

11.2020: Luxuswagen Partner

Hier finden Sie Informationen zu den Bereichen: Aftersales, Customer Relationship Management, Finanzen, Sales / Vertrieb, Marketing und Service.

Vor den zwei Tagen des Potenzialpaketes wurde der Ablauf bereits mit der Betriebsleiterin besprochen. So sollten heute alle leitenden Angestellten aus den verschiedenen Bereichen anwesend sein und erläutern, wie sie bisher mit Loco-Soft arbeiten, was sie noch nicht tun und wo sie hin möchten. Die Dauer dieser Gesprächsrunde wurde im Vorfeld seitens des Autohauses auf ca. zwei Stunden eingeschätzt, füllte jedoch den kompletten ersten Tag.

Nach einer Beschreibung zum Ablauf des Potenzial-Paketes startete die Hauptverantwortliche für den Bereich „**Customer Relationship Management**“ (CRM) mit Ihren Ausführungen. Die Kernaufgabe des Bereiches ist die Kundenzufriedenheit. Dort wird hauptsächlich mit Pr. 111, dem Kundeverwaltungsprogramm, gearbeitet. Im Laufe des Gesprächs wurde schnell klar, dass das Pr. 111 bisher jedoch nur für die Eingabe von Kontaktdaten genutzt wird. Da im Autohaus viel mit Kundenevents gearbeitet wird, bieten sich die Kundencodes im Hinblick auf Selektionen in Pr. 771 an, um schneller nach Kunden filtern zu können. Die Kundencodes waren zwar bekannt, wurden jedoch noch nicht genutzt. Zudem wurden in den letzten Jahren viele Berufsschlüssel, Kundencodes und TE-Merkmale willkürlich angelegt und nie verwendet. Deshalb musste hier zunächst aufgeräumt und auf das Notwendigste reduziert werden. Außerdem kamen in diesem Zusammenhang die Hinterlegung von bis zu 99 Bildern, Dokumenten etc. per Drag und Drop-Funktion in Pr. 111, 112 oder 132 im Tab „Medien“ zur Sprache. Nicht nur in Kunden- und Fahrzeugakten ist es möglich Bilder und Dokumente zu hinterlegen, auch in einem Auftrag im Tab „Übersicht“ kann diese Funktion verwendet werden. Über die Loco-Soft App werden ebenso Dokumente und Bilder hochgeladen.

Auch die SMS-Funktion und der ICS-Versand waren bisher unbekannt. Dafür wurden Zugangsdaten über einen der vier Anbieter (mobilant, smstrade, cmtelcom, smsflatrate) besorgt und in Pr. 766 und Pr. 913 eingetragen. Die passenden Dienste in Pr. 987 zur automatischen Terminerinnerung bzw. zum Versand der ICS-Dateien wurden ebenfalls angelegt. Damit konnten diese Funktionen den Kontakt zum Kunden bereits erleichtern. Die Kontakteinträge im Tab „Kontakte“ in Pr. 111 und 112 inkl. der Innerbetrieblichen Nachrichten (IBN) vereinfacht nun die Kontaktverwaltung mit dem Kunden. In den Kontakteinträgen wird hinterlegt, wer, was mit dem Kunden besprochen hat und damit zusammenhängende Wiedervorlagen erstellt. Dies kam sehr gut an und sorgte direkt für Begeisterung.

Die nächste Ableitung in der Runde war der „**Aftersales**“. Hier wird hauptsächlich Pr. 211, die Auftragsverwaltung, im Alltagsgeschäft gebraucht.

Im Service wird ein externer Werkstatt-Termin-Planer genutzt. Dieser wurde jedoch mit unserer SOAP-SSt. eingebunden, sodass alle Termine, Monteure mit den Daten aus Loco-Soft geplant werden können. Dabei kam die Frage nach Stempelungen und deren Auswertung auf, jedoch wird bisher noch per Stempelkarte gestempelt. Dadurch sind auch keine Auswertungen der Kapazitäten, Leistungs- und Produktivitätsgrade möglich. Ob hier Änderungen gewünscht sind, wird noch entschieden.

