



Damian Ahrens, Projektleiter attRiBut (links) und Phillip Ebbert, Geschäftsführer Autohaus Ebbert

© Autohaus Ebbert

## FORD Autohaus Ebbert

### Konzept Zukunft

Autohaus im Wachstum - kundenzentrierte IT Prozesse – Eröffnung: FordStore

Seit 1964 vertritt der Familienbetrieb Autohaus Ebbert die Marke Ford in Rietberg. 2012 kam die zweite Filiale in Gütersloh dazu. Die DEKRA betreibt hier auf dem Gelände des Autohauses eine eigenständige Station. Phillip Ebbert jun., der die Autohaus Geschäfte 2014 von seinem Vater übernahm, schloss 2005 nach einer Kfz-Lehre das Studium zum Kfz Betriebswirt an der Bundesfachschule für Betriebswirtschaft im Kraftfahrzeuggewerbe in Northeim (BFC) erfolgreich ab und nahm anschließend an dem Programm des Kölner Herstellers *Fit for Leadership* teil. Den *Ford Junioren Kreis* besucht der junge Geschäftsführer regelmäßig, um sich mit anderen Händlerkollegen zu vernetzen und auszutauschen.

Bis heute wächst das Autohaus mit mittlerweile 32 Mitarbeitern kontinuierlich. Das Autohaus, das auch Ford-Gewerbepartner und Nutzfahrzeugkompetenzzentrum ist, verkauft Neuwagen, Nutzfahrzeuge und Gebrauchtwagen der Marke FORD. „2016 konnten wir ein Wachstum von 50 % verzeichnen, in diesem Jahr sind es bereits 20 % im ersten Quartal“, sagt Phillip Ebbert.

Wiederholt qualifiziert sich das Autohaus als FORD SERVICE PREMIUM PARTNER. 2013 erhielt das Autohaus Ebbert für herausragende Leistungen den *Ford Chairmans Award* für Kundenzufriedenheit im Neuwagenverkauf und Service. Der *Ford Chairmans Award* wird seit 28 Jahren vergeben und ist die höchste Auszeichnung, die Ford in Europa an seine Partner vergibt.

### Umstellung auf ein modernes Dealer-Management-System (DMS)



Bereits 2011 fiel die Entscheidung die IT-Strategie, im Autohaus neu zu definieren. In unserem alten DMS, erinnert Phillip Ebbert, mussten Kundendaten wiederholt erfasst bzw. gepflegt werden. Eine Gesamtsicht auf den Kunden war nicht möglich, was sämtliche Abläufe und Prozesse auch im Filialbetrieb erheblich erschwerte. Zunächst listeten wir die Leistungen verschiedener DMS-Systeme mit guter Schnittstellen-Anbindung an die Herstellerprogramme auf und verglichen diese miteinander.

„Die Entscheidung fiel auf *KfzPilot*<sup>®</sup> aus dem Hause attRiBut, da uns hier - bis heute - das beste Gesamtkonzept überzeugt“, erzählt Phillip Ebbert. Eine wesentliche Verbesserung ist, dass in *KfzPilot*<sup>®</sup> alle Funktionen auf einem zentralen Kunden- und Fahrzeugstamm beruhen. Damit existiert jeder Kunde, filialübergreifend nur ein einziges Mal im System. Die Datenpflege ist dadurch für unsere Mitarbeiter wesentlich einfacher und schneller möglich.

© 2017 attRiBut GmbH



Dealer-Management-System  
programmierter Erfolg für Ihr Autohaus.

Sämtliche Aktivitäten aus allen Geschäftsbereichen sind in der KfzPilot<sup>®</sup>-Vorgangsakte (Kundenakte) transparent dargestellt, angefangen vom Erstkontakt, über Probefahrten, Wiedervorlagentermine, Neufahrzeugverkauf, Gebrauchtfahrzeugankauf, Service-Besuche und weitere Kundenbindungsaktivitäten. Alle Dokumente (Angebote, Fahrzeugkonfigurationen, Kaufverträge, Bilder, PDFs) werden digitalisiert der KfzPilot<sup>®</sup>-Vorgangsakte zugeordnet. So haben alle Mitarbeiter immer schnell einen umfassenden Überblick. Durch die umfangreichen Auswertungen sorgt KfzPilot<sup>®</sup> zudem in allen Bereichen des Autohauses für die nötige Transparenz und ermöglicht eine gute Kontrolle. Durch die Integration von SchwackeNet werden die Fahrzeugdaten automatisch in die Kfz-Börsen mobile.de und autoscout sowie auf die Homepage des Autohauses übertragen. „KfzPilot<sup>®</sup> strukturiert unser Autohaus und die Arbeitsweise unserer Mitarbeiter – die Voraussetzung, um mit modernsten Herstellerkonzepten erfolgreich zu arbeiten“, betont der Geschäftsführer.

### FordStore mit Vignale-Lounge - Leuchtturm der Marke in Gütersloh

Nach dem Kauf der Immobilie am Standort Gütersloh Mitte 2015 und umfassenden Umbaumaßnahmen entschied sich die Geschäftsführung für das neue, markenexklusive FordStore Konzept. Im Januar 2017 eröffnete der neue Showroom auf ca. 650 qm. Bereits von weitem ist der FordStore des Autohaus Ebbert gut zu erkennen: Das große Ford-Oval erstreckt sich über einen großen Bereich der repräsentativen Glasfassade und betont die Markenpräsenz in Gütersloh.



Beim Betreten des Autohauses fallen dem Besucher sofort die vier sogenannte "Hero-Zones" zur Fahrzeugpräsentation auf. Eine ist für die wechselnde Präsentation von SUVs vorgesehen, eine für die Performance-Modelle, und die dritte Zone lässt sich flexibel nutzen. Die vierte Zone ist die Vignale Lounge – eine exklusive Präsentationsfläche für die Vignale-Modellfamilie, samt cremefarbenem Ledersofa und einem Touchscreen-Tisch mit Infos und Konfigurationsmöglichkeiten über die edlen Ford-Modelle.



Der Store zeichnet sich durch ein warmes Farbkonzept, direkte Kundenansprache und die Integration moderner Kommunikationsmedien wie etwa Apple iPads aus. Highlight des FordStores ist die sogenannte Powerwall. Mit Hilfe der riesigen Power-Video-Wand entsteht eine kinoähnliche Atmosphäre im Schaumraum. Kunde und Verkäufer können gezielt spezielle Anwendungen, wie zum Beispiel den Fahrzeugkonfigurator, über iPads steuern. "Die Ford-Stores sollen künftig als Leuchttürme fungieren und die Faszination

Ford durch Fusion der digitalen Welt mit dem Präsenzhandel erlebbar machen", bemerkt Phillip Ebbert, "wir werden in den nächsten Monaten an Strukturen und Abläufen arbeiten und das Konzept hier im Autohaus mit Leben füllen." Im Sommer ist dann eine offizielle Eröffnungsfeier geplant. Mit der Umrüstung auf das Ford-Store-Konzept ist sich das Autohaus-Team schon jetzt sicher, den richtigen Weg eingeschlagen zu haben, sagt Gregor Kupsch, Serviceleiter im Autohaus Ebbert: "Die Resonanz ist durchweg positiv, täglich kommen neue Kunden ins Autohaus."