



Das Autohaus Hellwig und Fölster beschäftigt 50 Mitarbeiter. Im Bild: der Standort Kellinghusen

DEALER MANAGEMENT SYSTEM

Integration statt Insellösung

Für eine ganzheitliche Sicht auf den Kunden hat sich das Autohaus Hellwig und Fölster für den Opel Verkäufer-Arbeitsplatz des Softwareanbieters Attribut entschieden.

KURZFASSUNG

Im November des vergangenen Jahres hat der Systemdienstleister Attribut den Opel Verkäufer-Arbeitsplatz in sein Dealer Management System Kfz-Pilot integriert. Das Autohaus Hellwig und Fölster in Kellinghusen war als Pilothändler bei der schrittweisen Implementierung dabei und berichtet von seinen Erfahrungen.

Wollte ein Verkäufer im Autohaus Hellwig und Fölster noch vor wenigen Jahren wissen, wann der nächste HU-Termin für ein Fahrzeug eines bestimmten Kunden ansteht oder wie der Kilometerstand aussieht und wann die Finanzierung ausläuft, konnte es gerne mal eine Weile dauern, bis er aus den einzelnen Systemen im Haus die Informationen beisammen hatte. Zunächst mussten die Fahrzeugakte aufgemacht, dann die Vorgangsakte gecheckt, Dokumente im System, aber auch aus Ordnern herausgesucht werden. Kurzum: ein schneller Überblick über den Status quo der Kunden beziehen? Fehlanzeige. Der Grund: viele verschiedene IT-Systeme, die unabhängig voneinander funktionierten, und mehrere Datenstämme, die nicht synchronisiert waren.

Der Ruf nach einer einheitlichen Systemlandschaft wurde lauter – und erhört. „Als wir uns 2008 für das DMS Kfz-Pilot von Attribut entschieden haben, wurden die Autohausprozesse erheblich vereinfacht, Daten zunehmend zusammengeführt und so Schritt für Schritt mehr Transparenz geschaffen“, erinnert sich Geschäftsführerin Maren Schneider, die gemeinsam mit ihrem Bruder das 1964 gegründete Autohaus mit heute drei Standorten in zweiter Generation und mit 50 Mitarbeitern führt. Die Hauptmarke bildet Opel, 2010 entschied man sich, Ford als zweite Volumenmarke hinzuzunehmen, die ebenfalls im Kfz-Pilot abgebildet wird.

Systemlandschaft vereinheitlichen

Neben dem DMS gab es noch die sog. Insellösungen, IT-Systeme, die den Herstelleranforderungen entsprachen. Zu diesen Opel-Schnittstellen zählen das System für Leadmanagement, Lead IT, der Opel Neuwagenkonfigurator (GMEVC), die GMAC Finanzierung und der Datenschutz. Konkret bedeutete das, dass der Verkäufer zum Beispiel für die Berechnung eines Finanzierungsangebotes aus dem DMS in das GMAC-System wechseln musste, um dann wieder später für die Erstellung

eines Fahrzeugangebotes in den Kfz-Pilot und somit eine weitere Bildschirmmaske zurückwechseln musste. „Es war der Wunsch unserer Kunden und uns damit ein Anliegen, den OVA in unser Dealer Management System zu integrieren, um damit die Systemlandschaft in den Betrieben wieder ein Stück weiter zu vereinheitlichen und die Arbeit der Verkäufer oder Servicemitarbeiter zu vereinfachen“, erklärt Rolf Bastian, Gründer und Mitgesellschafter des Bargtheider Softwarehauses Attribut. „Also haben wir uns an die Arbeit gemacht und gemeinsam mit dem Autohaus Hellwig und Fölster als unserem Pilotbetrieb in diesem Projekt die Umsetzung gestartet“, sagt Bastian und erläutert weiter: „Das Gute ist, dass Opel es vor einiger Zeit den DMS-Anbietern freigestellt hat, wie sie die Funktionalitäten umsetzen. Nicht jeder Hersteller tut das. Viele behalten sich eigene Lösungen vor.“

Ganzheitliche Sicht auf den Kunden

Die Herstelleranforderungen waren somit klar vorgegeben, nun sollte es darum gehen, die Bedürfnisse des Autohauses bestmöglich damit zu verknüpfen. „Sehr wichtig war uns, dass der OVA uns genauso wie das DMS eine ganzheitliche Sicht auf den Kunden ermöglichen sollte, egal an welchem unserer Standorte und in welcher Firma sich der Verkäufer einloggt“, berichtet Maren Schneider. Also mussten die Opel-Schnittstellen optimal in den Kfz-Pilot integriert werden und das passierte dann auch. Im November 2014 wurde der OVP zertifiziert und der Prozessablauf vom Hersteller geprüft und dann abgenommen. „Die Prozessabläufe im Verkauf sind jetzt viel schneller geworden“, sagt die Autohaus-Geschäftsführerin und erklärt weiter: „Zum Beispiel beim Leadmanagement. Unser Verkäufer sieht aus dem Kfz-Pilot heraus jetzt die eingespielten Leads und braucht nicht mehr

zwischen verschiedenen Bildschirmmasken zu wechseln. Er kann die zugespielten Kontakte direkt im OVA weiterbearbeiten, indem er sie dort speichert und z. B. direkt in den E-Mail-Baukasten wechselt und den Kunden direkt anschreibt.“ Der E-Mail-Baukasten verfügt über vorgegebene Textbausteine, die nur noch mit wenigen Klicks angepasst werden müssen und dann an den Interessenten verschickt werden können. Im OVP kann dieser Kontakt zur Wiedervorlage gespeichert und zur Nachverfolgung wieder aufgerufen werden. Genauso einfach sei die Angebotserstellung aus dem Neuwagenkonfigurator geworden. „Nach Konfiguration kann unser Verkäufer auch hier direkt aus dem OVA ein Angebot erstellen, ausdrucken

