



Perfektes Zusammenspiel

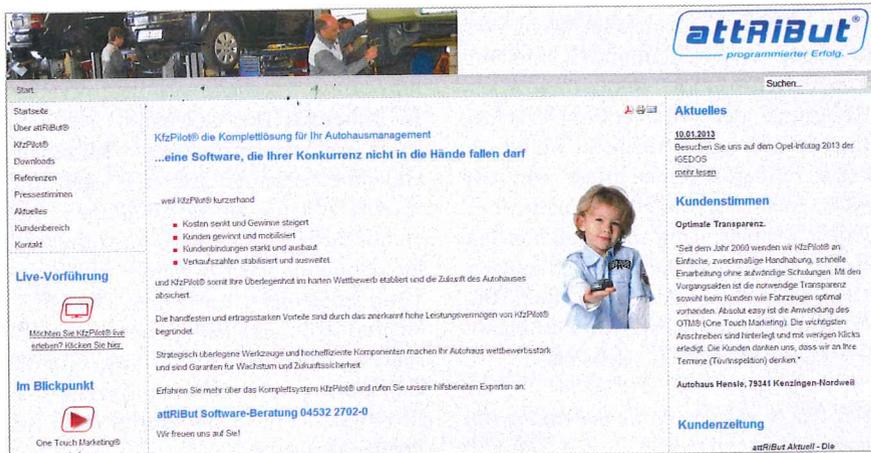
DMS – Im Opel- und Chevrolet-Autohaus Fischer sorgt die Komplettlösung Kfz-Pilot für Transparenz in allen Bereichen.

VON KAROLINA ORDYNIEC

Nah dran sein an den Kunden ist für Kay Fischer quasi existenziell. Als er 1996 das Opel-Autohaus in fünfter Generation von seinem Vater übernahm, handelte es sich bereits um einen traditionsreichen Betrieb, mit einem damals schon über Jahrzehnte

gewachsenen Kundenstamm. In einem kleinen Ort wie Kaltenkirchen, mit ca. 20.000 Einwohnern, zählen eben Werte wie Vertrauen und Loyalität noch mehr als der schnell verdiente Euro. Anonymität gibt es hier so gut wie nicht. „Es gab sie aber, wenn man hinter die Kulissen

geblickt hat in unserem Autohaus“, sagt Fischer. Der Geschäftsführer meint den EDV-Anbieter, mit dem das Autohaus damals gearbeitet hat, als er den Betrieb mit 26 Mitarbeitern übernahm. „Zu groß, zu unpersönlich und zu teuer“, stellte er damals fest und machte sich auf die Suche



Kay Fischer, Geschäftsführer Autohaus Fischer:
 » Räumliche Nähe und Flexibilität waren entscheidend bei der Wahl des neuen DMS-Anbieters. «

Bietet eine DMS-Komplettlösung: die Firma Attribut (I.)



Fotos: Autohaus Fischer, Archiv

nach einem neuem Systemdienstleister und somit nach einem neuen Dealer Management System für sein Autohaus.

Komplettanbieter aus der Region

Für Fischer lag es nahe, sich in der Region umzuschauen, und so wurde er auf den nur wenige Kilometer entfernten IT-Anbieter Attribut aufmerksam. Wie der Zufall es will, hatte dieses Unternehmen sogar eine Empfehlung für Opel-Betriebe. „Das machte uns neugierig, und innerhalb kurzer Zeit haben wir Besuch bekommen von einem Außendienstmitarbeiter, der sich unser altes System zunächst anschaute, dann ein Konzept für einen Systemwechsel erstellte und uns das DMS Kfz-Pilot vorführte“, erzählt Kay Fischer. „Uns gefiel die Komplettlösung, die alle Bereiche unseres Autohauses abdeckte: Lager, Werkstatt, Verkauf, Rechnungswesen, Controlling und vieles mehr.“

Hohe Akzeptanz

Bald darauf war die Entscheidung für den Kfz-Pilot gefallen. Bis zum Livestart vergingen knapp zwei Wochen, in denen die Mitarbeiter im Haus geschult und sämtliche Daten aus dem alten DMS ins neue übertragen wurden. „Ich habe alle meine Mitarbeiter von Anfang an in den Implementierungsprozess mit eingebunden, denn schließlich sind sie es, die tagtäglich mit der Software arbeiten müssen und sie deswegen auch gut kennen sollen.“

Die Akzeptanz für die neue Software war bei den Mitarbeitern gleich sehr groß, da das Programm sich an der altbekannten Windows-Oberfläche orientiert und damit laut Fischer gleich einen vertrauten Eindruck machte. Diese werden nämlich Schritt für Schritt durch das System geführt, heißt also, dass sie beim Annahmeprozess keinen wichtigen Punkt auslassen, da sie das System gleich daran erinnert, welche Punkte im Prozess noch offen sind. Gleiches gilt für die Abläufe in der Werkstatt. „Dank des Werkstattterminplaners haben wir auch in diesem Bereich immer den Überblick über die aktuelle Auslastung und können effizienter planen“, ist Kay Fischer sicher.

