

EDV / Schluss mit der Zettelwirtschaft! Mit „Info-Console“ bietet soft-nrg eine Plattform, die eine effizientere Kommunikation im Autohaus unterstützt

Papierlos

VON SABINE TILP



Diese Situation kennen wohl die meisten: Der Kunde steht vorm Tresen, man bespricht etwas, muss andere Kollegen darüber informieren, schreibt es erst mal auf, zwischendurch klingelt das Telefon, man verspricht, Kunden X zurückzurufen, zwischendurch bekommt man noch einen Zettel von einem Kollegen hingelegt, dass Kunde Y kontaktiert werden muss, vorher jedoch Rücksprache notwendig ist usw. Zwei Stunden später ruft Kunde X beim Kollegen erbost an, weil er nicht zurückgerufen wurde – dabei hatte man es durchaus versucht, ihn aber nicht erreicht, was wiederum der Kollege aber nicht wissen und demzufolge dem Kunden auch nicht mitteilen konnte.

Die Informationsflut ist heute mit herkömmlichen Mitteln kaum noch beherrschbar – zum einen bedingt durch die Menge an Informationen, zum anderen auch dadurch, dass mehrere Leute in einen Vorgang involviert sind, die räumlich voneinander getrennt arbeiten – und nicht zuletzt dadurch, dass bedingt durch die Kommunikationsmöglichkeiten, die Mobiltelefon oder E-Mail bieten, die Erwartungshaltung an die Schnelligkeit der Information und Reaktion sich auch beim Kunden deutlich erhöht hat.

Um dieser Situation Herr zu werden, setzt die Auto Cloppenburg GmbH (BMW- und Mini-Vertragshändler, vier Standorte in Bad Kreuznach, Worms, Alzey und Idar-Oberstein, 102 Mitarbeiter, zugehörig zur Cloppenburg Automobil AG Düsseldorf (CAAG)) das Software-Modul „Info-Console“ von soft-nrg ein. Die Idee ist

denkbar einfach – und übrigens autohaus- und markenunabhängig für alle Branchen einsetzbar: Informationen werden im System erfasst und stehen damit jedem Mitarbeiter zur Verfügung, Nachrichten, was wann mit wem zu tun ist, können gezielt an bestimmte Mitarbeiter oder Abteilungen weitergegeben werden, ebenso kann der Bearbeitungsstand im System vermerkt werden, sodass man jederzeit aussagefähig ist bei Nachfragen.

Grundgedanke „papierloses Büro“

Grundgedanke bei der Entwicklung des Systems war das Schlagwort „papierloses Büro“, wie Rainer Schneider, Geschäftsführer soft-nrg, erklärt. Gänzlich papierlose Arbeitsplätze dürften auch nach wie vor ein Wunschdenken bleiben – die Zettel-Flut lässt sich jedoch mit Info-Console deutlich eindämmen. Torsten Rohde, seit April 2008 Geschäftsführer der Auto Cloppenburg GmbH und zuvor After-Sales-Leiter: „Der Knackpunkt ist, dass im Tagesgeschäft nicht selten die Weitergabe oder Bearbeitung von Anfragen, Informationen etc. untergeht bzw. nur verzögert erfolgt, weil beispielsweise ein Mitarbeiter gerade im Gespräch und damit für den Kollegen nicht erreichbar ist. Info-Console ist für uns ein hilfreiches Werkzeug, das den abteilungs- und standortübergreifenden Informationsfluss kanalisiert, beschleunigt und auch für alle Beteiligten nachvollziehbar macht. Wir können schneller reagieren und minimieren innerbetriebliche Reibungsverluste, die durch Mehrfachnachfragen, unleserliche handschriftliche Notizen oder unvollständige Informationsweitergabe entstehen können.“

Die Info-Console ist ein beliebig – entsprechend den individuellen Anforderungen des Unternehmens – strukturierbares Informationssystem, das sich rein optisch an E-Mail- und Newsgroup-Systeme anlehnt, aber funktional darüber hinausgeht. Das System greift auf alle bestehenden Daten aus der soft-nrg-Terminplanung TKP sowie Kunden- und Fahrzeugdaten aus dem Dealer Management System (DMS) zurück. Vorhandene Informationen müssen somit nicht doppelt erfasst werden. Torsten Rohde: „Wir haben das System unseren Prozessen entsprechend angepasst und zudem so genannte Muss-Felder definiert, die sicherstellen, dass Informationen und Anfragen vollständig weitergegeben und damit unnötige Rückfragen vermieden werden. Durch fest definierte Vorlagen und hinterlegte Berechtigungen ist auch ein Höchstmaß an Prozesssicherheit gewährleistet. Mit Info-Console können wir sowohl intern unseren Informationsfluss besser steuern und beschleunigen als auch im Kundenkontakt schneller und kompetenter reagieren. Wir vertreten eine Premium-Marke und unsere Kunden erwarten dementsprechend einen Premium-Service.“

