

Dealer-Management-System

Umstieg ohne Tücken

Das Autohaus Leo Lautenbach spart durch den Wechsel zum DMS Kfz-Pilot von Attribut viel Zeit

„Kfz-Pilot ist ein lebendiges Produkt und keine Software, die künstlich am Leben gehalten wird“, beschreibt Klaus Meier, Geschäftsführer von Attribut, den Unterschied zwischen seinem Dealer-Management-System und manchem Wettbewerbsprogramm. Die Windows-basierte Software des Bargteheider Unternehmens ist seit sieben Jahren auf dem Markt. Das Kundenspektrum reicht vom kleinen Fünfmannbetrieb mit einem Fabrikat bis zum Mehrmarkenhändler mit mehreren Filialen. Seit Kurzem zählen vermehrt Ford-Händler dazu – im November 2010 hat Attribut die Herstellerschnittstellentestierung des Kölner Automobilherstellers erhalten.

Das Duderstädter Ford-Autohaus Leo Lautenbach arbeitet seit dem Frühjahr 2010 mit Kfz-Pilot und ist rundum zufrieden: „Die Transparenz in unserem Betrieb ist deutlich gestiegen und die Software entlastet meine 20 Mitarbeiter, vor allem die Serviceberater, spürbar von administrativen Aufgaben“, erzählt Geschäftsführer Leo Lautenbach.

Die Entscheidung, ein neues Dealer-Management-System



Fruchtbare Zusammenarbeit: Leo Lautenbach (li.), Geschäftsführer des gleichnamigen Ford-Autohauses in Duderstadt, Kirsten Koppehele und Klaus Meier, beide Attribut.

derstädter Betrieb, mit Kfz-Pilot zuerst eine „Trockenübung“ zu machen. Nachdem diese völlig problemlos verlief, stellte das Autohaus am 1. April 2010 auf das neue Dealer-Management-System um.

Durchgängige Bedienoberfläche

Obleich die Mitarbeiter zuvor mit einem Linux-basierten System gearbeitet hatten, fiel ihnen der Umstieg auf Kfz-Pilot durch die Windows-Oberfläche nicht schwer: „Das System hat eine durchgängige Bedienoberfläche und ist weitgehend selbsterklärend“, bemerkt Leo Lautenbach.

Zudem stand während der Umstellungsphase immer ein Mitarbeiter von Attribut zur Verfügung: „Wir begleiten unsere Kunden so lange, bis die Basisarbeit klappt“, betont Klaus Meier.

Statt alle Funktionen, die das DMS bietet, gleich auszuprobieren, entschied sich Leo Lautenbach, das Programm in seinem Betrieb schrittweise einzuführen: „Wir haben zuerst

einzuführen, hatte der junge Unternehmer im Januar 2010 getroffen: „Unser Altsystem Autosys war einfach nicht mehr zeitgemäß und hatte jede Menge Lücken, die wir mit angeflanschten Fremdprogrammen notdürftig geschlossen haben“, erinnert sich Leo Lautenbach. Beispielsweise setzte das Autohaus für die Mietwagenplanung ein separates Programm ein.

Zu kämpfen hatte der Ford-Händler mit seinem in die Jahre gekommenen Dealer-Management-System vor allem im Marketing: „Das Erstellen von Serienbriefen war für uns immer ein Kampf“, erzählt Leo Lautenbach. Daher war die Tatsache, dass Kfz-Pilot voll und ganz in die Microsoft-Office-Welt eingebunden ist, im Entscheidungsprozess das Zünglein an der Waage.

Ganz oben im Lastenheft stand auch die Konvertierung der Altdaten: „Ohne Kundenhistorie kein Wechsel“, das war für Leo Lautenbach von Anfang an klar. Was einfach klingt, entpuppt sich bei Softwareumstellungen regelmäßig als kostspieliger Stolperstein. Daher entschied sich der Du-

DIE WICHTIGSTEN FUNKTIONEN

- Werkstattplanung
- Bestellwesen inklusive Lagerverwaltung
- One-Touch-Marketing/Kundenbindung
- Fahrzeughandel
- Geschäftsleitung/Auswertungen
- Archivierung
- Dokumentenverwaltung
- DP-Verwaltung Kunden und Lieferanten
- Zeiterfassung/Mechanikerauswertung
- Reifeneinlagerung
- Fibu-Datev-Bereitstellung



unser Tagesgeschäft in den Fokus gerückt und fangen jetzt an, Zusatzfunktionen wie das One-Touch-Marketing oder die Archivierungsfunktion zu nutzen“, erzählt der Geschäftsführer.

Im Gegensatz zu vielen anderen Dealer-Management-Systemen ist Kfz-Pilot nicht modular aufgebaut, sondern nur als Komplettlösung erhältlich.

Bereits integriert sind unter anderem ein Werkstattplaner samt Ersatzwagenplanung und eine moderne Zeiterfassung. Früher nutzte das Duderstädter Ford-Autohaus für die Werkstattplanung den Outlook-Kalender und die Mitarbeiter zeichneten ihre Arbeitszeiten über eine klassische Stempeluhr auf. Heute melden sie sich mittels Barcode-Handscanner direkt im System an und lesen über diesen Weg auch die Auftragsnummern ein. „Die Zeitersparnis durch den Wegfall manueller Tätigkeiten ist enorm, zudem können wir jetzt unsere Ressourcen wesentlich effektiver einplanen“, unterstreicht der Kfz-Unternehmer.

