

## DEALER MANAGEMENT SYSTEM „KFZ-PILOT“

# Ideen frisch umgesetzt

Dass das DMS „Kfz-Pilot“ von Attribut ein work-in-progress mit permanenter Erweiterung und Optimierung ist, erläutern Geschäftsführer Rolf Bastian und Projektleiter Damian Ahrens im AUTOHAUS-Interview.

**R**olf Bastian, Geschäftsführer der Attribut – Gesellschaft für Anwendungssoftware & Support GmbH in Bargteheide, und Damian Ahrens, Projektleiter der DMS-Schmiede, über das Rollout jüngst lancierter Produkte und kommende Neuerungen für Ford-Händler.

**AH:** Herr Bastian, Optimierung und Erweiterung von Schnittstellen in verschiedene Markenwelten sind ein Dauerbrenner bei unabhängigen DMS-Anbietern. Was beschäftigt Attribut in diesem Feld?

**R. Bastian:** Wenn neue Schnittstellen entstehen, müssen diese auch von den Herstellern und Importeuren abgenommen werden. Derzeit befinden wir uns in einer solchen Testierungsphase bei Ford, für die wir ein neues, großes Prozessschnittstellenpaket aufgelegt haben, das nun etwa die Einbindung des Konfigurators, Fleetmanagements u. a. enthält. Im

Sommer 2016 werden wir dann unseren Ford-Kunden im Rahmen des Kfz-Pilot Schnittstellenpaketes 2016 alle ab 31.12.2016 bonusrelevanten Schnittstellen zur Verfügung stellen. Kfz-Pilot entspricht somit auch künftig den von den Ford-Werken geforderten Leistungsmerkmalen und empfiehlt sich als modernes Dealer Management System für die Vertragshändler.

**AH:** Wie viele Ford-Händler haben Sie im Kunden-Portfolio?

**R. Bastian:** Wir haben derzeit insgesamt fast 700 Autohaus-Betriebe als Kunden unter Vertrag, von denen Ford-Händler nun schon eine dreistellige Zahl ausmachen.

**AH:** Arbeiten Sie an weiteren markenunabhängigen Modulen im DMS oder an neuen Produkten?

**D. Ahrens:** Ja. Wir rollen gerade mit „Potentialerfassung“ eine komplette Neuentwicklung mit Webservices als eigenständiges Modul aus, das an Kfz-Pilot andockt und direkt mit der SQL-Datenbank von Attribut verbunden ist. Es ermöglicht nicht nur die digitale Dialogannahme mit dem Tablet anhand von Checklisten am Fahrzeug, sondern auch die Erfassung von Schäden. Dabei kann der Mitarbeiter des Autohauses aus unterschiedlichen Check-Listen auswählen, was insbesondere für Mehrmarkenbetriebe mit herstellereigenen DA-Checks wichtig ist. Sie sind aber auch vom Administrator auf die individuellen Bedürfnisse hin definierbar. Das Modul beinhaltet darüber hinaus stets einen Standard-Vorschlag für das DA-Verfahren von Attribut, das die Dialogannahme entsprechend den einzelnen Bereichen wie Scheiben, Lackarbeiten, Bremsen, Reifen, etc. gliedert.

**AH:** Wie läuft dann die Dialogannahme?

**D. Ahrens:** Grundsätzliche Idee ist, den Kunden als Erstes in die Dialogannahme zu führen, sobald er ins Autohaus kommt. Der Serviceberater nimmt dazu sein Tablet in die Hand, geht mit ihm ans Auto und loggt sich dort mit demselben Passwort ein wie in Kfz-Pilot. Auf dem mobilen Endgerät erfasst er das Fahrzeug und es geht los mit den Checks. Zugleich bekommt er auch stets automatisch die Werkstatttermine des Tages auf seinen Namen angezeigt. Ist der jeweils geprüfte Punkt in Ordnung, setzt er einen grünen Haken. Stellt er Mängel fest, fragt er sofort nach, ob es der Kunde jetzt oder später erledigt haben will. Daneben kann man mit dem Tablet auch Fotos von Schäden machen, auf den Fotos diese mit Kreisen oder Kreuzen markieren und sofort in Echtzeit an Kfz-Pilot in die Datenbank übertragen. Sind alle Checks durchgeführt und erfasst, können Kunde und Mitarbeiter gleich mit dem Finger auf dem Tablet unterschreiben, so dass anschließend bei Erteilung des Arbeitsauftrags durch den Kunden am Schreibtisch automatisch die Erfassung des Potentials mit den Check-Ergebnissen und den Unterschriften dabei ist.

**Rolf Bastian, Geschäftsführer von Attribut:** „Wir arbeiten permanent an Updates und Erweiterungen. Unter anderem feilen wir mit Kunden daran, die Analysen im eigenen Marktgebiet zu vertiefen.“



## KURZFASSUNG

Rund 700 Autohaus-Unternehmen hat Attribut derzeit als Kunden unter Vertrag, darunter viele Ford-Händler. Für diese wird es im Sommer 2016 ein aktuelles Schnittstellenpaket für alle ab 31.12.2016 bonusrelevanten Schnittstellen geben.

