



Bilder: Archiv

Werkstattabwicklungssoftware

Qual der Wahl

Dealer Management Systeme (DMS) sind aus Werkstätten und Autohäusern nicht mehr wegzudenken. Viele Prozesse – von der Bereitstellung technischer Informationen über die Teilebestellung bis zum Mahnwesen – lassen sich ohne EDV wirtschaftlich kaum noch darstellen. Doch was zeichnet eine optimale Software aus?

Eine Frage, die sich nicht generell beantworten lässt. Denn zu den wichtigen und umfangreichen Grundfunktionalitäten kommen vor allem die individuellen Anforderungen des jeweiligen Nutzers. Und beides muss möglichst perfekt passen. Deshalb hat Auto Service Praxis einen ausführlichen Fragebogen entwickelt und ihn an 25 DMS-Anbieter zur Beantwortung weitergeleitet. Die Antworten auf diese umfangreiche Recherche finden Sie im Internet unter www.autoservicepraxis.de/edv-anbieter. (siehe auch Kasten Informati-

onen im Netz). Schon längst sind DMS-Systeme mehr als nur der Ersatz für Schreibmaschine, Kundenakten und Lagerabschreibe-Kartei. Die betriebswirtschaftliche Software bildet die zentrale Schnittstelle zwischen Händler, Hersteller, Teilehändler und Werkstatt und vereinfacht zudem die inner- und außerbetriebliche Kommunikation.

Schneller Zugriff auf alle relevanten Informationen über Fahrzeug und Kunden sind eine Grundvoraussetzung für erfolgreiche Kundenbindung. Hier spielt das DMS eine zentrale Rolle. Es sorgt

dafür, dass sämtliche Stammdaten nur einmal auf dem Rechner vorhanden sind und die jeweils aktuellste Fassung von jedem Arbeitsplatz aus abgerufen und ggf. bearbeitet werden kann – ob vom Werkstattmitarbeiter, dem Kollegen am Empfang oder dem Fahrzeugverkäufer. Deshalb sollte ein DMS nicht nur Informationen über die nächste Hauptuntersuchung, anstehende Reparaturen und neue Reifen des Fahrzeugs enthalten, sondern auch einen Überblick über Reklamationen, die Zahlungsmoral des Kunden und die Möglichkeit für individuelle Kommentare geben.

Informationen vernetzen

Nicht nur für den Werkstattmeister ist es von Interesse, wenn bei dem betagten Kunden-Fahrzeug eine Reparatur ansteht. Auch für die Verkaufsmitarbeiter ist eine solche Mitteilung nicht unerheblich. Denn dieser Termin könnte eine passende Gelegenheit sein, dem Werkstattkunden die aktuellen Neu- oder Gebrauchtwagenangebote aufzuzeigen. Eine Information, die

Geschäft und Kundenzufriedenheit fördert. Zu einem modernen Informationsmanagement gehört auch, dass der Kunde zügig über die anstehenden Reparaturen und Kosten informiert wird. Auch hier vermittelt das DMS dem Werkstattmitarbeiter schnell die neuesten Preisinformationen über die erforderlichen Fahrzeugteile sowie die zu veranschlagende Arbeitszeit und deren Kosten. Zeit ist knapp und so sind auch die Kommunikationswege zwischen Werkstatt und Kunde schneller geworden. Brief und Postkarte waren gestern, heute ist eine Benachrichtigung per SMS oder E-Mail für die meisten DMS-Anbieter Usus.

