

## DEALER-MANAGEMENT-SYSTEM

# Roter Prozessfaden

Der Umstieg auf ein neues Dealer-Management-System kostet ein Autohaus Geld, Zeit und Nerven. Das Bensheimer Opel-Autohaus Kurländer hat den Schritt dennoch gewagt und profitiert jetzt gleich in mehrfacher Hinsicht.



Bild: Mauritz

Arbeitsplatz in der Direktannahme: Die Anwender können aus dem DMS heraus E-Mails samt Anhang verschicken.

**D**er Dinge harren, die da kommen – das ist nichts für Jörg Kurländer. Der Geschäftsführer des Bensheimer Opel-Autohauses Kurländer, das knapp 50 Mitarbeiter beschäftigt und jährlich 1.400 Neu- und Gebrauchtwagen verkauft, gestaltet seine Zukunft lieber selbst und schlägt manchmal auch ganz neue Wege ein. Diesen Pioniergeist hat Jörg Kurländer von seinem Vater geerbt, der 1976 als erster deutscher Opel-Händler eine Direktannahme eingeführt hatte.

Er zeigt sich auch beim jüngsten Herzensprojekt des Unternehmers: Neben dem Autogeschäft entwickelt und vertreibt er unter dem Namen E-Power Mobility elektrisch angetriebene, dreirädrige Transportroller. In einem abgetrennten Bereich der Werkstatt baut er die funktional durchdachten E-Roller für Zusteller zusammen, die eine Reichweite von rund 60 Kilo-

metern haben und um die 8.000 Euro kosten.

Auch in Sachen Software ist Jörg Kurländer, der im IT-Ausschuss des Opel-Händlerverbands VDOH (HIT) sitzt, offen für Neues: So war er 2001 der deutschlandweit zweite Pilothändler, der das Dealer-Management-System (DMS) Carlo von Incadea eingeführt hat. Vor zwei Jahren hat er in eine fortschrittliche Serverlandschaft investiert. 2017 hat der Autohausgeschäftsführer IT-technisch erneut eigene Wege beschritten: Zum Jahreswechsel hat er in seinem Bensheimer Opel-Autohaus das DMS Kfz-Pilot von Attribut eingeführt, obgleich dieses nicht zu den offiziell vom Hersteller empfohlenen Softwareprogrammen zählt.

Als vorrangigen Grund für den Wechsel nennt Kurländer, dass im Vorgängersystem auch nach gut 15 Jahren immer noch Fragmente aus der Pilot-

phase übrig geblieben seien, die unter anderem zu ständigen Bestandsdifferenzen im Teilbereich geführt hätten.

Als Kurländer im Zuge seiner Suche nach einem neuen DMS auf Kfz-Pilot stieß, war es vor allem die Durchgängigkeit des Systems, die ihn überzeugte. Das windowsbasierte DMS ist eine vollintegrierte Software, die unter anderem ein CRM-System, einen Werkstattplaner, eine Reifeneinlagerung und ein Marketingtool umfasst.

## Schrittweise Einführung

Trotz aller Euphorie blickte Kurländer der Umstellung auf das neue System aufgrund seiner schlechten Erfahrungen als Pilothändler vor 16 Jahren mit Bauchschmerzen entgegen: „Damals konnten wir wochenlang keine Rechnungen schreiben, sodass sich letztlich Rückstellungen im sechsstelligen Bereich gebildet hatten“, erinnert sich der Autohausgeschäftsführer.

Folglich entschied er sich diesmal, Kfz-Pilot schrittweise einzuführen. Neben dem Bensheimer Opel-Autohaus zählen noch ein Opel-Servicebetrieb in Biblis und eine freie Werkstatt in Viernheim zum Unternehmen. In Letzterem ging das DMS als Erstes im Juni 2016 an den Start – nur eine Woche nach der Vertragsunterzeichnung.

Rückblickend ist Kurländer froh, sich so entschieden zu haben: „Die technische Umstellung selbst war reibungslos, die Datenkonvertierung lief wie am Schnürchen. Aber wir hatten in den ersten Tagen, bedingt durch die Microsoft-Technologie, ein großes Problem mit unseren Druckern.“

Als am 1. Januar 2017 das Opel-Autohaus mit der Umstellung dran war, lief alles reibungslos: Das Autohaus Kurländer hatte die Gelegenheit genutzt, um einige interne Prozesse zu überarbeiten und seine Datenbestände zu bereinigen. Im Dezember 2016 hatte Attribut den Usern für Übungszwecke eine Testdatenbank zur Verfügung ge-

stellt und die Mitarbeiter geschult. Den Menschen nennt Kurländer als den größten Unsicherheitsfaktor bei einer Softwareumstellung: „Ich hatte mit deutlich weniger Schulungstagen gerechnet, weil das DMS dank seiner Windows-Bedienoberfläche und seiner Logik weitestgehend selbsterklärend ist, aber gerade die älteren Mitarbeiter haben in den ersten Wochen große Probleme gehabt, sich auf eine neue Software umzugewöhnen.“

### Zahlreiche Schnittstellen

Nach vier bis sechs Wochen sei Ruhe in die Abläufe eingeleitet, schildert Kurländer, und rund ein halbes Jahr nach der Umstellung auf das DMS ist die Bedienung des Systems längst allen in Fleisch und Blut übergegangen. Die User schätzten die gut gegliederte und übersichtlich gestaltete Bedienoberfläche, die sich beliebig anpassen lässt. Sie können jetzt aus dem DMS nicht nur Telefonnummern direkt anwählen, sondern auch E-Mails samt Anhängen verschicken. Zudem gibt es Schnittstel-

len zu Microsoft-Office-Programmen wie Excel und verschiedenen Fremdanbietern wie DAT oder Stahlgruber.

Der Geschäftsführer schätzt an Kfz-Pilot vor allem, dass das CRM-System nicht mehr wie früher eine Satellitenlösung, sondern direkt integriert ist: „Früher haben nur die Verkäufer mit dem CRM gearbeitet, jetzt nutzen es auch unsere Mitarbeiter im Service und im Teilegeschäft“, freut sich der Unternehmer. Lobend hebt er zudem die sauberen Wiedervorlagen und das einfache Versenden von Werbebriefen hervor. Das Sahnehäubchen sei, dass er mit dem DMS auch seine Rollerfirma managen könne: Kfz-Pilot bilde den kompletten Produktionsprozess ab. Unter anderem ist es möglich, Fahrgestellnummern einzugeben und Stücklisten zu verwalten.

Die Umstellung auf das neue DMS hat laut Kurländer rund 100.000 Euro gekostet. „Pro Arbeitsplatz muss man je nach nötigem Schulungsaufwand mit 3.000 bis 4.000 Euro rechnen“, schätzt er. Eine solche Investition sei



Bild: Mauritz

V. li.: Jörg Kurländer, Geschäftsführer Autohaus Kurländer, mit der Attribut-Projektleiterin Katrin Dorau und Attribut-Geschäftsführer Klaus Meier.

zwar schmerzlich, aber er ist nach eigenen Angaben froh, in ein ausgereiftes Produkt investiert zu haben: „Das DMS ist schnell verständlich, es hat einen durchgängigen roten Faden und alle Prozesse, die schnell sein müssen, sind es tatsächlich auch.“ **JULIA MAURITZ**