

Softwarelösungen

Ablaufregler

Seit 15 Jahren kooperieren Autohaus Schragl und EDV-Spezialist HRF erfolgreich. Der Betrieb nutzt viele Bausteine der Hessen. Pfeiler der Zusammenarbeit ist nicht zuletzt die gute Kommunikation.

Die Elektronische Datenverarbeitung ist ein betriebsseitig häufig vernachlässigter Leistungsträger für den Autohaus-Erfolg. Davon ist im Autohaus Schragl in Mindelheim aber nichts zu spüren: Für Geschäftsführer Erich Schragl ist die EDV wichtiger Wachstumsmotor und persönliches Steckenpferd. Der Unternehmer beschäftigt sich bereits seit langer Zeit mit Software und den damit einhergehenden Prozessbeschleunigungen im Autohaus.

Neben Lösungen von DAT, IBM und VW zur GW-Schätzung, Schadenskalkulation, Teilebestellung und Finanzbuchhaltung vertraut Schragl im Tagesgeschäft auf Systeme des Anbieters HRF. Darüber

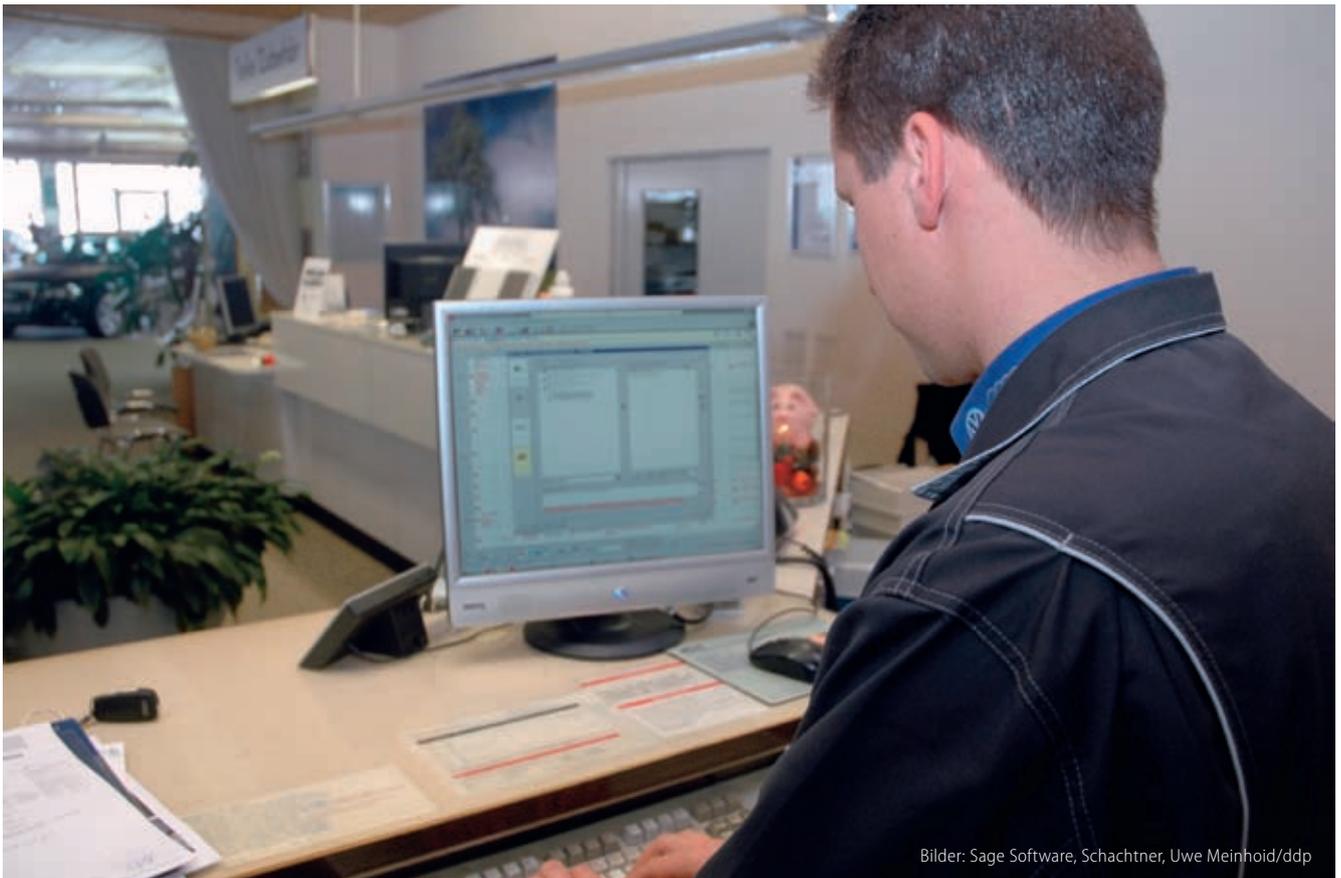
hinaus profitiert u.a. die Buchhaltung im Haus vom Archivierungsprogramm Easy-Car-Archiv des IT-Anbieters SEG aus Hamburg. Damit werden digitalisierte Daten zentral gesammelt. Auch auf eingescannte Rechnungen könnten Service- und Verkaufsmitarbeiter an den beiden Standorten in Mindelheim und Bad Wörishofen so bequem zugreifen, erklärte der Unternehmer.

Der Reinheimer Softwarespezialist HRF hat eine Reihe von Hilfsprogrammen im Angebot, um Betriebsprozesse auf ähnliche Weise zu straffen. Den großen Modulen zur Verwaltung der Kundendaten (IVS) und Werkstattplanung (WPS) stehen zahlreiche kleinere Tools zur Seite.