Die eigene Kalkulation im Blick

Um ein Unternehmen betriebswirtschaftlich erfolgreich zu führen, muss man nicht nur über umfangreiche Kunden- und Fahrzeuginformationen verfügen, sondern auch den Zahlungseingang im Blick behalten und ein funktionierendes Mahnwesen anbieten können. Neben dem Zahlungseingang spielen zudem auch die Einkaufspreise eine wichtige Rolle für eine kostendeckende Kalkulation. Auch hier sollte ein gutes Dealer Management System die Mitarbeiter unterstützen, indem es als Schnittstelle zwischen Teilekatalogen der einzelnen Lieferanten fungiert und der Nutzer so stets aktuelle Teilepreise im Blick hat. Ohne zusätzlichen Aufwand sollte es zudem möglich sein, direkt aus dem DMS heraus die Bestellung abzusen- den. Auch Teilehandelskooperationen bieten ihren Kunden deshalb zunehmend DMS-Systeme – teilweise subventioniert – an. (siehe Übersichtstabelle Carat, Centro, Coparts, Hess und Vergölst unter www.autoservicepraxis.de/edv-teilehandel) Ein Vorteil können hier die geringen Kosten und die ideale Integration der Teileidentifikation und –bestellung sein. Doch sollten Werkstattbetreiber darauf achten, bei der Bestellung ihrer Teile nicht auf einen Anbieter festgelegt zu werden.

Philipp Hess, Geschäftsführer der Hans Hess Autoteile GmbH, bietet seinen Kunden seit 2006 ein eigenes DMS an. Mit ihm sprachen wir über Gründe, warum ein Teilehandelsunternehmen sich dem beachtlichen Aufwand für die Entwicklung und Pflege einer eigenen DMS-



Interview Wolfgang Börsch

Gemeinsam agieren



Die Anforderungen an Kfz-Werkstätten nehmen aufgrund der sich rasant entwickelnden Automobiltechnologie stetig zu – und damit auch die an eine praktikable Software. Wie können Anbieter von Dealer Management Systemen (DMS) trotz des zunehmenden Konkurrenzdrucks die Zukunft erfolgreich meistern? Wir sprachen mit Wolfgang Börsch, Vorsitzender des Arbeitskreises „Software & Dienstleistungen“ im Bundesverband der Hersteller und Importeure von Automobil-Service Ausrüstungen e. V. (ASA)

Was sind die derzeit größten Herausforderungen von DMS-Anbietern und was bedeutet dies für die Anwender?

Börsch: Ein Problem für viele DMS-Anbieter ist der Wildwuchs der Schnittstellen. Wenn ein DMS-Anbieter bzw. Nutzer heute mehrere Marken oder Vertriebssysteme bedient, muss er, um optimal arbeiten zu können, auch alle Schnittstellen bedienen – und dies vom einfachen Preisdateiimport bis hin zum Finanzbericht. Und in jedem Vertriebskanal sitzen Menschen, die sich regelmäßig etwas Neues einfallen lassen: Kundenstatistik hier, Recall-Abfrage und Service-Meldung dort. Dies führt dazu, dass unter Umständen der eine oder andere DMS-Anbieter den Anforderungen nicht mehr nachkommen kann und ein Wechsel des DMS-Anbieters nötig wird. Der Anwender sollte in diesem Zusammenhang besonders darauf achten, dass die Stamm- und Rechnungsdaten in ein neutrales Datenformat exportiert werden können. Hier würde sich zum Beispiel der Export aller Rechnungen in das vom ASA-Arbeitskreis Software und Dienstleistungen entwickelte neutrale Daten-Format ASA-ADAM anbieten, was dem DMS-Nutzer größte Sicherheit in puncto Datensicherheit bietet. ADAM ist eine einfache, universell lesbare XML-Datei, die alle Rechnungsinhalte in einer standardisierten Struktur enthält, so dass sich Rechnungsinhalte zur Weitergabe an Dritte auf elektronischem Weg von DMS zu DMS transportieren lassen, damit mit Ende der DMS-Nutzung nicht auch der Zugang zu den „eigenen“ Daten endet.

Welche Zukunftsperspektive sehen Sie für DMS-Anbieter?

Börsch: Sowohl die Kfz-Werkstatt- als auch die DMS-Branche unterliegen einem großen Verdrängungswettbewerb. Den DMS-Anbietern, die sich den zuvor genannten rasch ändernden Anforderungen am besten anpassen, gehört somit die Zukunft. Im ASA-Verband und seinen Arbeitskreisen werden frühzeitig zukunftsweisende Weichen gestellt. Ich hoffe deshalb, dass künftig noch mehr EDV-Dienstleister im Kfz-Umfeld aktiv in unserem Arbeitskreis mitarbeiten, um im gemeinsamen Dialog die Bedürfnisse der heutigen und künftigen DMS-Anwender frühzeitig erkennen und umsetzen zu können.



