

DEALER MANAGEMENT SYSTEM

Aus alt mach besser

Das Autohaus Kannegießer entschied sich beim Wechsel auf ein neues Dealer Management System (DMS) für das Mehrmarkensystem des Anbieters AM Solutions. Damit ist dieses Autohaus der 100. Mercedes-Benz Standort, der auf das DMS Cidcar umgestiegen ist.

von Felix Altmann



Ein Grund zum Feiern: Kannegießer ist der 100. Mercedes-Benz Standort, der auf das DMS Cidcar von AM Solutions umgestiegen ist.

Ein neues DMS einzuführen ist für jeden Autohändler eine Mammutaufgabe. Denn hier geht es nicht nur um die Einführung einer neuen Software. Es bringt auch teilweise völlig neue Prozesse mit sich, die die alten Abläufe im Autohaus optimieren oder ablösen. Deshalb gehört zu einem neuen DMS ein durchdachtes Projektmanagement, das auch die Mitarbeiter schon früh mit ins Boot holt.

In die Jahre gekommen

Das Autohaus Kannegießer in Norden an der ostfriesischen Küste sah sich genau mit dieser Herausforderung konfrontiert. „Unser altes System bedurfte einer Ablösung, da es nicht mehr unseren zeitgemäßen Ansprüchen entsprach“, erklärt Ge-

schäftsführer Thomas Kannegießer. Der Händler für Mercedes-Benz Pkw und Transporter, Smart sowie Adria Wohnmobile war auf der Suche nach einem mehrmarkenfähigen System, das nicht nur den eigenen Ansprüchen beim Thema Digitalisierung entsprach: „Ein Grund für den Wechsel waren auch die Anforderungen und Vorgaben der Hersteller, wie man sich dort die Zukunft unter anderem beim Thema Daten im Autohaus vorstellt“, so Kannegießer. Der Umstieg auf ein anderes System sollte nicht nur technische Neuerungen bringen. Thomas Kannegießer überlegte gemeinsam mit seinen Abteilungsleitern, wie man bestehende Prozesse im Autohaus optimieren und Abteilungen miteinander vernetzen könne, damit alle Mitarbeiter auf dieselben Daten zu-

greifen. Hier sollte das neue System das Autohaus fit für die digitale Zukunft und deren Anforderungen machen.

Darum ein zeitgemäßes DMS

Sein Wunsch-DMS fand Thomas Kannegießer schließlich beim Anbieter AM Solutions und dessen System Cidcar. Stefan Aretz, Geschäftsführer von AM Solutions, hat schnell erkannt, warum Cidcar so gut auf die Anforderungen bei Kannegießer gepasst hat: „Viele DMS benötigen etliche Satellitensysteme. Wir haben bei Cidcar neben dem Warenwirtschaftssystem auch einen Werkstattplaner und die Zeiterfassung mit an Bord.“ Gleichzeitig brachte das System auch neue Funktionen mit, die Kannegießer so noch nicht genutzt hat wie ein Customer Relationship Manage-

ment (CRM) oder eine Fuhrparkverwaltung. Ebenfalls sehr wichtig: Das System ist mehrmarkenfähig. „Gerade Mercedes-Benz Händler benötigen aktuell ein Mehrmarkensystem aufgrund der laufenden Konzernspaltung in Mercedes-Benz und Daimler Truck“, so Stefan Aretz.

Begrüßt hat Stefan Aretz vor allem die Bereitschaft im Autohaus Kannegießer, sich für die Zukunft neu aufzustellen und eigene Prozesse grundlegend zu überdenken. „Digitalisierung ist die Bereitschaft, sich zu verändern. Dafür benötigt man keine zusätzlichen Systeme, sondern es geht darum, die Welt zu vereinfachen.“

Näher am Kunden sein

Für Thomas Kannegießer stand von Anfang an fest, wohin die Reise gehen sollte. „Wir wollten in Zukunft noch dichter am Kunden sein und mit ihm in Dialog treten. Deshalb wollten wir möglichst viel über den Kunden wissen, was eine hohe Datenqualität voraussetzt“, so der Geschäftsführer. Dazu gehören auch die Möglichkeiten, Beratungen im Videocall durchzuführen oder den Kunden per SMS oder WhatsApp zu benachrichtigen, wenn sein Fahrzeug nach dem Service abholbe-

» Man benötigt die Bereitschaft, die bestehenden Prozesse zu verändern. Sonst macht ein neues DMS im Prinzip wenig Sinn. «

Stefan Aretz, Geschäftsführer AM Solutions

reit ist. Dabei spielen auch die Servicetermine aufgrund der Hinweise der Fahrzeugsoftware eine immer größere Rolle.

