

Schneller Austausch

DEALER MANAGEMENT SYSTEM – Mit dem DMS „Kfz-Pilot“ spart das Autohaus Nothhelfer/Rieble viel Zeit und Geld. VON KAROLINA ORDYNIEC

LESEN SIE HIER...

... was sich im Autohaus Nothhelfer/Rieble seit Einführung des DMS Kfz-Pilot verbessert hat.

KURZINFO ATTRIBUT

Kfz-Pilot heißt das Dealer Management System des Softwareanbieters Attribut in Bargteheide. Das Unternehmen ist seit über 25 Jahren auf dem deutschen Markt aktiv und bietet dem Autohandel mit Kfz-Pilot ein umfassendes und vollintegriertes, mehrmarken- und filialfähiges Dealer Management System. Die Software ist voll in die Office-Welt eingebunden und soll mit ihren zahlreichen Funktionen die Kommunikation innerhalb und zwischen den Abteilungen verbessern und Prozesse verschlanken.

Ein Dealer Management System muss mit uns arbeiten, nicht gegen uns“, sagt Peter Fischer-Nothhelfer. Lange Jahre war im Autohaus Nothhelfer/Rieble das System Autonom, dann Optima im Einsatz. Das war über die Jahre im traditionsreichen Betrieb zwar gewachsen, aber aus Sicht der Geschäftsführung nicht mehr zeitgemäß und schlichtweg zu teuer geworden. Insbesondere als klar war, dass zu den bisherigen Marken Opel, Chevrolet und Peugeot noch die eigene Leasinggesellschaft abgebildet werden sollte und – ganz neu – die Marke Citroen. „Wir arbeiteten bis dahin mit drei Fahrzeugstämmen, die wegen unserer zwei Standorte und den weiteren zwei Filialbetrieben auch noch rechtlich getrennt waren voneinander. Das wurde im Arbeitsalltag immer umständlicher, deswegen wollten wir fortan sämtliche Daten in einen Kundenstamm zusammenführen“, formuliert der Geschäftsführer sein damaliges Anliegen.

Mehrmarken- und Filialfähigkeit waren deshalb die Grundvoraussetzungen, die ein neues DMS erfüllen musste. Und das fand Fischer-Nothhelfer im System Kfz-Pilot der Softwarefirma Attribut. Nach einer Präsentation im Haus war die Entscheidung schnell gefallen, die Umstellung verlief zügig, so dass der Startschuss für den Einsatz im Autohaus im Sommer 2010 erfolgte. Und weil die Schulung sogleich auf Echtdateien ablief, konnte der Tagesbetrieb reibungslos weiterlaufen. Hierbei unterstützte die 80 Mitarbeiter anfangs eine Woche lang ein Team von Attribut und stand ihnen mit Rat und Tat zur Seite.

„System erklärt sich von selbst“

Nicht zuletzt lag die schnelle Eingewöhnung der Mitarbeiter auch an der vertrauten Windows-Oberfläche, mit der im Kfz-Pilot gearbeitet wird. „Das System hat eine durchgängige Bedienoberfläche und erklärt sich quasi von selbst“, erklärt Fischer-Nothhelfer. Aber besonders die Funktionen des neuen DMS überzeugen.



Freuen sich über den gelungenen DMS-Wechsel im Autohaus Nothhelfer/Rieble (v.l.): Peter Fischer-Nothhelfer (Geschäftsführer), Mitarbeiter Rudolf Kruselj und das Team von Attribut, Klaus Meier (Geschäftsführer) und Kristin Koppehele (Presse und Öffentlichkeitsarbeit).

„Dadurch, dass wir alle Daten in einen Fahrzeug- und Kundendatenstamm übertragen haben, hat sich die Kommunikation innerhalb und zwischen den einzelnen Abteilungen enorm verbessert“, berichtet Rudolf Kruselj, Mitarbeiter in der Zentrale/Information im Autohaus Nothhelfer/Rieble. „Jedes Fahrzeugangebot wird beispielsweise in einer Vorgangsakte hinterlegt, die für jeden Mitarbeiter im System einsehbar ist. Kommt der Kunde ins Autohaus, kann egal welcher Mitarbeiter gleich Auskunft geben zum aktuellen Stand der Bestellung und muss nicht erst den Verkäufer anrufen, der das Angebot eingegeben hat.“ Das sei nicht zuletzt dem umfangreichen Verkäuferarbeitsplatz im Kfz-Pilot zu verdanken. „Der funktioniert über alle unsere Marken hinweg und wir müssen nicht jedes Mal ein separates Fenster im Browser öffnen, wenn wir beispielsweise ein Fahrzeug der Marke Peugeot oder Opel konfigurieren wollen, sondern können direkt über die Maske im DMS auf die gewünschte Seite zugreifen.“