Im Autohaus Schragl nutzen Mitarbeiter die Lösungen zur Reifeneinlagerung (RLV), Zeiterfassung (ZWI), Mietwagen-Disposition (MEV) sowie für Telefonkontakte (IFC).

Professionalisierung

Verkaufsförderung und Kundenpflege gelingen mit dem Programm IVS. Die erfassten Daten lassen sich Unternehmensangaben zufolge schnell und einfach nach bestimmten Kriterien aufschlüsseln, z.B. um Aktionen durchzuführen. Erst kürzlich hat das Autohaus Schragl eine Gutscheinkampagne gestartet. Dafür haben Mitarbeiter den Kundenstamm nach Autobesit-



Bilder: Sage Software, Schachtner, Uwe Meinhold/ddp



Nutzen erkennen

Digitale Werkzeugkiste

Die Abläufe müssen in vielen Teilen der Servicewelt effizienter werden, fordern Berater. Stimmige EDV-Lösungen schaffen Überblick und vereinfachen die Organisation des Geschäfts, versprechen Anbieter. Klar ist: Betriebe müssen sich für stetig wachsende Anforderungen von Kunden und Herstellern wappnen. Schlankere Prozesse bedeuten nicht zwangsläufig eine Rationalisierung. Vielmehr können Betriebe mit Hilfe geeigneter EDV und der gleichen Mitarbeiterzahl höhere Durchsätze erreichen. Prozesse sind immer optimierbar, erklärte Automotive Systems. Viele kleine und mittelständische Betriebe arbeiten den Erkenntnissen des Anbieters zufolge mit veralteten Lösungen. Besserung scheint aber in Sicht, wenn man Sage Software glaubt: Die Firma bietet Lösungen für den Mittelstand und stellte fest, zahlreiche Betriebe holen aufgeschobene IT-Investitionen aktuell nach.



Schnittstellen

Kompatibilität prüfen

Da die wenigsten Servicebetriebe nur Softwarelösungen eines Anbieters nutzen, kommt dem Thema Schnittstellen bei der EDV-Suche eine enorme Bedeutung zu. Für viele Zusatzfeatures ist die komplikationslose Datenübertragung hilfreich: Tools zur Schadenskalkulation, GW-Bewertung, Zeiterfassung und Teilekataloge sind in den meisten Autohäusern zu finden. Die Anbieter von Werkstattplanern und Verkäufer-Arbeitsplätzen bzw. CRM-Systemen sind bestrebt, möglichst kompatibel zu sein. „Wir haben ca. 50 Schnittstellen im Programm“, erklärte beispielsweise eine Unternehmenssprecherin von HRF. Auch Automotive Systems aus Hannover hat zahlreiche Schnittstellen im Programm. Neben den Teilekatalogen Centrodigital, Ecat, Microcat und ETKA sind die DARTSplus-Lösungen u.a. mit den Schadensbewertungs-Werkzeugen von DAT und Audatex kompatibel.



Erich Schragl führt rund 70 Mitarbeiter an zwei Standorten – die EDV ist sein „Steckenpferd“

zern durchforstet, die länger nicht mehr beim Kundendienst waren und in der Nähe der Kurstadt Bad Wörishofen wohnen. Das attraktive Angebot: Zur nächsten Inspektion oder Verschleißteilreparatur erhalten diese einen Gutschein für einen Thermenbesuch. Aufträge und Termine disponiert das Programm WPS. Der Serviceleiter kann jederzeit erkennen, welche Reparaturen getätigt sind bzw. noch andauern. Auf diese Weise lassen sich Leerlaufzeiten im Betrieb und Wartezeiten der Kunden verhindern, verspricht HRF.

Für interessierte Betriebe bietet das Unternehmen kostenlose Demoversionen an. Die Programme sind modular gestaltet, jeder Kunde zahlt nur für die Anwendungen, die er bestellt, heißt es. Darüber hinaus richten sich die einmaligen Kosten nach Anzahl der Arbeitsplätze, Programmversion (Profi oder Profi Plus) bzw. der Schnittstellen, wie z.B. in der WPS-Preisliste nachzulesen ist. Im Kaufpreis enthalten sind dabei Schulungen bei der Produkteinführung. Kunden haben zudem die Möglichkeit einen Servicevertrag abzuschließen. Dieser beinhaltet Updates und telefonische Hotline. Den Angaben zufolge betragen die jährlichen Servicekosten für das Modul WPS rund 20 Prozent der aktuellen Programmpreise.

Kundenanspruch

Dafür können die Kunden aber auch einiges verlangen, wie die Nachfrage bei Anwender Erich Schragl ergibt: Er habe den Anspruch, dass die Software anwendungsbezogen und praxisnah ausgestaltet ist. Darunter versteht er reibungslose Funktionalität, Kompatibilität mit den anderen Programmen und dass die schnelle Hilfe im Falle des Falles nicht nur ein Lippenbekenntnis ist. Meine Mitarbeiter sind angewiesen, mich bei Problemen mit den Programmen einzuschalten – „eine E-Mail genügt“, erklärte er. Er sammle und prüfe die Fragestellungen und leite sie an den Anbieter weiter. HRF reagiert seinen Worten zufolge im Allgemeinen sehr schnell. Besonders hilfreich: Oft loggt sich der HRF-Ansprechpartner im System vor Ort ein. Dies sei der Problemlösung sehr zuträglich und erspare im Gegensatz zu früheren Zeiten umständliche Erklärungsversuche.

Martin Schachtner