

**LESEN SIE HIER...**

... wie eine Kombination aus drei EDV-Systemen im Peugeot-Autohaus Freier innerhalb von zwei Jahren zu einer Kostenersparnis in siebenstelliger Höhe führte.

Aus drei **mach** eins

PROZESSMANAGEMENT – Im Peugeot-Autohaus Freier sorgen drei voll integrierte EDV-Systeme für ein erfolgreiches Prozessmanagement.

VON KAROLINA ORDYNIEC

Die Zwillingbrüder Andreas und Peter von Walzel setzen sich im Jahr 2006 ein klares Ziel: Sämtliche Arbeitsabläufe im Peugeot-Autohaus Freier sollten vollkommen papierlos erfolgen. Excel-Tabellen sollten verschwinden und damit das Ende der Zettelwirtschaft eingeleitet werden. Zu viel Zeit, zu viel Geld ging für doppelt und dreifach festgehaltene Prozesse verloren. Also setzen sie sich zusammen, und überlegten wie man die Rentabilität der beiden Autohäuser steigern könnte. Es sollte ein EDV-System her, das sich an den Menschen – und nicht umgekehrt – anpasst und keinen übermäßigen Schulungsaufwand mit sich bringt.

Andreas von Walzel, Information-Manager im Autohaus Freier und sein Bruder Peter, Geschäftsführer und Experte in Sachen Verkauf und Jürgen Freier, ebenfalls Geschäftsführer, entwickelten daraufhin ein in den Geschäftsbereichen Vertrieb, Ersatzteillager, Werkstatt, Disposition und

Buchhaltung funktionierendes Prozessmanagement, das sich aus drei Programmen zusammensetzt: Dem DMS Car Dealer Package (CDP) des Softwareherstellers Vector, einem System für alle fahrzeugrelevanten Daten, CRM fsales von der Firma fmade, einer operativen Software für alle Geschäftsbereiche mit direktem Kundenkontakt, und IBM Cognos Business Intelligence (BI), einem Tool für Analyse, Reporting und Planung.

Von alten Gewohnheiten lösen

„Um auf dem Markt weiterhin stark sein zu können, war uns klar, dass wir uns von alten Gewohnheiten lösen mussten“, sagt Andreas von Walzel und erklärt weiter: „Wir wollten unsere Kundenkontakte systematisch neu organisieren, und die Chancen nutzen, uns durch einen besseren Kundenservice von der Konkurrenz abzuheben.“ Zudem fehlte es laut Jürgen Freier an einer soliden Basis für die Analyse

und Bewertung der Kennzahlen, so dass die Aktivitäten des Vertriebs, Service und ET-Lagerbereich nicht messbar waren. Prozessorientierung war ein Fremdwort.

Die Kombination aus den drei Systemen CDP, CRM fsales und IBM Cognos BI brachte Licht ins Dunkel vieler Geschäftsbereiche, machte sie transparent und deckte Fehlerquellen auf. Das Zusammenspiel funktioniert so: Im DMS CDP werden alle Kunden- und Fahrzeugdaten zentral in einem System gespeichert. Dazu gehören u.a. Angebote, Kaufverträge, Rechnungen sowie die Werkstatt- und Terminplanung. Diese Daten stehen allen Bereichen im Autohaus zur Verfügung und können beim Kundenkontakt über das CRM fsales jederzeit aufgerufen werden. Doppelte Eingaben werden so vermieden, was wiederum Zeit und Geld spart. Fsales nutzt also bestehende Daten aus dem DMS / CDP, bildet die Kundenkontakte ab, wird standortübergreifend eingesetzt und ar-



v.l.: Andreas von Walzel (Information Manager im AH Freier), Peter von Walzel (Geschäftsführer) und Jürgen Freier (Geschäftsführer).

beitet webbasiert. Das System ist zudem voll integriert, kann also von jedem Geschäftsbereich genutzt werden. Das Postfitmodul, ein Baustein der Adressmanagement Software Omikron, die in die fsales Umgebung integriert ist, sorgt für eine postalische Korrektur direkt bei der Eingabe und ermöglicht zugleich die phonetische Suche von Adressen in der zentralen Datenbank. Außerdem verfügt fsales über eine integrierte Telefon Software – das er-

möglicht die automatische Anwahl durch Klicken der Nummer im Adressfeld. Darüber hinaus werden alle Formulare als PDF-Dokumente geöffnet und können durch Logos des Autohauses und Standortinformationen personalisiert werden.

