

Este concesionario de coches hace uso de la gestión documental para apoyar todos los aspectos del proceso de venta. Los expedientes completos de los vehículos están accesibles en la nube para todos los centros autorizados, lo que garantiza la eficiencia y la calidad del proceso de venta.



Jörg Schubert,
Director General de Auto Schubert,
ha mejorado el proceso de venta gracias al gestor documental:



“Las ventajas del sistema de gestión documental van desde el ahorro de tiempo hasta la mejora de la calidad en el proceso de venta, lo que en última instancia redundará en un entorno de trabajo optimizado. Esta es la base del alto nivel de satisfacción de nuestros clientes, del que nos sentimos orgullosos y trabajamos constantemente para mejorar.”



País:	Alemania
Sector industrial:	Comercio (automóvil)
Plataforma:	Cloud
Aplicación:	Ventas, Asistencia Comercial, Compras, Contabilidad, Control, Dirección
Integración:	Sistema de gestión de concesionarios ECAROS

Fundado en Marburg en 1980, el concesionario es uno de los mayores de Toyota en Alemania y vende alrededor de 1.500 coches nuevos y otros 1.000 usados cada año en cinco ubicaciones. DocuWare Cloud respalda todo el proceso de venta.

Cuando se le pregunta por el punto de venta único de su empresa, que además de Toyota también ofrece las marcas Nissan y Kia, el Director General Jörg Schubert no duda ni un segundo: la satisfacción del cliente. Una estrella perdida en la encuesta que se realiza después de cada visita de un cliente al concesionario, es motivo de una profunda investigación. Todos los empleados están obligados a investigar el motivo de la más mínima insatisfacción y buscar una solución.

El entorno de trabajo debe ser adecuado

Sin embargo, una plantilla tan comprometida no cae del cielo, el gran compromiso con los clientes requiere la satisfacción de la propia gente de la empresa. El lema de Schubert es: "Sólo empleados satisfechos crean clientes satisfechos". Esto incluye un entorno de trabajo adecuado, que garantice que los empleados puedan concentrarse plenamente en sus tareas principales y no tengan que ocuparse de papeleo innecesario.

"Nuestro error en la gestión documental es no haberlo abordado mucho antes. Desde la perspectiva actual, los beneficios de las mejoras son indispensables."

El concesionario no sólo quería utilizar la gestión documental para apoyar los procesos existentes, sino también pensar y aplicar opciones de optimización durante la implantación. No había ninguna referencia para lo que estaba planeando. Pero a Schubert le convenció el concepto del Partner de DocuWare y ahora se ve absolutamente reivindicado. Tras la decisión a favor de DocuWare en la primavera de 2022, se trabajó intensamente en los procesos en la segunda mitad del año, y los nuevos flujos de trabajo digitales entraron en funcionamiento a principios de 2023.

Procesos relacionados con el expediente del vehículo

La pieza central del proceso de venta es el expediente del vehículo, que antes se llevaba en papel de un puesto de trabajo a otro y ahora está disponible electrónicamente en DocuWare. Todos los documentos relacionados con un vehículo - contrato de compra, cálculos, contratos de financiación y leasing, declaraciones de protección de datos y mucho más - son escaneados por los asistentes comerciales en las distintas ubicaciones. Para ello, el concesionario ha adquirido diez escáneres Epson DS-790WN.

"La forma en que un gestor documental controla procesos, es donde todo empieza; y no muchos pueden hacerlo. No nos hemos arrepentido de nuestra decisión a favor de DocuWare."

El expediente del vehículo se remite a la dirección de operaciones para su revisión. Si hay alguna duda, se devuelve al vendedor para que lo corrija o complete. Si todo está en orden, el expediente se remite al departamento de compras para que el vehículo pueda pedirse o - en el caso de vehículos de stock propio - ponerse a disposición del cliente. Una vez que el vehículo está listo para su recogida, se emite la factura a través del sistema de gestión de concesionarios ECAROS. En el último paso, el departamento de control comprueba que todo esté presente y en orden antes de archivar el expediente.

Control de conformidad de los contratos

Gracias a la disponibilidad inmediata de todos los documentos, DocuWare ahorra mucho tiempo al concesionario, por ejemplo cuando se trata de preguntas sobre el proceso de venta, o si el acoplamiento del remolque solicitado por el cliente está incluido en el contrato de alquiler. Schubert calcula que estas preguntas solían llevar una media de diez a quince minutos por coche cuando las respuestas aún se buscaban

en documentos físicos. A lo largo de un año, esto equivale a 60-70 días laborables para 2.500 vehículos.

Además del ahorro de tiempo, Schubert cree que la principal ventaja es el aumento de la calidad. Ahora hay un control eficaz: se comprueba que los contratos estén completos y ya no se producen valores erróneos. Para ventas, esto significa seguridad y una reducción del papeleo, lo que mejora el entorno de trabajo y sienta las bases para la satisfacción de los empleados y, en consecuencia, de los clientes. El siguiente proceso que se implementará es la gestión de facturas entrantes, que ya está en fase de prueba y entrará en funcionamiento a principios de 2024.

“Gracias a la comprobación final del contrato realizada con DocuWare en nuestro departamento de control, nuestros vendedores saben que no se han olvidado de nada cuando entregan el vehículo.”



Leer más: start.docuware.com