Der Bereich „**Finanzen**“ ist derzeit zuständig für alle Betriebe der Autohausgruppe. Dadurch wird eine Vielzahl von Programmen genutzt, das teilweise nicht nur zu Doppel- sondern sogar zur Dreifach-Eingaben führt. Dazu zählen unter anderem Herstellersysteme, deren Gebrauchtwagen-

System, Loco-Soft und seit einiger Zeit auch ein Archivierungssystem. Hier gilt es zu definieren, was genau das führende System in Zukunft sein soll. Im Finanzbuchhaltung-Bereich wird DATEV und die Ausgabe der Buchungen aus Loco-Soft via Pr. 388 genutzt. Derzeit wird jedoch nicht die Möglichkeit der offenen Posten (OPOS) in Loco-Soft verwendet. Dazu müsste der FiBu-Status in Loco-Soft von 2,000 auf 4,000 verändert werden. Dabei würde die OPOS-Verwaltung aktiviert und nach jeder Ausgabe die Buchungen an die OPOS-Verwaltung in Loco-Soft (Pr. 361, 362, 366) übergeben. Die möglichen Auswertungen in Loco-Soft, wie z. B. Fakturaanalyse in Pr. 272 oder Pr. 593 (Lageranalysen) werden so gut wie gar nicht in genutzt. Dabei helfen sie die Auswertungen zeitpunkt- oder zeitraumbezogen auszugeben und einen schnellen Überblick über die aktuelle Lage zu erhalten. Die Urlaubsverwaltung findet derzeit auch noch manuell über eine Excel-Tabelle statt. Deshalb wurden die Pr. 812 (Urlaubsverwaltung, Abwesenheitsplanung) und Pr. 813 (Urlaubsanträge stellen und verwalten) vorgestellt. Dadurch können Urlaub-Genehmiger für jede Mitarbeitergruppe hinterlegt werden und in Pr. 812 ist auf einen Blick ersichtlich, wie viele Mitarbeiter bereits abwesend oder noch anwesende sind. Die Einführung der Mitarbeiterkalender über Pr. 818 wird ebenso zu Transparenz im gesamten Unternehmen führen und die Kommunikation erleichtern. Ziel ist es auch hier, dass Loco-Soft die manuellen Arbeiten in externen Systemen langfristig ablöst.

Der Leiter der Ableitung „**Sales / Vertrieb**“ möchte vieles an Tätigkeiten kontrollieren, ihm fehlt jedoch das Werkzeug. So werden Kontakteinträge versucht über eine Selektion in Pr. 771 zu kontrollieren. Über Pr. 115 ist die Auswertung der Termineinträge jedoch viel einfacher und nach Kunden, Fahrzeugen, Datum und Bearbeitungsmerkmal möglich. Dies war dem Mitarbeiter jedoch bis dato unbekannt. Zudem gibt es keine Strukturen, welche Termin-Merkmale für z. B. Verkäufer genutzt werden sollen. Deshalb wurde die Liste einmal auf ein Minimum reduziert, auf die, die wirklich verwendet werden sollen. Der leitende Mitarbeiter wünscht sich zudem eine Art Pflichtfeld für z. B. die E-Mail Adresse. In Pr. 912 gibt es die Stammdatenummer „113 – eMail vorh. U.Kd.aktuell in 211 prüfen?“. Darüber wird ein Pop-Up in Pr. 211 aktiviert, dass auf die E-Mail Adresse in Pr. 111 hinweist. Diese haben wir aktiviert, damit alle Mitarbeiter daran erinnert werden, dies bei Auftragseröffnung zu prüfen.

Des Weiteren soll bei dem Thema „Datenqualität“ der komplette Kundenstamm kontrolliert/gepflegt werden. Hier eignet sich der externe Kundendatenabgleich aus Pr. 779. Über den externen Kundendatenabgleich können Kunden- und Fahrzeugdaten als Excel-Datei ausgegeben, die Datensätze in der Excel-Datei überarbeitet und anschließend zurück in Loco-Soft (Pr. 749) importiert werden. Dadurch spart man sich den manuellen Aufruf jedes Kunden, um die Daten anzupassen. Für die Datenbereinigung soll es eine interne „Taskforce“ im Autohaus geben.

Im Bereich des Sales weiß man leider auch sehr wenig über die Aktivitäten der Verkäufer. Die Pr. 143 (Händlerfahrzeuglisten für den internen Gebrauch) und Pr. 144 (Fahrzeug Verkauf-Analyse & Verkauf-Nachweis) werden derzeit noch nicht genutzt, sollen jedoch zukünftig Abhilfe schaffen. Hier muss im Nachgang eine separate Verkäufer-Schulung folgen, um die Prozesse an die Mitarbeiter zu bringen.

