

ANWENDUNG

Computereinsatz in der Auto-Branche

Zwei CD-ROMs für alle Fälle

Autos sind komplexe Produkte. Elektronische Bauteile ersetzen immer öfter die mechanischen Komponenten. Auch in der Garage spielt die Elektronik eine immer grössere Rolle. Bei Renault können die Servicetechniker neuerdings bei Problemen mittels zweier CD-ROMs auf die gesamte technische Dokumentation zurückgreifen.

■ Von Andreas Fischer



Dialogys:
Eine komplette technische Dokumentation auf CD.



Hanspeter Schwenk:
«Die Benutzerführung und Grafikfähigkeit waren für die Systemwahl entscheidend.»



Markus Lang:
«Der Kunde bekommt einen einheitlich gestalteten, übersichtlichen Kostenvoranschlag.»

Auf den Schweizer Strassen sind rund 300 verschiedene Renault-Fahrzeuge unterwegs. Da wäre selbst der gewiefteste Mechaniker überfordert, wenn er sämtliche Ersatzteile und die Details aller Wagentypen im Kopf haben müsste. Rund 50'000 Seiten umfasst die technische Dokumentation von Renault. Dazu kommt ein 9000seitiger Katalog mit über 75'000 verschiedenen Ersatzteilen. Für die Betriebe – es gibt über 400 grössere und kleinere Renault-Händler in der Schweiz – bedeutet allein schon das Einordnen der regelmässig vom Werk herausgegebenen Ergänzungen einen riesigen Zeitaufwand. Ganz abgesehen vom mühsamen Zusammensuchen der Informationen in Dutzenden von Bundesordnern oder mit dem Mikrofichen-Lesegerät.

Renault suchte daher nach einer neuen Lösung für dieses Problem. Sie durfte jedoch, wie Rudolf Sommerhalder, für Qualität und Kundendienst zuständiger Direktor von Renault Suisse, betont, die Betriebe finanziell nicht über Gebühr belasten. Sommerhalder: «Wir erstellen ein Pflichtenheft für ein elektronisches Dokumentationssystem. Ein einziger Anbieter war auf Anhieb in der Lage, unsere Anforderungen bezüglich Qualität, Termin und Preis zu erfüllen. Mit dem auf dem Power Macintosh basierenden System Dialogys verfügen wir heute über ein elektronisches Hilfsmittel, das unsere Händler durch Vollständigkeit, Bedienerfreundlichkeit, Bildauflösung und nicht zuletzt auch in bezug auf den Preis zu begeistern vermag.»

60'000 Seiten auf CD-ROM

Die technischen Daten sämtlicher Wagentypen, zurück bis zum Jahrgang 1984, finden sich auf zwei CD-ROMs – alles in allem rund 60'000 Seiten. Die eine CD enthält aktuelle Informationen wie den Ersatzteilkatalog und die Spezialwerkzeuge. Sie wird zehnmal im Jahr auf den neuesten Stand gebracht. Die weiterführenden technischen Dokumentationen finden sich auf der zweiten CD, die drei- bis viermal im Jahr erneuert wird.

Die Softwarebasis von Dialogys bildet Hypercard, eine mac-typische, wie ein Zettelkasten aufgebaute, grafische Datenbank. In Hypercard sind sogenannte «Hyperlinks» angelegt, die es ermöglichen, durch Antippen von Text- oder Bildstellen zu weiterführenden In-





formationen zu gelangen. Sie bilden ein bequemes und intuitives Suchsystem. Ausserdem lassen sich mit Hypercard Bilder und technische «Sicher gibt es schnellere Datenbanken», gibt Hanspeter Schwenk zu, der die Händler in bezug auf Dialogys betreut. «Für uns stand aber



Hakan Yesilgüller:
«Praktisch ist, dass sich Schnittzeichnungen ausdrucken und an den Arbeitsplatz mitnehmen lassen.»

die einfache Benutzerführung und die Grafikfähigkeit im Vordergrund. Für den normalen Gebrauch in der Werkstatt ist Dialogys schnell genug. Auf jeden Fall ist es viel bequemer zu handhaben als die alte Papierdokumentation oder das Mikrofichen-Lesegerät.»

Skeptiker lernen um

Dialogys wird seit Mitte Januar dieses Jahres an die Renault-Händler ausgeliefert. «Die Reaktionen sind ausgesprochen positiv», meint Schwenk. «Bereits wurden 240 Systeme bestellt.» Das Telefon läutet, und nachdem er den Hörer zurückgelegt hat, schmunzelt er: «Schon wieder eine Bestellung – die Vorteile scheinen sich auch bei anfänglich skeptischen Leuten herumzusprechen.»