Lösung für Kunden stellt (vgl. Kasten Seite 46). Nicht nur im Teilemanagement, auch im Bereich der betrieblichen Auswertungen müssen DMS ihre betriebswirtschaftliche Kompetenz unter Beweis stellen. So muss es dem Autohausbesitzer mit ihrer Hilfe schnell und einfach möglich sein,

Tendenzen des Marktes und Fehlentwicklungen im Betrieb frühzeitig zu erkennen und gegebenenfalls gegenzusteuern.

Mehrmarken, Filial- und Mehrfirmenfähigkeit ihrer Produkte ist für die meisten DMS-Anbieter zudem eine Selbstverständlichkeit. Damit haben sie ihre Soft-

Interview Philipp Hess

Teil der Wertschöpfung

Zunehmend bieten auch Teilehandelsunternehmen und -kooperationen ihren Kunden DMS-Systeme an. Über die Vor- und Nachteile für Werkstatt und Teilehandel sprachen wir mit Philipp Hess, Geschäftsführer der Hans Hess Autoteile GmbH



Mit EFFIZIENZ bieten Sie Ihren Werkstattpartnern seit 2006 eine eigene Softwarelösung an. Was bewegt ein Teilehandelsunternehmen zu solch einem Schritt?

Dafür sprechen im Wesentlichen zwei Gründe: Im stark umkämpften Kfz-Servicemarkt steht die freie Werkstatt im direkten Wettbewerb zum Autohaus, welches meist einen höheren administrativen Personalstand und Organisationsgrad aufweist. Um diesen Nachteil zu kompensieren, bedarf es einer Softwarelösung, die ohne viele Masken und Ebenen die Geschäftsprozesse abbildet und effizient unterstützt. Der zweite Grund ist, dass die Handelsspannen für das Ersatzteilgeschäft auf allen Ebenen eher enger werden und es weitergehenden Kostenoptimierungen bedarf. Dies lässt sich aber nur erzielen, wenn die gesamte Lieferkette elektronisch miteinander verknüpft ist. Deshalb bieten wir für die Werkstatt unsere Software EFFIZIENZ und seit letztem Jahr für den lokalen Wiederverkäufer die Software DIALOG an. EFFIZIENZ haben wir zusammen mit einem namhaften Softwareunternehmen auf Basis einer zukunftssicheren Architektur entwickelt.

Gab es bestimmte Leistungsfeatures, die Sie Ihren Kunden dabei unbedingt anbieten wollten und wenn ja, warum?

Natürlich spielt die Anbindung an Informations- und Bestellsysteme eine wichtige Rolle. Doch dies allein würde niemanden überzeugen. Vielmehr gilt es, Hilffssysteme zu schaffen, die den Werkstattalltag abbilden, und gleichzeitig von Routinetätigkeiten entlasten. Unser Ziel ist zudem, durch eine vernetzte Systemwelt unseren Partnern Möglichkeiten für neue Geschäftsfelder zu eröffnen und bestehende Prozesse zu optimieren. Deshalb finden sich nicht nur ein Werkstattplaner und ein Reifentool im Angebot unserer Software, sondern auch ein Fahrzeughandelsmodul sowie Schnittstellen zu allen führenden Informationssystemen. Wir schaffen Angebote. Welche unser Partner nutzt, liegt bei ihm. Wichtig ist uns: die Software ist „offen“ und der Unternehmer in seinen Entscheidungen frei.

Welche Vor- bzw. Nachteile können einer Werkstatt erwachsen, wenn sie ein DMS über ein Teilehandelsunternehmen bezieht?