Viele Funktionen im Dealer-Management-System erleichterten erheblich das Tagesgeschäft, bemerkt Leo Lautenbach. Als Beispiel nennt er die Vorgangsakten, die ein Betrieb

zu einem Kunden, einem Lieferanten und/oder einem Fahrzeug anlegen kann. „Kfz-Pilot speichert in der Vorgangsakte in chronologischer Reihenfolge alle Belege, Dokumente und Kontaktnotizen“, erklärt Klaus Meier.

Das Ford-Autohaus scannt beispielsweise den Führerschein der Kunden ein und hinterlegt ihn in der Kundenakte. Ebenfalls in der Kundenakte abgelegt ist die Datenschutzerklärung. „Ein Autohaus hat so vom Telefonkontakt über die Korrespondenz bis hin zu Angeboten, Aufträgen, Lieferscheinen und Rechnungen per Mausclick alles im Blick und ist jederzeit auskunftsfähig“, betont der Geschäftsführer von Attribut.

Serienbriefe ohne Aufwand versenden

Ins Schwärmen gerät Autohausgeschäftsführer Lautenbach, wenn er erzählt, wie einfach das Versenden von Serienbriefen dank des wiedervorlagengesteuerten Marketingmoduls „One-Touch-Marketing“ ist. „Es genügen wirklich ein paar Mausclicks“, versichert auch Klaus Meier.

Wiederkehrende Kundenbindungsaktionen wie TÜV-Erinnerungsschreiben oder Einladungen zu Veranstaltungen gibt das DMS dank der Office-Vollintegration als Word-Dokument, Excel-Liste, Fax oder E-Mail heraus. „Wir können jetzt mit wenig Zeitaufwand aktiv Marketing betreiben“, freut sich Leo Lautenbach.

Obgleich Kfz-Pilot schon heute eine Fülle an Funktionen bietet, ist die Entwicklungsarbeit, wie es sich für ein lebendiges System gehört, noch



Die Werkstattmitarbeiter des Ford-Autohauses nutzen seit Umstellung auf Kfz-Pilot keine klassische Stempeluhr mehr, sondern einen Barcode-Handscanner

lange nicht abgeschlossen. So hat der Bargteheider Software-spezialist seine bereits integrierten Funktionen im Handelsbereich zu einem kompletten Verkäuferarbeitsplatz samt Neuwagenkonfigurator ausgebaut.

„Unsere Erfahrung hat gezeigt, dass sehr viele Betriebe mit ihrem Verkäuferarbeitsplatz unzufrieden sind, weil es

AUF DEN PUNKT

Das Dealer-Management-System Kfz-Pilot von Attribut ist nicht modular aufgebaut, sondern als Komplettlösung erhältlich. Eine Besonderheit ist, dass die Software voll in die Microsoft-Office-Welt eingebunden ist. Das erleichtert es dem Nutzer beispielsweise, Serienbriefe bei Marketingaktionen zu erstellen. Neu hinzugekommen ist ein Verkäuferarbeitsplatz samt Neuwagenkonfigurator.

sich in der Regel um Herstellersysteme handelt, die nicht voll an das Dealer-Management-System angebunden sind“, erzählt Klaus Meier. Die Folge: Viele Informationen gehen verloren, Daten sind oftmals veraltet und es fehlt die Übersicht über den Fahrzeugbestand.

Der in Kfz-Pilot voll integrierte Verkäuferarbeitsplatz soll es Autohäusern unter anderem ermöglichen, Fahrzeugkonfigurationen zu speichern. Probefahrer, die nicht gleich im Anschluss einen Kaufver-

trag unterzeichnen, gehen nicht verloren. Der Verkäufer kann sie im Programm als Interessenten erfassen und im Rahmen einer passenden Marketingaktion anschreiben.

Beim Entwickeln neuer Funktionen lässt Attribut regelmäßig Kundenideen mit einfließen und bietet den Betrieben viele Individualisierungsmöglichkeiten. Großen Wert legt der Softwarespezialist nach eigener Aussage auf einen guten Support. „Wir klären mit Attribut alles auf dem kleinen Dienstweg und die Hotline, für die wir eine monatliche Pauschale bezahlen, beantwortet unsere Fragen in der Regel noch am selben Tag“, bestätigt Leo Lautenbach. „Ein Dealer-Management-System muss ohne Schwierigkeiten funktionieren. Denn schließlich haben wir bereits genügend Arbeit mit administrativen Tätigkeiten in der Zusammenarbeit mit unserem Hersteller. Kfz-Pilot läuft nicht nur ohne Schwierigkeiten, sondern entlastet uns auch spürbar.“

Julia Mauritz



Das Duderstädter Ford-Autohaus Leo Lautenbach arbeitet seit dem 1. April 2010 mit Kfz-Pilot.