Einfach darstellen und analysieren

„Mit fsales können wir eine vollständige Kontakthistorie aller Kundenkontakte aufrufen“, betont Andreas von Walzel. „Das

KURZFASSUNG

Das Zusammenspiel dreier Systeme führte im Peugeot-Autohaus Freier zu schlanken und transparenten Prozessen. Man ist nun in der Lage, auf ein sich veränderndes wirtschaftliches Umfeld schnell und gezielt zu reagieren. Mit Hilfe der Kombination aus dem DMS Car Dealer Package, dem CRM fsales und dem Analyse-Tool IBM Cognos BI, werden Daten aus jedem Geschäftsbereich festgehalten, per Knopfdruck analysiert und für gezieltes Kundenkontaktmanagement genutzt.

KENNDATEN DES BETRIEBES

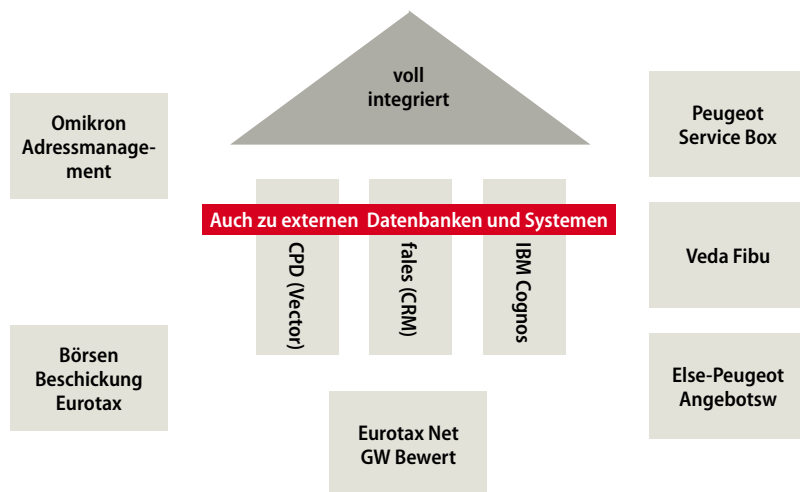
Standorte:	4
Mitarbeiter:	50
Umsatz:	20 Millionen Euro (2008)
Neuwagenverkauf:	k.A.
Gebrauchtwagenverkauf:	k.A.

umfasst zum einen alle Fahrzeugdaten, aber auch umfassende Informationen zum Kunden selbst, zum Beispiel wann er zuletzt kontaktiert wurde und warum und wie erfolgversprechend der Kontakt für künftige weitere Geschäfte sein könnte“, fügt er hinzu. Das gesamte Käuferverhalten lässt sich dokumentieren und per Knopfdruck grafisch übersichtlich darstellen.

Schließlich kommt noch das Analyse-Tool IBM Cognos BI mit ins Spiel. „Damit können wir alle Daten auch tatsächlich in echtes Wissen umwandeln und die Qualität unseres Geschäfts steigern“, erläutert Peter von Walzel. Wichtige Fragen rund um den Verkauf werden im Verkaufsberichtsweisen beantwortet: Wie viele Neuwagen wurden in einem bestimmten Monat verkauft? Wie viele Fahrzeuge wurden zum Vergleich im gleichen Zeitraum der Vorjahre abgesetzt? Welcher Verkäufer ist am erfolgreichsten? Welche Fahrzeuge verkaufen sich gut, welche schlecht? Sämtliche Geschäftsfelder lassen sich per Knopfdruck in Echtzeit grafisch darstellen und auswerten.

Die Kombinationslösung brachte dem Autohaus Freier im Zeitraum von zwei Jahren eine Kostenersparnis in siebenstelliger Höhe, die Lagerumschlagshäufigkeit wurde von 2,8 auf 4 gesteigert. Weiterführenden Informationen zu den drei Systemen gibt es bei Andreas von Walzel, entweder per Email unter der Adresse andreas.walzel@autohaus-freier.de oder telefonisch unter 0 2104 /79 73 44 ■

INTEGRATION DER EDV-SYSTEME CDP - FSALES - COGNOS



Quelle: AH Freier

Alle drei Systeme sind in die Geschäftsbereiche des Autohauses integriert und sorgen dort für schlanke Prozesse. Eine Anbindung an beispielsweise GW-Bewertungsportale oder andere Systeme soll außerdem problemlos möglich sein.