Der Einsatz einer maßgeschneiderten Lösung des Vorzugteilelieferanten garantiert der Werkstatt ein Maximum an Zeitersparnis, das dann in fakturierbare Reparaturarbeitszeit gewandelt werden kann. Unserer Philosophie entsprechend unterstützt EFFIZIENZ optimal die Abläufe zwischen Werkstatt und uns bzw. unserem lokalen Vertriebspartner, allerdings ohne den Werkstattinhaber in seinen Entscheidungen einzuschränken. Es darf keine Bindung durch das DMS erzwungen werden. Abhängigkeiten sind keine Grundlage für vertrauensvolle Zusammenarbeit. Bestellvorgänge müssen auch über Dritte abgewickelt und in einer Software abgebildet werden können. Natürlich haben wir großes Interesse daran, dass unsere Partner ihre Teile soweit wie möglich über uns beziehen. Jedoch zwingen wir niemanden durch fehlende Alternativen dazu. Wir wollen erreichen, dass unsere Werkstatt-Partner davon überzeugt sind, dass die Zusammenarbeit mit uns für sie der beste Weg ist.

wareprodukte an die gewandelten Unternehmensstrukturen im Kfz-Gewerbe angepasst. Diese neuen Strukturen bieten für Werkstatt- und Autohausbetreiber die Möglichkeit, Synergien zu nutzen. Vorteile können sich bei einem Verbund mehrerer Standorte beispielsweise aus der Nutzung eines virtuellen Lagers ergeben oder durch die Möglichkeit von Sammelbestellungen.

Standorte verknüpfen

Sinnvoll ist ein automatisierter Bestellvorgang durch eine zeitsparende und bequeme internetbasierte Lösung. Auch im Bereich Fahrzeughandel bietet ein virtuelles „Lager“, d. h. ein Fahrzeugmarktplatz, die Möglichkeit, das eigene Angebot kostensparend zu erweitern. Wer mit den einzelnen Standorten seines Firmenverbandes oder einem Kooperationspartner ein gemeinsames Neu- und Gebrauchtwagenlager unterhält, kann seinem Kunden ein breiteres Fahrzeugangebot bieten – ohne Standfläche zur Verfügung stellen zu müssen. Die Standzeiten für alle Beteiligten reduzieren sich. Voraussetzung ist dafür allerdings, dass mit dem EDV-System Daten in Echtzeit übermittelt werden, damit der Händler seinem Kunden nur die Fahrzeuge anbietet, die auch tatsächlich noch im Bestand sind.

Potenzial ausschöpfen

Entsprechend der vielfältigen Aufgaben ist ein modernes DMS sehr komplex. Und nur, wer um die Funktionen des Systems weiß, kann es optimal im Betrieb einsetzen. Wer an Schulungen spart, spart deshalb am falschen Ende. Darum sollte jeder Mitarbeiter, der mit dem System arbeitet, alle erforderlichen Schulungen direkt beim DMS-Lieferanten besuchen. Semiprofessionelle Schulungen aus der Hand eines Kollegen, der stellvertretend für andere an einer Schulung teilgenommen hat, sparen zwar vordergründig Geld, erhöhen aber erfahrungsgemäß auch die Fehlerquoten, was im Tagesgeschäft erhebliche Mehrkosten verursachen kann. Am Ende bleibt die Frage, welches Dealer Management System ist für wen das passende? Die Eiermilch legende Wollmilchsau für alle gibt es nicht. Die konkreten Anforderungen an ein EDV-



System sind abhängig von der Betriebsstruktur und -größe. Vor dem Kauf einer Software sollten deshalb die Abläufe in Werkstatt und Autohaus genau analysiert werden.

Perfekte Passform

Wo können im Zuge der DMS-Einführung innerbetriebliche Prozesse vereinfacht, welche anderen Systeme müssen mit dem DMS vernetzt werden, stehen Expansionen oder die Erschließung neuer Geschäftsfelder an, in welchen Bereichen können Synergien genutzt werden, welche Schnittstellen werden jetzt und zukünftig benötigt? Gerade im Bereich der Schnitt-

stellenerweiterung sind die DMS-Anbieter sehr aktiv: Rund dreißig Prozent der sich an der Umfrage beteiligten DMS-Anbieter setzte sich dieses Ziel für 2008.