Eine weitere Innovation und Erweiterung für das DMS „Kfz-Pilot“ ist das Zusatzmodul „Potentialerfassung“, das nicht nur die digitale Dialogannahme mit dem Tablet, sondern auch die Erfassung von Schäden und von Reparaturbedarfen ermöglicht.

**AH:** Welchen Mehrwert hat der Händler?

**D. Ahrens:** Die „Potentialerfassung“ soll v. a. die elektronischen Serviceprozesse weiter optimieren, Reparaturbedarfe und Vorgänge transparent machen, so dass der Händler in der Datenbank stets abrufen kann, welche offenen Potenziale vorhanden sind und welche Kunden er aktiv ansprechen kann. Hier steckt noch viel Geschäft drin, das Autohäuser bisher liegen gelassen haben bzw. abgewandert ist.

**R. Bastian:** Ein wichtiger Aspekt ist auch die Haftungsfrage. Denn der Händler dokumentiert mit dem Modul, was am Fahrzeug wann entdeckt wurde. Das können nicht nur Arbeiten und Mängel sein, die noch verschoben werden können, sondern durchaus auch sicherheitskritische Sachverhalte wie Profiltiefe, Bremsen oder Auspuff. Dadurch kann das Autohaus gegebenenfalls – neben den durch die Hersteller bereits vorgeschriebenen Sicherheitsprüfungen – auch in kritischen Situationen nachweisen, dass der Kunde darüber in Kenntnis gesetzt wurde, und sich so rechtlich absichern.

**AH:** Gibt es bereits Händler, die mit dem Tool ihre Auslastung im Service steigern?

**R. Bastian:** Ein Beispiel ist Autohaus Rastetter, das als Pilothändler seit vier Monaten die „Potentialerfassung“ an vier Service-Standorten einsetzt. Laut Rouven Ott, dem dortigen IT-Manager und Abteilungsleiter Servicecenter, werden mittlerweile ca. 400 Durchläufe im Monat mit Tablets abgewickelt, wodurch wiederum ein messbarer Zusatzgewinn der Werkstattumsätze zu verzeichnen ist.

**AH:** Welche Analysen und Maßnahmen können aus den Daten abgeleitet werden?

**D. Ahrens:** Zum Beispiel Auswertungen darüber, welche Kunden ihre Scheiben, Kupplungen oder demnächst ihre Bremsen wechseln müssen, und die Kunden ansprechen respektive entsprechende Mailingaktionen starten. Auch Räder- und Reifenaktionen inklusive Terminvereinbarungen zur jeweiligen Saison sind so rechtzeitig planbar, so dass auch in der hektischen Phase keine Angebotsengpässe entstehen und die günstigste Einkaufsquelle genutzt werden kann. Zugleich soll der Kunde das Gefühl bekommen, gut aufgehoben zu sein und sich um nichts mehr kümmern zu müssen, weil das Autohaus aktiv auf ihn zugeht.

**AH:** Für welche Autohäuser macht der Einsatz des Zusatzmoduls Sinn?

**D. Ahrens:** Es ist in jedem Autohaus sinnvoll. Auch diejenigen, die nur fünf bis zehn Durchläufe am Tag haben, können sich über Zusatzgeschäft freuen, wenn es eine separate Dialogannahme gibt und konsequent gelebt wird. Zudem drängen die ersten Hersteller auf die Dialogannahme und beginnen diese margenrelevant zu gestalten. Dadurch wird es über kurz oder lang zu einem Muss. So sollen die Kunden z. B. bei einzelnen Herstellern bestimmte Standards inklusive Dialoggeführte Annahme erfahren, die an eine Marge geknüpft ist.

**AH:** Haben Sie weitere Neuerungen im Köcher?

**D. Ahrens:** Wir arbeiten permanent an Updates und Erweiterungen. Unter anderem feilen wir mit Kunden daran, die Analysen im eigenen Marktgebiet zu vertiefen und z. B. zu ermitteln, in welchem Postleitzahlengebiet der Händler stark ist und wo er noch tätig werden muss, um die Bindung über Dienstleistungen wie zum Beispiel einen Hol-und-Bring-Service zu erhöhen. Und mit Sicherheit



Im Autohaus Rastetter ist das Modul „Potentialerfassung“ bereits seit 4 Monaten an 4 Standorten im Pilot-Einsatz

werden bei Attribut das Thema Multimedia und die Leistungen für die Kundenkommunikation weiter ausgebaut. Das kann z. B. die Übermittlung der Kostenvoranschläge und Werkstatttermine auf das mobile Endgerät sein, oder auch von QR-Codes bei Preislisten an den Fahrzeugen.

**R. Bastian:** Bei allem, was wir künftig tun, wollen wir wie bisher die Kunden mit unserer Software mitnehmen. Deshalb setzen wir uns auch weiterhin regelmäßig mit unseren Kunden zusammen, antizipieren die Impulse und bringen auf dieser Basis neue Ideen auf den Markt.

**AH:** Meine Herren, vielen Dank für das Gespräch! Interview: Annemarie Schneider ■



**Damian Ahrens, Projektleiter beim DMS-Anbieter Attribut:** „Das neue Modul ‚Potentialerfassung‘ soll v. a. die elektronischen Serviceprozesse weiter optimieren, Reparaturbedarfe und Vorgänge transparent machen.“