Ein Mitarbeiter beschäftigt sich nur mit der Kontrolle des Verkauf und der Werkstatt der einzelnen Standorte. Derzeit gibt es wohl Optimierungsbedarf in der Mietwagenverwaltung. Dazu haben wir uns den Werkstatt-Termin-Planer (WTP) in Pr. 266 einmal genauer angeschaut. Zur Terminverwaltung wird dieser bisher nicht verwendet, jedoch kann der Tab "Miet-/Ersatzfahrzeuge" dennoch genutzt werden. Bei den vorhandenen vier Fahrzeugen werden diese übersichtlich auf einer Seite dargestellt. Zudem ist der Ausdruck des Mietüberlassung-Vertrages direkt mit Fahrzeug- und individuellen Kundendaten möglich. Durch variable Felder im Brief in Pr. 761 werden die Daten automatisch aus der Kundenakte

(Pr. 111) herangezogen. Unter „weitere Codes/Termine“ in Pr. 111 können z. B. auch die Personalausweis- und Führerscheinnummer eingetragen werden, damit diese beim Druck herangezogen werden. Ebenfalls gut angekommen ist, dass in Pr. 262 eine Auswertung und ein täglicher Ausdruck aller „Miet-/Ersatzfahrzeug Herausgaben und Rücknahmen“ möglich ist. Aktuell wird das gesamte Thema über eine Excel-Tabelle gepflegt und dadurch viel Zeit und der Überblick verloren.

Im kompletten „**Marketing**“-Bereich gab es ebenfalls Wissen-Lücken zu füllen. Neben den Selektion-Programmen 771, 772, 773 und 779 war auch der Datenschutz ein Thema. Für den Datenschutz gibt es noch eine klare Linie für alle Betriebe. Diese soll bei dem nächsten Führungskräfte-Meeting beschlossen werden. In Pr. 111 kann der Tab „Datenschutz“ für die gesamte Abwicklung genutzt werden. Sowohl die Hinterlegung der einzelnen Kontaktwege, als auch den Ausdruck der eigentlichen Datenschutzerklärung (als Blanko und die Bestätigung) werden darüber verwaltet. Zudem kann auf Wunsch des Kunden eine „Auskunftserteilung“ ausgedruckt werden, zu der Sie verpflichtet sind. Diese kann der Kunde anfordern, um die Verarbeitung seiner Daten nachvollziehen zu können.

Bei der Erstellung von Selektionen war bisher unbekannt, dass die selektierten Kunden immer hinzugefügt werden, sofern bestehende Selektionen wieder verwendet werden. Deshalb sollte immer eine neue Selektion erstellt werden oder diese vorab geleert werden. Außerdem war die Word-Funktion bisher noch unbekannt. In den Betrieben werden sehr viele Word-Dokumente verwendet und diese können dadurch in Loco-Soft, direkt mit sogenannten „Seriendruckfeldern“ versehen werden. Diese ähneln den Textvariablen in Pr. 761 und ermöglichen die automatische Übernahme von Kunden- und Fahrzeugdaten bei Ausdrucken der erstellten Vorlagen. Diese sind in Pr. 111, 112, 132, 211, 266 und 158 möglich. Für den Bereich Marketing & Kundenanlage soll jedoch noch einmal eine eigene Schulung stattfinden.

Ein langer Tag mit vielen Informationen neigte sich dem Ende und jedem ist bewusst geworden, dass es viel zu tun gibt. Hier ist aber jeder gewillt und das ist wichtig für eine langfristige Optimierung der Arbeitsprozesse. Aufgrund der noch offenen Themen der einzelnen Abteilungen wird ein Schulungs-Plan erstellt, der dann Schritt für Schritt ergänzend umgesetzt wird.

Klar war zum Ende auch, dass die Prozesse unbedingt schriftlich festgehalten, intern kommuniziert und lückenlos weitergegeben werden müssen, damit die Änderungen für jeden ersichtlich und verständlich sind. Dies ist vor allem notwendig, wenn neue Mitarbeiter im Unternehmen anfangen.