Anschreiben per Knopfdruck

Auch lasse sich der Bereich Kundenbeziehung besser organisieren. One-Touch Marketing heißt eine Funktion des Kfz-Pilot und ermöglicht, Marketingkampagnen auf Knopfdruck durchzuführen. „Am Anfang des Monats kann ich eine Liste mit den Fahrzeugen generieren, bei denen in den nächsten Wochen die HU ansteht, und gleich per Mausklick das entsprechende Anschreiben aus dem System generieren, das den Kunden an die bevorstehende Prüfung erinnern soll. Ich brauche keine Adressen mehr aus Excel-Dateien in Word zu übertragen. Das dauerte damals gut und

Hörer, und innerhalb kurzer Zeit gebe es entweder Unterstützung über das Telefon, oder aber der Außendienstmitarbeiter kommt vorbei. „Das war bei unserem alten Anbieter ganz anders“, erinnert sich Fischer. „Da haben wir so viel Geld allein schon für die Anfahrt des Mitarbeiters bezahlt, das war regelrechte Abzockerei.“ Die Nähe und die Flexibilität von Attribut sind es, die der Geschäftsführer nun schätzt. „Auch als wir uns zum Ausdrucken der neuen Reifenlabels ein Etikettiergerät gekauft hatten und Attribut darum baten, dieses in den Kfz-Pilot einzubinden, kam gleich ein Mitarbeiter vorbei und erledigte das“, sagt Fischer.

Gute Anbindung

Neue Releases und Updates können entweder von den Mitarbeitern selbst heruntergeladen werden oder werden über Nacht eingespielt und stehen allen am nächsten Morgen zur Verfügung. So war es im vergangenen Jahr auch mit der Einführung der von Opel geforderten Garantieschnittstelle. Das Autohaus Fischer gehörte damals zu den Pilotbetrieben, als es um die Anbindung an diese Schnittstelle ging. „Attribut hat das reibungslos umgesetzt, so dass wir keine Probleme damit hatten“, erinnert sich Fischer.

Top im Service

Noch eine besondere Begebenheit gab es im vergangenen Jahr. Das Autohaus Fischer holte sich beim alljährlich stattfindenden Opel Service Pokal der Dekra die begehrte Trophäe. Bewertet wurden die einzelnen Schritte im Annahmeprozess nach Vorgaben der Opel AG. „Sicherlich half uns auch der Kfz-Pilot, indem das System unsere Mitarbeiter durch den Annahmeprozess führt, aber letztlich ist es das perfekte Zusammenspiel von Mensch und Technik, das uns zu diesem Pokal verhalf“, resümiert Kay Fischer. Weitere Infos gibt es im Internet auf der Seite www.attribut.info. ■

Anzeige

Überall. Jederzeit. Schnell.

Kalkulieren im Handumdrehen Mit der Kosyfa App

Mit der Kosyfa App berechnen Sie flexibel Ihre Fahrzeugfinanzierungen. Sie erhalten alle wichtigen Informationen genau dann, wenn Sie sie brauchen und wo Sie sie brauchen! Ob im Kundengespräch oder unterwegs, mit der Kosyfa App für iPhone sind Sie jederzeit bereit.

Mehr Service – mehr Verkäufe – mehr Ertrag!
Jetzt downloaden: www.santander.de/app





Ihr direkter Weg
zur Kosyfa App
<http://qr.de/ebi>



WERTE
AUS IDEEN

www.santander.de

gerne mal zwei bis drei Stunden. Heute brauchen wir maximal eine Dreiviertelstunde, bis die Briefe versandfertig sind“, sagt Fischer. Besonders praktisch findet der Geschäftsführer die zahlreichen Auswertungsmöglichkeiten. „Ich kann einsehen, in welcher Frequenz bestimmte Fahrzeuge zu uns in die Werkstatt kommen, kann beispielsweise überprüfen, ob der Stammkundenanteil konstant bleibt, und dank Vergleichsübersichten einen schnellen Überblick darüber gewinnen, wie sich mein Geschäft in den vergangenen Jahren entwickelt hat“, sagt Fischer.

Schnelle Hilfe

Sollte es einmal zu technischen Schwierigkeiten kommen, reiche der Griff zum