

AT

AGRAR TECHNIK

ERFOLG. MACHEN.

SONDERDRUCK

aus Ausgabe Oktober 2021



Digital von A bis Z

überreicht durch:

GARAGE MISCHEL

QUI DIT JARDIN, DIT MISCHEL

Junglinster Tel : 79 00 41-1

www.mischel.lu



Digital von A bis Z

AGRARTECHNIK Service Award I Im Rahmen des neuen Konzepts wird beim AGRARTECHNIK Service Award auch ein Innovations-Award vergeben. Stefan Doseth, Verlagsbereichsleiter Handel und Industrie im Deutschen Landwirtschaftsverlag (auf dem Titelbild links) gratulierte dazu dem erfolgreichen Unternehmer Georges Mischel und seinem Betrieb Garage Mischel in Luxemburg.

Papier gibt es nicht mehr in den Räumen der Garage Mischel. Seit 2018 hat Geschäftsführer Georges Mischel ein umfassendes Digitalisierungsprojekt durchgeführt, in Verbindung mit einem Pilotprojekt seines Lieferanten Stihl. Georges Mischels Fazit: „Auf jeden Fall hat sich der Aufwand gelohnt. Es ist zwar ein mühsamer Weg, den man nicht unterschätzen sollte. Ich kann das aber nur jedem anraten. Die Prozesse sind jetzt klar gegliedert und wir bieten den Kunden hohe Transparenz. Die Mitarbeiter haben mitgezogen und sind zufriedener.“

Vor fünf Jahren ist der Betrieb in ein neues Industriegebiet in Junglinster gezogen, zehn Kilometer vom alten Standort



AGRARTECHNIK
**SERVICE
AWARD
2021**

KATEGORIE - SIEGER

entfernt. Seitdem, so erläutert der Geschäftsführer, gewinnt er fünf Neukunden pro Tag hinzu. „Die ‚digitale Werkstatt‘ hat uns geholfen und hilft uns, den großen Zulauf zu bewältigen.“ Ein guter Fachhandelsbetrieb zeichne sich auch durch eine quali-

tative Abwicklung aus. Diese konnte durch die Digitalisierung der Prozesse erreicht werden.

Potenziale im Service aufgezeigt

Am Anfang – so erklärt Georges Mischel – stand eine Bestandsanalyse, die im Rahmen des Pilotprojekts unter dem Namen „Digitale Werkstatt“ mit Stihl durchgeführt wurde. Sämtliche Prozesse rund um die Werkstatt- und Serviceorganisation wurden zunächst analysiert und bewertet. Georges Mischel dazu: „Das Ergebnis dieser Analyse hat deutliche Potenziale bei der Serviceannahme von Geräten und der Abwicklung von Reparaturaufträgen offenbart. Insbesondere die Durchlaufzeit als auch die Qua-

lität entsprachen nicht unserem Anspruch. Dieser Impuls hat dazu geführt, dass wir bei Garage Mischel seither die Digitalisierung kontinuierlich verfolgen. Wir haben unsere internen Abläufe und Gewohnheiten geändert und massiv in eine digitale IT-Infrastruktur investiert. Alle Arbeitsplätze sind digitalisiert und wir haben alle Voraussetzungen geschaffen, um papierlos arbeiten zu können.“

Für die Steuerung der innerbetrieblichen Prozesse nutzt der Betrieb eine Softwarelösung, die von der Reparaturannahme bis zur Rückgabe der Geräte an den Kunden durchgängig Unterstützung bietet. „Von größter Bedeutung war uns dabei die vollständige Integration in unser bestehendes Warenwirtschaftssystem. Auf das manuelle Übertragen von Informationen können wir vollständig verzichten“, so der Geschäftsführer.