Zahlreiche integrierte Tools

Auch in der Lagerverwaltung hat sich einiges getan: „Wenn wir früher an einem Standort in unserem Lager ein Teil nicht vorrä-

tig hatten, dann musste der Lagerist in den einzelnen Filialen anrufen und nachfragen, ob es dort verfügbar ist. Jetzt reicht ein Klick im Kfz-Pilot und er sieht gleich, an welchem Standort das Teil vorhanden ist, und mit einem weiteren Klick kann er dann veranlassen, dass ein Kurier es überbringt“, sagt Kruselj.

Besonders schätzt Kruselj auch, dass der Werkstatt- und Mietwagenplaner sowie die Reifeneinlagerung keine separaten Tools mehr sind, sondern feste Bestandteile der Komplettlösung Kfz-Pilot. „Wenn nun ein neuer Kunde zu uns kommt und wir mit ihm einen Termin vereinbaren, dann gehen seine Daten direkt vom Werkstattplaner aus in das DMS. Wir sparen uns Doppelerfassungen und damit auch viel Zeit.“

Einfache und präzise Inventur

„Auch von der Inventur war unser Lagerleiter begeistert“, betont Geschäftsführer Fischer-Nothhelfer und erklärt: „Früher flossen Ersatzteile, die sich gerade in offenen Aufträgen befanden, nicht in die Inventur mit ein. Jetzt werden die Teile im Auftrag als reserviert markiert und ebenfalls erfasst. Das macht unsere Inventur wesentlich genauer.“

Eine Funktion begeistert Kruselj ganz besonders: das sogenannte One-Touch-Marketing. Das wiedervorlagengesteuerte Marketingtool macht das Versenden von Serienbriefen bei Mar-

ketingaktionen mit nur wenigen Mausklicks möglich. „Aktives Marketing zu betreiben geht nun so viel schneller“, betont Kruselj. Nach den weniger guten Erfahrungen im Support beim vorherigen Systemanbieter gibt es jetzt nichts zu bemängeln. „Das Telefon klingelt höchstens fünf Mal, dann haben wir jemanden von der Attribut-Hotline in der Leitung, der uns weiterhilft“, sagt Kruselj.

Enger Austausch

Dass der Austausch zwischen Kunde und Attribut sehr eng ist, gehört laut Geschäftsführer Klaus Meier zur Firmenphilosophie. „Wir nehmen die Anliegen und auch Anregungen unserer Kunden sehr ernst und lassen ihre Ideen auch in die Weiterentwicklung vom Kfz-Pilot mit einfließen. Außerdem passen wir unser System den Anforderungen des jeweiligen Betriebes an. Deswegen war es hier auch kein Problem, die hauseigene Leasinggesellschaft in den Kfz-Pilot zu integrieren.“

Bald erweitert das Bargteheider Softwareunternehmen den Kfz-Pilot um die Funktion Leasingrückläufer und will den Händler mit im Programm hinterlegten Wiederbeschaffungszyklen und Wiedervorlagenschablonen bei der Vermarktung der Fahrzeuge unterstützen. Damit sollen Standzeiten verkürzt und Prozesse rund um die Rücknahme und den Verkauf optimiert werden. ■

Verwöhnprogramm für Ihre Kunden.

CustomerOne – Die Königsklasse im Kundenmanagement von T-Systems.

Anmeldung unter:
06201 609 444 oder
Vertrieb.Weinheim@
t-systems.com

CustomerOne – freie Fahrt für ein erfolgreiches Kundenmanagement im Autohaus: Kunden- & Beschwerdemanagement, Vertriebssteuerung, Steuerung von Marketing- & Call Center Aktivitäten. Überzeugen Sie sich selbst bei unseren Kunden vor Ort – bei unserer aktuellen Veranstaltungsreihe.

T Systems