

Eine ideale **Verbindung**

IT-LÖSUNG – Die Zimpel & Franke-Gruppe baut auf Kfz-Pilot von Attribut als marken- und standortübergreifendes Dealer Management System.

VON ANNEMARIE SCHNEIDER



Kundengerechte Ansprache: Gezielte Serviceaktionen sind durch das DMS optimiert.

LESEN SIE HIER...

... welchen Nutzen die Zimpel & Franke-Gruppe aus dem DMS Kfz-Pilot von Attribut zieht.

Solide Geschäfte auf stabilem Fundament: Dieser Strategie folgt die Zimpel & Franke-Gruppe seit ihrer Gründung im Jahr 2000. Dadurch ist der Mehrmarkenhandel vom ersten Autohaus in Zwickau bis zum inzwischen zehnten Standort in Meerane kontinuierlich gewachsen. Mittlerweile gehören die sechs Marken Opel, Chevrolet, Subaru, Peugeot, Isuzu und Citroen plus Saab mit einem Servicevertrag zum Portfolio. So haben insgesamt rund 250 Mitarbeiter über alle Betriebe rund 2.500 Fahrzeuge im vergangenen Jahr vermarktet. Um den Geschäftserfolg nachhaltig zu sichern, haben Volkmär Stöcker als einer der Geschäftsführer und Finanzleiter Andreas Stöcker das bestehende IT-System auf den Prüfstand gestellt. „Denn je mehr Filialen hinzukommen, desto wichtiger ist es, eine passende Anwendung zu nutzen, die uns den Überblick und die notwendige Transparenz verschafft“, sagt Volkmär Stöcker.

Er erläutert auch gleich das Ergebnis der Analyse: „Das alte System hat sich für unsere Zwecke einfach zu statisch erwiesen. Zudem ist der Anbieter auf unsere Bedürfnisse und Anlassungswünsche nicht eingegangen.“ Deshalb haben sich die beiden Führungskräfte auf die Suche nach einem neuen Partner und einer Anwendungssoftware begeben, die deutlich flexibler und dynamischer sein sollten. Dabei sind sie auf Kfz-Pilot von Attribut gestoßen. Nach Gesprächen mit Klaus Meier, dem Geschäftsführer von Attribut, und dem Außendienst haben sie sich für eine Zusammenarbeit entschieden. Zum 1. Oktober des vergangenen Jahres hat Zimpel & Franke das System dann marken- und standortübergreifend eingeführt.

Interne Prozesse zusammengeführt

Mit Kfz-Pilot bildet die Gruppe nun alle Bereiche des Autohandels ab – vom Verkauf über Werkstatt, Teilelager und Lackiererei bis hin zur Buchhaltung und zum Controlling. Und bereits mit Aktivierung haben sich die Prozesse intern beschleunigt. Das hat der Betrieb vor allem im zentralen Teilelager gespürt, das

nicht nur die zehn eigenen Standorte, sondern auch andere Händler in der Umgebung beliefert. Es ist jetzt direkt mit den Filialen verbunden, so dass die Lagermitarbeiter vor Ort die Bestelllisten online ausfüllen und abschicken. Zeitaufwändige Faxbestellungen sind hinfällig. „So fahren wir die Standorte zwei Mal am Tag immer mit den benötigten Teilen an. Das ist eine große Arbeiterleichterung“, konstatiert Volkmär Stöcker.

Eine weitere Verbesserung hat Andreas Stöcker im Verkauf registriert. Da jeder Verkäufer jetzt über einen Konfigurator die Fahrzeuge aller Marken standortübergreifend darstellen und anbieten kann, hebt die Gruppe das Verkaufspotenzial. „Wir haben eine solche Komplettlösung gebraucht, weil es den Verkäufern nicht zumutbar ist, mit drei oder gar vier Programmen zu arbeiten“, sagt der Finanzleiter.

Oft steigert die neue EDV aber auch mit kleinen Stellschrauben die Effizienz. Ein Beispiel ist die Datenschutzerklärung im Dokumentenmanagement. Der hierfür mit der Kundenadresse am PC generierte Vertrag muss nur noch ausgedruckt und unterschrieben werden. Vorher haben

Verkäufer und Serviceberater die Adresse und Daten händisch erfasst. „Das ist zwar nur ein winziger Baustein, den aber alle Beteiligten sofort positiv aufgenommen haben“, resümiert Volkmar Stöcker. Er hält solche Impulse für besonders wichtig, weil ein System von der effizienten und intensiven Nutzung durch die Mitarbeiter lebt.