Abteilungsübergreifende Kommunikation

Viele Vorgänge im Autohaus erfordern das abteilungsübergreifende Zusammenarbeiten von Verkauf, Service, Teiledienst und Ver-

waltung. Da die Arbeitsplätze nicht zwingend nebeneinander liegen, ist das Telefon in der Regel das am häufigsten verwendete Kommunikationsmittel. Aber genau hier liegt im wirklichen Leben das (Zeit-)Problem – x Anrufe, die sich um ein und denselben Sachverhalt drehen, sind notwendig, weil z. B. ein Ansprechpartner selbst telefoniert oder im Kundengespräch und damit nicht erreichbar ist oder selbst rückfragen muss. Sowohl die Post-it-Sammlung am Monitor als auch strukturiertere handschriftliche oder elektronische To-Do-Listen und selbst E-Mails lösen das Problem der Informationsweitergabe nur unzureichend, von einer Nachvollziehbarkeit der Vorgänge ganz zu schweigen.

Durch den Einsatz von Info-Console hingegen lassen sich viele Abläufe schlanker und vor allem transparenter gestalten: Anfragen, Rückfragen, Informationen und Rückrufwünsche werden über das System als Nachricht (analog E-Mail) an die Betroffenen übermittelt, die wiederum über das System eine vorhandene „Nachrichten-Historie“ und vor allem auch den aktuellen Bearbeitungsstand einsehen können. Jeder berechnigte Mitarbeiter kann im System erkennen, wer wann was mit wem besprochen oder in die Wege geleitet hat, und ist damit, auch wenn er mit dem „Fall“ nicht unmittelbar zu tun hat, dem Kunden gegenüber jederzeit aussagefähig. Diese Transparenz, so Torsten Rohde, sei in verschiedener Hinsicht von Vorteil: „Zum einen können wir dem Kunden schnell und kompetent weiterhelfen. Zum anderen haben Abteilungs- und Geschäftsleitung über das System jederzeit einen Überblick über offene Punkte und können Probleme anhand definierbarer Eskalationsstufen schnell erkennen und eingreifen.“ Ein weiterer Punkt, der in der Praxis auch nicht zu unterschätzen ist: Wenn beispielsweise der Kunde Meier, der um einen Rückruf geben hatte, sich erobst meldet, weil er nicht angerufen wurde, dokumentiert das System, ob der Rückruf tatsächlich verschusselt oder aber der Kunde mehrfach kontaktiert wurde, aber nicht erreichbar war ...

Torsten Rohde: „Wir können mithilfe des Informationssystems auch Reaktion in Aktion umwandeln. Das heißt, wir rufen den



Haben die Informationsflut erfolgreich kanalisiert (v. l.): Rainer Schneider, GF soft-nrg, Torsten Rohde, GF Auto Cloppenburg GmbH Bad Kreuznach, Ralph Landwehr, GF soft-nrg

Kunden aktiv an, wenn z. B. ein für ihn bestelltes Teil geliefert wurde, und warten nicht, bis er sich meldet. Schon allein darüber ist es gelungen, den Bestand an vorbestellten Teilen deutlich zu reduzieren.“ Durch die Verknüpfung mit anderen Software-Modulen von soft-nrg wie beispielsweise der Terminplanung TKP können zudem auch automatisch Anfragen an den Teilevertrieb, den Verkauf oder Informationen an den Hol- und Bringservice generiert werden, ebenso die Anforderung eingelagerter Räder zu einem bestimmten Termin usw.

Natürlich ist allein die Installation der Info-Console-Software kein Garant dafür, dass plötzlich die Kommunikation im Autohaus schlanker und zuverlässiger funktioniert – alles steht und fällt damit, dass entsprechende Prozesse definiert sind und das System genutzt und gelebt wird. Rainer Schneider, soft-nrg: „Anfänglich ist oft eine gewisse Skepsis der Mitarbeiter spürbar, die hinter dem System zusätzlichen Aufwand und nicht selten auch eine verstärkte Kontrolle vermuten. In der Praxis stellt sich jedoch schnell klar heraus, dass mit Info-Console Kommunikationswege kürzer und effizienter werden, wovon die Mitarbeiter, die Geschäftsleitung und die Kunden profitieren.“ ■

MEHR INFO

soft-nrg Development GmbH
Karl-Hammerschmidt-Str. 36
85609 Dornach b. München (Germany)
Tel. 0 89 / 45 22 80-0
Fax 0 89 / 45 22 80-100
E-Mail: info@soft-nrg.de