Damit die Mitarbeiter sich mehr Zeit für den Kunden nehmen können, müssen die Abläufe im Backoffice möglichst reibungslos sein. Medienbrüche, zum Beispiel wenn etwas ausgedruckt werden muss oder eine Rücksprache mit einer anderen Abteilung notwendig ist, kosten Zeit, die wiederum beim Kunden fehlt“, erzählt Thomas Kannegießer. Jetzt arbeiten alle Mitarbeiter in demselben System und sehen so auch die gesamte Historie, die der Kunde bei Kannegießer hat. „Der Kunde merkt so, dass unsere Berater über ihn und sein Fahrzeug Bescheid wissen und sich um seine Anliegen kümmern können, weil sie sofort alle Informationen vor sich haben.“

Beratung durch den Anbieter

Prozessberatung ist laut Stefan Aretz ein Standard bei AM Solutions. Im Vorfeld der Umstellung spricht man mit verschiedenen Führungskräften im Autohaus und hält die gemeinsam erarbeiteten Soll-Prozesse schriftlich fest. Sie bilden die Basis für die spätere Schulung. „Wir machen bereits in den ersten Gesprächen unseren Kunden klar, dass Cidcar nur ein Werkzeug ist, man aber die Bereitschaft benötigt, die bestehenden Prozesse zu verändern. Sonst macht ein neues DMS im Prinzip wenig Sinn“, erläutert Stefan Aretz.

Hier hat Kannegießer vor allem im Service neue und zeitsparende Abläufe eingeführt. So kann die Terminvergabe nun direkt im Kundengespräch durch die Dispo erfolgen, ohne dass noch ein weiterer Mitarbeiter die Aufträge auf die einzelnen Monteure verteilen muss. Durch die neu entstandene Transparenz im System wissen die Monteure auch schon im Vorfeld, für welche Fahrzeuge sie eingeteilt sind, können so bereits notwendige Teile und Preise abklären und diese wiederum an den Serviceberater weiterleiten.

Vorbereitung und Tag X

Die Umstellung auf das neue DMS erfolgt immer zu einem bestimmten Stichtag. In der Regel ist dies ein Montag. An dem davorliegenden Wochenende werden die Daten übernommen, damit der Betrieb so reibungslos wie möglich weiterlaufen kann. Nachdem der Go-Live-Termin festgelegt worden war, wurde ein Schulungsplan aufgestellt und AM Solutions hat alle notwendigen Informationen, die die Umstellung betreffen, in einem umfangreichen Fragenkatalog abgefragt. Wenige Wochen vor dem Go-Live-Termin wurde auf Basis dieses Fragenkatalogs eine Schulungsumgebung gebaut, die dem späteren DMS im Hause Kannegießer schon sehr ähnlich ist. Danach erfolgte eine Testdatenübernahme in enger Absprache mit der Buchhaltung, um sicherzustellen, dass es keine Differenzen im Bestand gibt. Zwei Wochen vor dem Go-Live-Termin begannen die Schulungen, um die Mitarbeiter an die neue Systemumgebung zu gewöhnen.

Am letzten Wochenende vor der Umstellung erfolgte der letzte Tagesabschluss im Altsystem sowie die Datenübernahme und ein Sonntagworkshop, in dem die Mitarbeiter aktuelle Termine und Aufträge selber übertragen, damit dies nicht am



Geschäftsführer Thomas Kannegießer (links) gemeinsam mit Stefan Aretz, Geschäftsführer von AM Solutions



Vor allem im Service wurde durch die neuen Prozesse Zeit eingespart. Davon profitieren neben den Serviceberatern auch die Monteure.

ersten Tag in dem neuen System erfolgen muss. „Meine Mitarbeiter waren schon etwas aufgeregt wegen des neuen Systems. Aber AM Solutions war die ersten Tage immer an unserer Seite und hat sichergestellt, dass alles funktioniert“, erinnert sich Thomas Kannegießer.

Dass der Wechsel so reibungslos geklappt hat, verdankt das Autohaus Kannegießer nicht nur dem Engagement von AM Solutions, sondern auch seinem Team. Dies stand zu jeder Zeit hinter der Umstellung und hat auch die Vorteile in den Arbeitsabläufen und der Kundenbetreuung erkannt. Denn ohne die Mitarbeiter, die täglich mit den Systemen arbeiten müssen, mit im Boot zu haben, ist so eine Umstellung zwar möglich, aber wird auf Dauer keinen Erfolg haben. ■