Digitaler Arbeitsschein

Bei der Serviceannahme wird für jeden Auftrag ein digitaler Arbeitsschein angelegt. Der Mitarbeiter wird Schritt für Schritt durch den Annahmeprozess geführt. Dazu gehört unter anderem, die zu reparierende Maschine auf äußere Beschädigungen zu kontrollieren sowie Fotos zu machen und in den Arbeitsschein einzufügen. Georges Mischel betont: „Dadurch hat sich nicht nur die Qualität der erhobenen Informationen und damit der Arbeitsscheine in

GARAGE MISCHEL

JUNGLINSTER
(LUXEMBURG)



Gründungsjahr:	1930
Mitarbeiter:	18
Werkstattfläche:	406 m ²
Ausstellungsfläche:	281 m ²
Lagerfläche	450 m ²
Büros und Sozialräume	145 m ²
Hauptfabrikat:	Stihl

Summe verbessert, wir sind auch in der Lage dem Kunden vordefinierte Service- und Wartungspakete anzubieten und können darüber letztendlich auch mehr verkaufen. Die Mitarbeiter vergessen keine Informationen und der Kunde kann sich darauf verlassen, dass wir seine Wünsche genau dokumentiert haben. Dieser digitale

Arbeitsschein steht anschließend sofort an jedem Arbeitsplatz zur Bearbeitung zur Verfügung.“

Übersicht für den Werkstattleiter

„Unser Werkstattleiter kann die Aufträge an den richtigen Mechaniker vergeben. Dadurch wird sichergestellt, dass kein Auftrag mehr vergessen wird und Prioritäten eingehalten werden“, erläutert der Geschäftsführer. Werkstattleiter Ralf Schwarz ergänzt: „Man hat einen guten Überblick, welche Maschinen als dringend behandelt werden müssen.“ Aufträge können im System priorisiert und schneller durch die Werkstatt geschleust werden. Als großen Vorteil sieht Schwarz auch, dass jeder Mitarbeiter fragenden Kunden jederzeit Auskunft geben kann. Mit einem Klick sieht der Mitarbeiter, welche Arbeitsschritte an der Maschine erledigt oder noch zu tun sind. Die Folge: „Unangenehme Diskussionen“ mit dem Kunden gehen laut Mischel deutlich zurück.

Ralf Schwarz schätzt an der neuen Arbeitsweise, dass er bei bis zu 300 Maschinen in der Werkstatt einen sehr guten Überblick habe. Zudem habe die Einführung des Systems mehr Ruhe in den Arbeitsablauf gebracht, da nun alles geordneter sei.

Werkbank und PC

Auch die übrigen Mitarbeiter in der Werkstatt profitieren. Dazu Mischel: „Unsere Mechaniker werden von lästiger Schreiarbeit



Die Mitarbeiter von Garage Mischel in Junglinster (Luxemburg) haben beim Digitalisierungsprojekt mitgezogen und freuen sich nun über die daraus resultierenden Arbeitserleichterungen.

befreit und dennoch ist sichergestellt, dass sie ihre Arbeit und alle benötigten Teile vollständig dokumentieren.“ Fehler, die durch Zahlendreher oder unleserliche Buchstaben entstehen können, werden vermieden. Von der Werkbank bis zur Laufkabine für Verbrennungsmotoren seien alle Werkstattarbeitsplätze mit einem PC ausgestattet. Als besondere Maßnahme stellt George Mischel den Roboterarbeitsplatz heraus. Dieser Arbeitsplatz stelle sich automatisch auf die Bedürfnisse der Mechaniker (Höhe der Arbeitsfläche und Ausleuchtung) ein und unterstütze jeden Mitarbeiter dadurch individuell bei der Wartung und Reparatur von Roboterrasenmähern.

Ebenso Sorge das System bei den Lageristen für Entlastung. Durch die digitalen Arbeitsscheine sehen sie sofort, welche Teile benötigt werden, können diese bestellen oder umgehend aus dem Lager holen und den Mechanikern für die Reparatur zur Verfügung stellen. Der Werkstattleiter schließt jeden Auftrag mit einer Endkontrolle ab. Dadurch ist sichergestellt, dass die Maschine zur Rechnungsstellung fertig ist und alle Informationen dokumentiert sind. Der Kunde kann per SMS über die Fertigstellung informiert werden oder erhält das Angebot eines Lieferservices.