Optimierte Serviceaktionen

Auf einer neuen Basis stehen unter anderem auch die Serviceaktionen. Während die Servicemitarbeiter vor Einführung von Kfz-Pilot alle Dokumente und Unterlagen einzeln durchgegangen sind, um Kunden beispielsweise in der Räder- und Reifenwechselsaison gezielt anzuschreiben, generieren sie das Mailing heute per Mausclick. Zusätzlich beinhaltet das Schreiben automatisch einen Hinweis auf den aktuellen Profilstand, wenn die Reifen eingelagert und abgefahren sind. Das gibt dem Autohaus wiederum die Möglichkeit, gleich ein Reifenangebot mit zu unterbreiten. „Großer Vorteil dabei ist, dass der Kunde dadurch schon den Mangel kennt, bevor er das Autohaus betritt und Angeboten entsprechend offener gegenübersteht“, erläutert der Geschäftsführer. „Daneben haben wir jetzt einen guten Überblick, welcher Kunde was eingelagert hat.“ Volkmar und Andreas Stöcker bewerten Kfz-Pilot daher heute schon als „flexibel, einfach zu handhaben, anpassungsfähig und transparent“.

Reibungslose Implementierung

Damit alle Mitarbeiter das DMS von Anfang an ohne Probleme anwenden konnten, hat die Autohausgruppe die Imple-

mentierung vorbereitet. Vor dem offiziellen Startschuss hat Attribut dazu eine Betaversion aufgespielt, mit der sich die Mitarbeiter parallel zum noch aktiven System vertraut gemacht haben. Für diese Phase bis zur Scharfschaltung hat das Unternehmen inklusive Schulungen etwa drei Monate angesetzt. „Dadurch haben wir einen recht unproblematischen Übergang ohne langen Systemstillstand gewährleistet“, sagt Andreas Stöcker, der in Sachen Kfz-Pilot als zentraler Ansprechpartner nach innen und außen fungiert. Gleichwohl sorgt er weiterhin mit regelmäßigen Schulungen dafür, dass die Mitarbeiter sich über die Möglichkeiten systematisch weiterbilden. Zu diesem Zweck führen entweder die Experten von Attribut Schulungen durch oder die Mitarbeiter aus den jeweiligen Geschäftsfeldern treffen sich zum standortübergreifenden Erfahrungsaustausch.

Erweiterung der Tools

Beim derzeitigen Stand ist außerdem noch nicht Schluss mit der Entwicklung des Programms. Vielmehr arbeitet Attribut daran, eine Mietwagenverwaltung in das System zu integrieren, mit dem die Gruppe den Fahrzeugbestand über alle Standorte managen kann. „Ziel ist es, dass die Mitarbeiter darüber sehen, welches Mietfahrzeug wo steht, und dieses bei Bedarf auch transferiert werden kann“, sagt Volkmar Stöcker.

Darüber hinaus entwickelt der Softwareanbieter gerade ein neues Tool für Auswertungen, das auch bei Zimpel & Franke zum Einsatz kommen soll. „Dadurch wird es möglich, nicht nur zweidimensionale Auswertungen fahren zu kön-



Volkmar Stöcker (rechts), einer der Geschäftsführer bei Zimpel & Franke, und Finanzleiter Andreas Stöcker (2. v. r.) arbeiten bei der Optimierung des DMS mit Klaus Meier, Geschäftsführer von Attribut, und Katrin Dorau, Projektleiterin bei Attribut, Hand in Hand.



Die Anwendung in der Praxis: Für die Serviceberater beschleunigt es die Prozesse.

nen, sondern eine dritte oder vierte Dimension aufzunehmen“, erklärt Klaus Meier. Er nennt ein Beispiel: „Der Händler kann dann abrufen, welche Umsätze er über eine Marke getätigt hat, wie diese in der jeweiligen Filiale sind und was ein bestimmtes Modell oder der einzelne Verkäufer dazu beigetragen hat.“ Für die Autohausgruppe ist dann das Controlling über alle Standorte vom PC aus möglich. ■