Welchen Weg ein Werkstattunternehmer auch wählt, das DMS sollte in der Lage sein, ihn möglichst lange zu begleiten – die Software sollte erweiterbar sein und die Module und Schnittstellen den Kostenrahmen nicht sprengen. Hier bieten viele DMS-Anbieter durch das Angebot einer monatlichen Zahlung eine Alternative. In jedem Fall lohnt es sich, Zeit in den ausgiebigen Vergleich mehrerer Systeme zu investieren. Die nötigen Infos zu 14 Anbietern finden Sie in unserer Internetübersicht. *Claudia Kreller*

www.autoservicepraxis.de

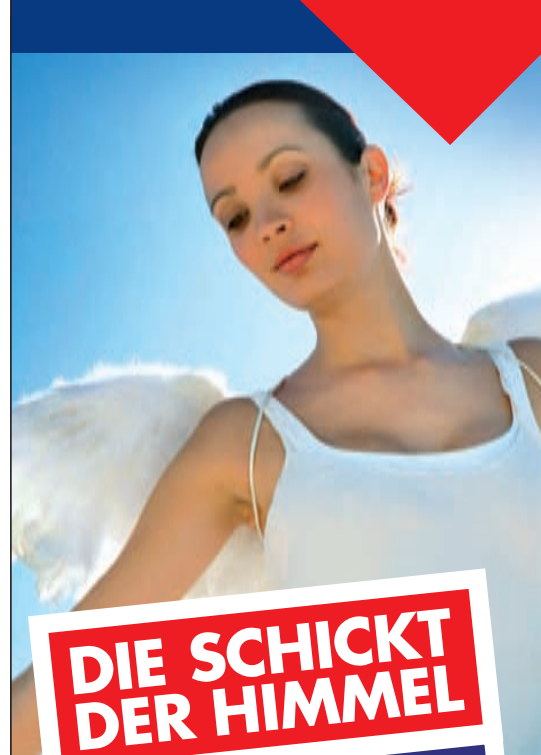
Große EDV-Umfrage

Eine Tabelle soll Ihnen die Qual der Wahl nach dem richtigen DMS erleichtern. Deshalb haben wir 25 DMS-Anbieter angeschrieben, Informationen angefordert und für unsere Leser in übersichtlicher Form dargestellt. Von den Firmen adpag, eds, zls, eichner, vaps, pg office, ingo-software, vidicom, usc-net, weiß-blau, ms das und cardis lagen uns bis Redaktionsschluss keine Antworten vor.

Um unseren Lesern eine detaillierte Entscheidungshilfe bieten zu können, ist unser Fragenkatalog sehr ausführlich ausgefallen. Die umfangreichen Ergebnisse sowie die Ansprechpartner der befragten Unternehmen können Sie deshalb unter www.autoservicepraxis.de/edv-ueberblick abrufen.

Auch bei den Teilehandelskooperationen hat sich asp schlaugemacht. Von point S, pit-stop und Temot erhielten wir bis Redaktionsschluss keine Antworten. Was CARAT, Coparts, Centro und Co. zum Thema DMS zu sagen haben finden Sie im Internet unter folgendem Link. www.autoservicepraxis.de/edv-teilehandel.

www.autoservicepraxis.de



**DIE SCHICKT
DER HIMMEL**

**500 AVL
DIAGNOSE-
GERÄTE GRATIS***

AVL DIX

Diagnostetechnik:
Hier stimmen Technik und Ergebnis.
Einfache Bedienung, unschlagbare
Diagnose.
Die Basis für Erfolg.

AVL
D I T E S T



Erleben Sie ein starkes modulares
Komplett-Paket: Hardware • Software
• Updates • Hotline • Schulungen.
Bei Ihrem CARAT-Großhändler.
Nur solange Vorrat reicht!

Mehr unter:

www.die-schickt-der-himmel.de

EINE INITIATIVE DER

CARAT
UNTERNEHMENSGRUPPE



* Gemäß Vereinbarung mit Ihrem teilnehmenden CARAT-Großhändler.