

Das Autohaus unterstützt per DMS die Verkaufssteuerung in all ihren Facetten. Die Fahrzeugakten werden auf Vollständigkeit überprüft, stehen in der Cloud für alle Standorte zur Verfügung und sorgen für Effizienz und Qualität im Vertriebsprozess.



Jörg Schubert,
Geschäftsführer der Auto Schubert GmbH,
hat den Verkaufsprozess durch DMS-Unterstützung
verbessert:



„Die Vorteile des DMS reichen von Zeiteinsparungen bis zu Qualitätssteigerungen im Prozess der Vertriebssteuerung und resultieren letztlich in einem optimierten Arbeitsumfeld. Das ist die Basis für die hohe Kundenzufriedenheit, auf die wir stolz sind und an deren weiterer Verbesserung wir permanent arbeiten.“



- Land:** Deutschland
- Branche:** Handel (Automobil)
- Plattform:** Cloud
- Abteilung:** Verkauf, Verkaufsassistenz, Einkauf, Disposition, Buchhaltung, Controlling, Geschäftsführung
- Integration:** Dealer Management System ECAROS

Das 1980 in Marburg gegründete Autohaus ist einer der größten Toyota-Händler in Deutschland und verkauft an fünf Standorten in Mittel- und Nordhessen jährlich rund 1500 Neuwagen sowie weitere 1000 Gebrauchtfahrzeuge. Mit der DocuWare Cloud wird der gesamte Verkaufsprozess unterstützt.

Auf die Frage nach der USP, dem Alleinstellungsmerkmal seines Unternehmens, das neben Toyota auch die Marken Nissan und Kia anbietet, zögert Geschäftsführer Jörg Schubert keine Sekunde: die Kundenzufriedenheit. Ein fehlendes Sternchen in der Umfrage, die nach jedem Besuch eines Kunden im Autohaus erfolgt, ist Anlass für intensives Nachforschen. Alle Mitarbeitenden sind angehalten, den Grund einer auch nur geringen Unzufriedenheit genau zu erkunden und nach einer Lösung zu suchen.

Arbeitsumfeld muss stimmen

Eine derart engagierte Belegschaft falle allerdings nicht vom Himmel, vielmehr setze der große Einsatz für die Kundschaft die Zufriedenheit der eigenen Leute voraus. Schuberts Credo lautet: „Nur zufriedene Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erzeugen auch zufriedene Kunden.“ Dazu gehört die richtige Arbeitsumgebung, die dafür sorgt, dass die Mitarbeitenden sich voll

auf das konzentrieren können, was ihre jeweilige Kernaufgabe ist und sich nicht mit unnötigem Papierkram beschäftigen müssen.

Das Autohaus wollte mit dem DMS nicht nur den bestehenden Prozess unterstützen, sondern bei der DMS-Implementierung auch über Optimierungsmöglichkeiten nachdenken und diese umsetzen. Eine Referenz für das, was er plante, gab es nicht. Aber Jörg Schubert war vom Konzept des DocuWare Partners überzeugt und sieht sich inzwischen absolut bestätigt. Nach der Entscheidung für DocuWare im Frühjahr 2022 wurde im zweiten Halbjahr intensiv an den Prozessen gearbeitet und Anfang 2023 der Workflow live geschaltet.

Prozesse rund um die Fahrzeugakte

Im Zentrum des Vertriebsprozesses steht die Fahrzeugakte, die früher als Papierakte von einem Arbeitsplatz zu einem anderen getragen wurde und heute in DocuWare elektronisch vorliegt. Alle ein Fahrzeug betreffenden Unterlagen – Kaufvertrag, Kalkulationen, Finanzierungs- und Leasingverträge, Datenschutzerklärungen, Selbstauskunft und vieles mehr – werden von den Verkaufsassistenten an den verschiedenen Standorten eingescannt; dafür hat das Autohaus zehn Epson-Scanner DS-790WN angeschafft.

„Wenn es darum geht, Prozesse zu steuern, trennt sich bei den DMS-Anbietern die Spreu vom Weizen; das können dann nicht viele. Wir haben die Entscheidung für DocuWare nicht bereut.“

„Unser Fehler in puncto Dokumentmanagement besteht darin, dass wir uns nicht schon viel früher damit beschäftigt haben. Der Nutzen durch die Prozessverbesserungen ist aus heutiger Sicht unverzichtbar.“

„Durch den mit DocuWare durchgeführten abschließenden Check aller Vertragsdokumente in unserem Controlling weiß der Verkauf, dass nichts vergessen wurde, wenn das Auto übergeben wird.“

Die Fahrzeugakte wird zur Prüfung an die jeweilige Verkaufs- bzw. Betriebsleitung weitergeleitet. Bei Rückfragen geht sie zurück an den oder die Verkäufer:in, um korrigiert oder vervollständigt zu werden. Wenn alles in Ordnung ist, wird die Akte weitergegeben an die Disposition, damit das Fahrzeug bestellt oder – bei Wagen aus dem eigenen Bestand – bereitgestellt werden kann. Danach geht der Workflow zurück zur Verkaufsassistenz, bis das Auto abholbereit ist, von dort wieder zur Disposition, wo die Rechnungsstellung mit dem Dealer Management System ECAROS erfolgt. Anschließend wird im Controlling geprüft, ob alles vorhanden und in Ordnung ist, bevor die Akte im digitalen Archiv abgelegt wird.

Vollständigkeitscheck für Verträge

Durch die direkte Verfügbarkeit aller Unterlagen spart das DMS dem Autohaus viel Zeit, etwa bei Fragen zu einem Verkaufsvorgang, wie zum Beispiel, ob im Leasingvertrag die vom Kunden gewünschte Anhängerkupplung berücksichtigt ist. Für solche Fragen seien früher beim Suchen in

den Papierunterlagen grob gerechnet im Schnitt zehn bis fünfzehn Minuten pro Auto aufgewendet worden, schätzt Schubert. Auf's Jahr gerechnet sind das bei 2500 Fahrzeugen 60-70 Arbeitstage. Neben Zeiteinsparungen besteht für Schubert der Hauptnutzen jedoch in der Qualitätssteigerung. Es gebe jetzt ein effektives Controlling: Verträge werden auf Vollständigkeit geprüft, Ausreißer kommen nicht mehr vor. Für den Vertrieb bedeutet dies Sicherheit und Entlastung von Papierarbeit, wodurch das Arbeitsumfeld verbessert und damit die Basis für die Zufriedenheit der Mitarbeitenden sowie am Ende der Kundschaft gelegt wird. Der nächste Prozess – Rechnungseingang – ist bereits im Test und soll Anfang 2024 unternehmensweit live gehen.



Mehr erfahren: start.docuware.com