Und noch einen Vorteil nennt der Stihl-Vertriebspartner: „Unsere Kunden profitieren in besonderer Weise von den getroffenen Maßnahmen: Bei der Rückgabe des Geräts sind wir in der Lage, dem Kunden jeden Arbeitsschritt transparent darzulegen. Was wurde bei der Abgabe vereinbart? Welche Arbeiten wurden durchgeführt? Wie lange hat es gedauert? Diese ganzheitliche Lösung zeichnet uns aus und letztendlich heben wir uns damit deutlich von Internethändlern und unseren direkten Mitbewerbern ab.“



Ralf Schwarz bewahrt als Werkstattleiter mit der „Digitalen Werkstatt“ besser den Überblick.

Insgesamt stellt der Betrieb fest, dass das Team von Garage Mischel den Kunden „eine deutlich schnellere Abwicklung von Werkstatt- und Serviceaufträgen in Verbindung mit einer sehr hohen Transparenz im Bezug auf die ausgeführten Leistungen“ bietet.

Pilotprojekt von Stihl und Händlern

Bei der Übergabe des AGRARTECHNIK Service Awards waren auch die am Projekt Beteiligten von Stihl anwesend sowie Vertreter der weiteren Betriebe, die sich ebenfalls an das Pilotprojekt gewagt hatten. Götz Forst- und Gartentechnik aus Kammerstein, Motorgeräte Pscherer aus Bayreuth und Schweihofer aus Mertingen waren die Fachhändler, bei denen das Pilotprojekt ebenfalls durchgeführt wurde. Nachdem das Projekt bei Stihl begonnen hat, wurde es von der SDP Digitale Produkte GmbH – einer 100-prozentigen Tochter von Stihl – weitergeführt. Zu Beginn wurde es intern „Digitale Werkstatt“ genannt, inzwischen läuft es unter „Stihl Smart Workshop“. Als externe

Firmen wirkten Dr. Sonje Webconsult (Stuttgart) und das Softwareunternehmen Netsyno Software GmbH (Karlsruhe) mit. Bei Mischel war zudem Multidata IT Solutions (Weiswampach/Luxemburg) beteiligt.

„Es war eine lange Reise und es zeichnet alle Piloten aus, dass sie mitgezogen und sich über die Jahre weiterentwickelt haben“, blickt Deziderio Sonje, Geschäftsführer von Dr. Sonje Webconsult, zurück. Robert Böker, der von Anfang an als Entwickler am Projekt mitwirkte, berichtet: „Wir haben zweieinhalb Jahre lang Händler besucht und uns den alltäglichen Betrieb angesehen.“ 2018 fiel dann der Startschuss. Ursprünglich, so erläutert Andreas Katzuba (Projektmanager bei SDP Digitale Produkte), sei die Entwicklung eines Diagnose-tools geplant gewesen. Doch, wie Deziderio Sonje ergänzt, habe man erkannt, dass nicht die Diagnose in den Betrieben das Problem sei. So habe man grundlegend überlegt, womit man die Fachhändler unterstützen kann. Herausgekommen ist eine Art „digitale Werkstatt“.

Andreas Katzuba erläutert: „Wir versuchen, die Motoristen-Werkstatt digitaler zu machen und arbeiten mit verschiedenen Softwarelösungen, die die komplette Servicekette abdecken sollen.“ Die Servicekette soll ordentlich abgebildet und transparent sein. Dazu soll ersichtlich sein, welche Zusatzleistungen dem Kunden angeboten werden können. Das Ziel: schnelleres Arbeiten, transparentere Prozesse und eine gesteigerte Servicequalität. Denn, so betont Katzuba, der Verkauf von Produkten sei das eine. Was die Wertschöpfung beim Motoristen ausmache, sei der Service. Diesen zu unterstützen, sei die Aufgabe von „Smart Workshop“.