Gerade in kleineren Betrieben erspart Dialogys viel Zeit. Zudem verhindert das System Fehlbestellungen, da es nur die zum eingegebenen Wagentyp passenden Ersatzteile zulässt und die korrekten Bezeichnungen und Nummern gleich ausdruckt. Zu einem späteren Zeitpunkt soll neben gedruckten Bestellungen für Fax oder Briefpost auch der direkte Kontakt zum zentralen Ersatzteillager über Modem möglich werden.

Renault Suisse hat bisher rund 200 Dialogys-Systeme ausgeliefert. Sie umfassen standardmässig einen Power Macintosh 7100 mit integriertem CD-Laufwerk, einen 20-Zoll-Bildschirm von Radius, und den Apple Tintenstrahldrucker Stylewriter II. Wer will, kann stattdessen einen Laserdrucker oder einen Farbbildschirm beziehen.

Sommerhalder bemerkt mit Genugtuung: «Die schnelle Einführung hat in der Konzernzentrale in Paris lobende Beachtung gefunden.»

Noch steht es den Händlern frei, das System zu kaufen. Das könnte sich jedoch spätestens dann ändern, wenn das Mutterhaus eines Tages die Dokumentation nur noch in elektronischer Form ausliefert.

Dialogys gibt Auskunft

Zu den ersten Vertretungen, die Dialogys einsetzen, gehört die Renault-Garage in Glattbrugg. Mit 45 Angestellten ist der Betrieb die grösste Renault-Garage der Schweiz. Markus Lang arbeitet dort als Kundenberater. Liegt an einem Auto ein technischer Defekt vor, sagt ihm Dialogys sofort, ob darüber bereits Erkenntnisse vorliegen und das Werk allenfalls eine Nachrüstung empfiehlt. Muss ein Teil ausgetauscht werden, nennt es innert Sekunden den Preis des Ersatzteils und wieviel Zeit der Einbau benötigen wird.

Schwierigere Abklärungen übernimmt der Automechaniker. Liegt das Ergebnis vor, hilft das Dialogys-System dem Kundenberater, den Kostenvoranschlag zu erstellen. Lang schaut von seinem Mac auf: «Natürlich war es eine Umstellung. Aber je länger ich mit Dialogys arbeite, desto effizienter kann ich es einsetzen. Und was wichtig ist: Der Kunde bekommt einen einheitlich gestalteten Kostenvoranschlag, auf dem er auf einen Blick erkennt, was an Reparaturen vorgesehen ist.»

Hakan Yesilgüller ist Automechaniker und hat sich in einer zweijährigen, berufsbegleitenden Schulung zum Automobil-Diagnostiker weitergebildet. Er entscheidet, was an einem Wagen gemacht werden muss. Zwei- bis dreimal in der Woche, sagt er, konsultiere er Dialogys, und er empfinde das System als eine grosse Erleichterung gegenüber früher, da Ersatzteilnummern und die benötigten Spezialwerkzeuge sofort zu finden sind. Eine Hilfe bedeutet es ihm auch, dass er Schnittzeichnungen ausdrucken und an den Arbeitsplatz mitnehmen kann. Der Vorteil gegenüber früher: Wird das Blatt bei der Arbeit dreckig, schmeisst er es einfach weg, anstatt wie bis anhin das schmutzige Papier wieder in die Dokumentation einzuordnen.

Ältere Kollegen, meint Yesilgüller, hätten sich mit der Umstellung allerdings schwerer getan: «Früher merkte man sich eine Neuerung oft bereits beim Einordnen der Papiere. Dafür kommt man mit Dialogys jetzt sehr viel leichter an die Angaben, die man in einer bestimmten Situation benötigt.»

Gut für Umwelt und Serviceleistung

Wer Dialogys erwirbt, wird in einem eintägigen Kurs mit Macintosh und Programm vertraut gemacht. Am Abend nimmt der Kursteilnehmer dann seinen Mac und die CDs mit und ist in der Lage, seinen Arbeitsplatz selber einzurichten. Schwenk betreut zusammen mit einem Kollegen eine «Hotline» für die Dialogys-Anwender, doch: «Wir bekommen relativ wenige Fragen und meist nur in den ersten Wochen. Wichtig sind uns jedoch Anregungen für die weitere Vereinfachung der Handhabung oder die Erweiterung der Dokumentation. Solche Wünsche prüfen wir sorgfältig und leiten sie ins Mutterhaus weiter. Meist werden sie dann bereits in der nächsten oder übernächsten CD-Version berücksichtigt.»

Beim allgemeinen Anklang, den Dialogys bis jetzt gefunden hat, ist es kein Wunder, dass Sommerhalder überzeugt ist: «Bis Ende Jahr werden 80 Prozent unserer Händler mit Dialogys ausgerüstet sein. Wenn dadurch Mikrofichen und Papierdokumentationen entfallen, so dient das der Umwelt. Es wird aber auch auf die Kundenbetreuung und die Kosten bei Renault einen günstigen Einfluss haben.» ■