GMAC Finanzangebot (179)

Kunde: |Henr Max Mustermann, 11111 Musterstadt
 Fahrzeug: |Yivaro Kastenwagen 1.6 CDTi, 66 kW (90 PS) (MT6), WQLAF7202FS006963, DE11503071

Kalkulation	Referenz-Nr.	Anlage-Datum	Anlage-User	Edt-Datum	Edt-User	Gültig
112.656		20.11.2014 16:07	attribut	18.02.2015 11:40	attribut	<input checked="" type="checkbox"/>

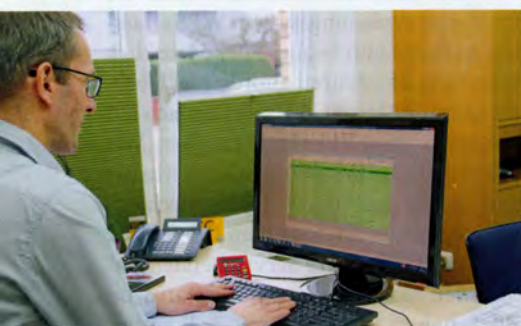
Status
 Entscheidung: Offen Vertrag

Details

Aktualisierungsdatum	20.11.2014 16:07:10	Sollzinssatz %	1,98
		Effektiver Jahreszins %	1,90
Vertragsart	Smartbuy	Laufzeit in Monaten	37
Kundenart	privat	Monatliche Gesamt-Finanzierungsrate €	333,21
Fahrzeugtyp	Neuwagen	Gesamtaufleistung Km	30633
Marketingplan	Opel_MA_FNZ_2014Q3_1,90%	Schlussrate €	12710,62
Erstzulassung		Schlussrate %	43,00
Kilometerstand	0	Objektversicherung €	0,00
Anzahlung €	7330,40	Typ der GAP-Versicherung	Differenzkasko mit Basisdeckung
Anzahlung %	25,00	Monatsrate für GAP-Versicherung €	11,03
Rabatt €	0,00	Netto Finanzierungsbetrag €	22399,44
Rabatt %	0,00	Monatliche Restschuldversicherung €	35,69

1.HILFE 2.NEU 3.ÖFFNEN 5.UPDATE STATUS 10.ENDE

Das Erstellen eines Finanzierungsangebots bei der GMAC geht nun aus dem VAP heraus. Das Programm braucht nicht mehr wie bisher separat aufgerufen zu werden.



Mitarbeiter Knut Skroblien ist überzeugt von der einfachen Handhabung des Opel Verkäufer-Arbeitsplatzes.



Haben viel mit- und voneinander gelernt: Kirstin Koppehele (Attribut), Sebastian Heymann (Attribut), Maren Schneider (Autohaus Hellwig und Fölster) und Rolf Bastian (Attribut)

oder verschicken“, sagt Maren Schneider. Ebenso leicht sei es, Finanzierungsangebote zu erstellen und die rechtlich relevanten aktuellen Datenschutzinformationen zu verwalten. „Gerade dieses Thema ist nun ganz einfach geregelt. Im System wird ein Haken gesetzt, wenn der Kunde vorher in einen bestimmten Kommunikationsweg eingewilligt hat – oder eben nicht. Es werden dann nur Wege bei der Ansprache berücksichtigt, egal ob es um Marketingmaßnahmen, Verkaufsangebote oder Terminerinnerungen geht. Der Verkäufer sieht bei jeder Aktion, ob der Kunde zugestimmt hat oder nicht, bevor er ihn kontaktiert – und das egal von welchem Standort aus.“ Erst kürzlich hat das Autohaus einen Opel-Betrieb in Uetersen übernommen und auch dieser konnte innerhalb weniger Tage komplett in den Kfz-Pilot und den OVA integriert werden.

Gespräche auf Augenhöhe

Die neu gewonnene Transparenz in den Prozessabläufen und die vereinfachte und umfassende Kundenansprache will Maren Schröder nicht mehr missen. „Es war von Beginn an eine sehr angenehme Zusammenarbeit mit Attribut. Man hat unsere Anliegen immer angehört und die Gespräche waren immer auf Augenhöhe“, merkt sie an. Und auch Rolf Bastian weiß die gute Zusammenarbeit zu schätzen: „Wir haben bei dem OVA-Integrationsprozess sehr viel mit-, aber auch voneinander gelernt“, sagt der Attribut-Geschäftsführer.

Mittlerweile nutzen bereits 50 der insgesamt 270 Opel-Vertragspartner, die den

Kfz-Pilot im Einsatz haben, den OVA. Vermutlich werden es bald noch mehr, denn es sollen noch mehr Schnittstellen dazukommen. „Zum Beispiel zu weiteren Banken und auch Versicherern“, verrät Bastian. Und auch beim Kfz-Pilot wird weiter entwickelt: In Planung sind z. B. eine mobile Serviceannahme mit Potenzialanalyse. ok ■

OVA-SCHNITTSTELLEN

- Lead IT
- E-Mail-Baukasten
- Opel Neuwagenkonfigurator
- GMAC Finanzierung
- Datenschutz (Opt in)

KFZ-PILOT VAP

- Neuwagenverkaufsprozess
- Vorführwagenplanung
- Angebots- und Vertragsverwaltung
- Kundentransparenz
- Wiedervorlagen zur Kundenpflege
- One Touch Marketing
- Auswertungen und Provisionsabrechnung
- Fahrzeugbewertung
- Kfz-Börsenexport