo“ von Betzemeier Automotive Software elektronisch und Werkstattplantafel von Weigang

**2.** Alle Monteure müssen morgens zum Arbeitsbeginn einen Auftrag in ihrer Zeitleiste vorfinden. Unter Umständen sind auch zwei Monteure an einer Aufgabe einzuplanen, damit kein Leerlauf produziert wird. Danach werden laut Terminliste die Wartekunden den Monteuren im Werkstattplaner zugeordnet.

**Beispiel:** Ein Kunde erteilt einen Auftrag über drei Stunden. Dieser soll um 14:00 Uhr abgearbeitet sein. Der Serviceberater plant, dass das Fahrzeug spätestens eine halbe Stunde vor Übergabe fertig gestellt sein muss. Er plant die drei Stunden rückwärts (beginnend mit 13:30 Uhr), berücksichtigt dabei eine halbstündige Mittagspause, und disponiert den Auftrag auf 10:00 Uhr. So kann das Fahrzeug zum vereinbarten Termin, der durch den Serviceberater bei der Fahrzeugannahme festgelegt wird, tatsächlich an den Kunden



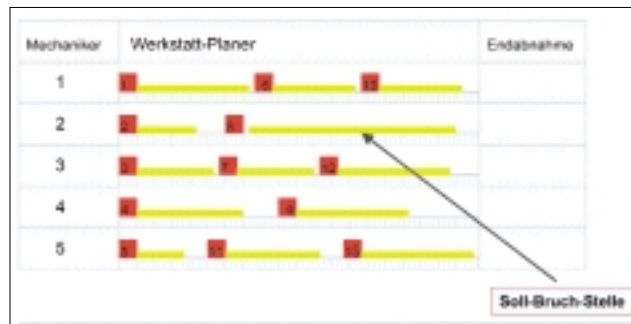
übergeben werden. Alle folgenden Aufträge werden entsprechend diesem Schema geplant.

### Flexibler planen

Bei einer solchen Planung ergeben sich zwangsläufig Lücken, so genannte Zeitfenster, zwischen den Aufträgen. Diese Zeitfenster sorgen für Flexibilität, wenn beispielsweise ein vorliegender Auftrag erweitert werden muss oder wenn eine Schnellreparatur hereinkommt. Wird eine Lücke nicht genutzt, können nachfolgende Aufträge vorgezogen werden.

Ebenso wichtig ist es, eine Soll-Bruch-Stelle einzuplanen. Dieser Begriff kommt aus der Industrie und bedeutet: geplanter Abbruch an einer kritischen Stelle. Pro Tag und pro fünf Monteuren empfiehlt Stritt, eine Soll-Bruch-Stelle einzurichten.

**Beispiel:** Bei einer telefonischen Annahme waren zwei bis drei Arbeitsstunden geplant. Bei der Direktannahme ergibt sich jedoch



Diese Soll-Bruch-Stelle schafft beispielsweise einen Freiraum von fünf Stunden und dient somit als so genannter Überhang für den nächsten Tag. Mit diesem Auftrag muss dann am kommenden Morgen zuerst begonnen werden.

auf Grund der Situation (beispielsweise Ein- und Ausbau des Getriebes, Erneuerung der Kupplung) eine Planung von sieben Stunden. Der

Eine Soll-Bruch-Stelle einzuplanen bedeutet immer, mit einer Überlastung zu planen. Allerdings garantiert diese Überlastung gleichzeitig, dass die Werkstatt voll ausgelastet ist. In der Regel handelt es sich bei den Fahrzeugen, die an eine Soll-Bruch-Stelle geplant werden, um ältere Fahrzeuge. Dabei ergibt sich noch ein interessanter Nebeneffekt: Mit einem sorgfältig ausgewählten Service-Leihfahrzeug kann dem Kunden Lust auf einen Fahrzeugwechsel gemacht werden.



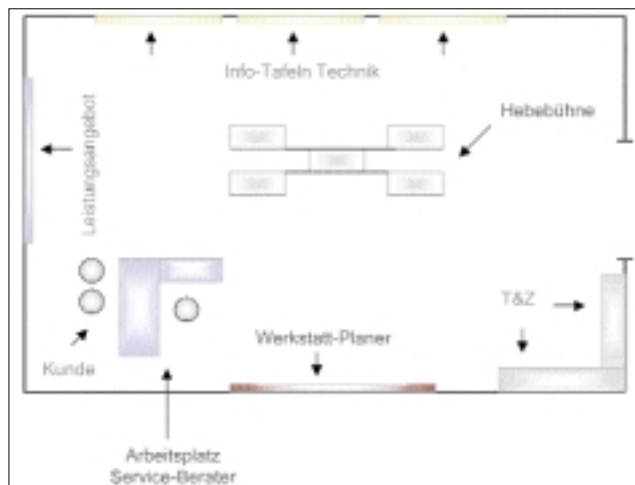
Das rote Merkkärtchen markiert, wann mit einem Werkstattauftrag begonnen wird. In der Farbe Gelb ist die geplante Dauer des Auftrages markiert. Dank der Leuchtfarben kann der Serviceberater schon von weitem überblicken, was für den Tag geplant ist.

Kunde ist damit einverstanden, dass sein Fahrzeug erst am nächsten Tag fertig wird. Er bekommt ein Service-Leihfahrzeug.

Selbst wenn der Auftrag noch am gleichen Tag erledigt werden könnte, wird er nicht sofort bearbeitet, sondern ganz nach hinten gestellt. Der gesamte Auftrag wird als Soll-Bruch-Stelle am Ende der Zeitleiste eines Monteurs eingeplant. So wird ein Spielraum von sieben Stunden frei, der für unangemeldete Schnellreparaturen oder Auftragerweiterungen genutzt werden kann.

Und so wird aus der spröden Notwendigkeit der Terminplanung ein Verkaufsargument in doppelter Hinsicht: Sie sorgt für die richtige Werkstattauslastung und schlägt eine Brücke zum Verkauf.

Silvia Lulei



Der Werkstattplaner sollte sich immer in der Nähe des Serviceberaters befinden. In der Werkstatt hat er nichts zu suchen.

### MEHR INFOS

Service-Profi Hansjörg Stritt aus Nürnberg hat sein Seminar „Workflow-Optimierung im Service“ jetzt auch als Broschüre herausgebracht. Sie ist für 24,50 Euro + MwSt. erhältlich bei:  
**Quantass**  
 Management-Lösungen,  
 Tel. 0911/28 70 72 01,  
 E-Mail: info@quantass.de