In der derzeitigen Phase, erläutert der Projektmanager, arbeitet SDP Digitale Produkte daran, dass „Smart Workshop“ in den Werkstätten gut umgesetzt werden kann. Daran wirken 17 Betriebe mit. „Es geht darum, dass System zu etablieren und einzelne Prozesse aufzunehmen, sodass es in verschiedene Werkstätten passt“, erklärt Andreas Katzuba. Dazu stützt man weiter die Betriebe mit Hardware aus. Mitarbeiter werden auf die Softwarelösung geschult und das Feedback aus der alltäglichen Nutzung fließt wieder in die Arbeit ein.

Auftragsreiches Jahr

Auch für Mischel geht das Projekt weiter. Ziel sei es, dass Arbeiten wie das Zubuchen von Lieferscheinen oder Garantieabwicklungen automatisiert werden. In Zeiten des Fachkräftemangels sei die Entlastung der Mitarbeiter von solchen Aufgaben ein wichtiger Faktor.



Am Pilotprojekt beteiligt: (v. li.) Deziderio Sonje (Dr. Sonje Consult), Marco Pscherer (Motorgeräte Pscherer Bayreuth), Jakob Schweihofer (Schweihofer Mertingen), Robert Böker (Stihl), Georges Mischel (Garage Mischel), Jonas Blersch (Dr. Sonje Consult), Andre Bertrand (Multidata IT Solutions), Andreas Katzuba (SDP Digitale Produkte).



Garage Mischel hat derzeit 18 Mitarbeiter und eine Werkstattfläche von rund 406 Quadratmetern.



Der moderne Stihl-Shop in Junglinster fällt vielen Kunden beim Vorbeifahren auf. 2015 ist der Betrieb dorthin gezogen.

Somit soll die digitale Werkstatt dem Team in Junglinster immer besser helfen, das hohe Aufkommen an Aufträgen zu bewältigen. Dieses Jahr, so berichtet Mischel, ist aufgrund der feuchten Witterung und dadurch, dass es durch Corona einen Trend zur Arbeit im eigenen Garten gibt, bisher sehr auftragsreich verlaufen.

65 Prozent der Kunden von Garage Mischel sind Privatkunden. Und diese sind treu, wie der Geschäftsführer betont. Durch qualifizierten und hochwertigen Service binde man die Kunden an sich und erreiche auch, dass diese den Händler weiterempfehlen. Deswegen verzichtet er auf Werbung und sieht auch einen Online-Shop nicht als wichtig an. Wenn Stihl seinen Online-Shop – bei dem Käufern der nächstgelegene Stihl-Händler angezeigt wird – in den Benelux-Ländern einführt, wird er sich beteiligen. Eine eigene Verkaufsplattform im Internet hält er aber nicht für nötig. Aufmerksamkeit erhält er auch durch den Durchgangsverkehr.

Die „digitale Werkstatt“ hilft uns, den großen Zulauf an Aufträgen zu bewältigen.

Georges Mischel
Geschäftsführer von Garage Mischel

In der Garage Mischel gibt es ausschließlich Stihl. 1997 nahm man die Motorgeräte ins Portfolio auf – neben den landwirtschaftlichen Geräten und den Traktoren von Massey Ferguson. 2008 entschied Georges Mischel, der 1992 den Betrieb von seinem Vater Germain übernommen hatte, sich nur noch auf den Vertrieb von Motorgeräten zu konzentrieren. „Durch den Strukturwandel in der Landwirtschaft gab es immer weniger landwirtschaftliche Betriebe und die Konkurrenz wurde stärker“, erläutert der Geschäftsführer. Motoristen habe es im Umkreis aber keinen gegeben. „Da habe ich entschieden, dass wir uns auf das spezialisieren, was wir können.“ Bis heute gibt ihm der Erfolg recht. ■

nathalie.zapf@dlv.de

» Das dazugehörige Video finden Sie in unserer digitalen Ausgabe unter: www.digitalmagazin.de



Jeder Arbeitsplatz in der Werkstatt ist mit einem PC ausgestattet. Die Mitarbeiter haben so immer Zugriff auf alle digitalen Arbeitsscheine.



Alle Arbeitsschritte an einer defekten Maschine werden im digitalen Arbeitsschein dokumentiert.