

Alle Unterlagen eines Verkaufsvorgangs digitalisiert

## Zentraler Dokumenten-Pool bringt Autohandel in Schwung

Mit elektronischen Akten auf Basis eines Archivsystems hat eine Autohaus-Gruppe ihre Verwaltungsprozesse transparenter gestaltet und den Kundenservice verbessert. Die Mitarbeiter können sich nun die zeitraubende Dokumentenrecherche per Telefon sparen.

**Fahrzeugakten, in denen** alle Unterlagen – vom Angebot über die Bestellung, Rechnungsabwicklung und Auslieferung bis zum Kundendienst – gesammelt wurden, waren beim Automobilhaus Tölke & Fischer bis 2004 hauptsächlich papierbasiert.

„Unsere acht Niederlassungen mit insgesamt knapp 400 Mitarbeitern erzielen pro Jahr etwa 10.000 Geschäftsabschlüsse im Verkauf, was der gleichen Anzahl an neuen Fahrzeugakten entspricht. Pro Tag werden in dem von uns eingesetzten Autohandel-spezifischen Dealer-Managementsystem Vaudis Pro, mit dem wir buch-

halterische Prozesse abwickeln, zudem etwa 4000 Faktura-Belege erzeugt“, skizziert Christoph Baran, IT-Leiter bei Tölke & Fischer, das Ausmaß der verwaltungstechnischen Herausforderung.

### Die Verschlagwortung erfolgt über Nacht und automatisch

Die zeitnahe Aktualisierung der Fahrzeugakten und deren rechtzeitige Bereitstellung in den einzelnen Niederlassungen erwiesen sich als zunehmend problematisch. „Oft waren telefo-

nische Recherchen innerhalb unseres Hauses notwendig, um den jeweiligen Aufenthaltsort einer Akte festzustellen und benötigte Informationen daraus zu erhalten“, beschreibt Baran das Dilemma.

Die Verantwortlichen entschieden daher, in das bestehende Intranet einen elektronischen Dokumenten-Pool zu integrieren. Hier sollten neben den besagten Fahrzeugakten auch andere relevante firmeninterne Unterlagen abgelegt werden. Die Wahl fiel auf das Dokumentenmanagement-System (DMS) von Docuware, das vom Dienstleister Behrens & Schuleit implementiert wurde.

Im Herbst 2004 startete eine viermonatige Test- und Pilotphase. Ein vorhandener Dual Processor-Server, bestückt mit vier Gigabyte RAM, wurde mit einem 200-Gigabyte-RAID-10-Speichersystem aufgerüstet und als DMS-Server definiert. Über eine eigens geschaffene Schnittstelle werden nachts alle gedruckten Belege im Archiv abgelegt und vollautomatisch verschlagwortet. Die Sicherung der Daten erfolgt anschließend auf DVDs.

In der Abteilung Disposition wurden drei Scan-Arbeitsplätze eingerichtet und mit Hochleistungsscannern vom Typ HP 1210 und mit Großbildschirmen ausgestattet. Hier erfolgt die abschließende Digitalisierung der papierbasierten Fahrzeugakten, und auch hier sorgt eine vom Dienstleister entwickelte Eingabehilfe für zügiges Arbeiten.

Das Software-Tool erlaubt es dem Bearbeiter, über eine Suchmaske die eingescannten Daten mit den im Dealer-Managementsystem bereits vorhandenen elektronischen Kundendaten zu verbinden und damit zu verschlagworten. Dazu muss lediglich eine Kundennummer oder ein Name in das entsprechende Feld eingetragen



Foto: Tölke & Fischer

In den acht Niederlassungen von Tölke & Fischer werden jährlich insgesamt etwa 10.000 Geschäftsabschlüsse getätigt, die den Papierverbrauch in die Höhe treiben.

werden – die übrigen Informationen werden automatisch ergänzt.

### Virtual Private Network sorgt für eine sichere Verbindung

„Wir haben bewusst keinen starren Projektmanagement-Ansatz mit festen Übergangsfristen gewählt“, erläutert IT-Leiter Baran das Implementierungskonzept. Der IT-Dienstleister entwickelte eine Schnittstelle zu der bei Tölke & Fischer eingesetzten Faktura-Software und im März 2005 startete der erste Projektschritt. Ausschließlich die Daten ab dem Bestellvorgang werden direkt in den zentralen Dokumenten-Pool übertragen.

Die davor liegenden Vertriebschritte der Angebots- und Vertragserstellung erfolgen ebenso wie die der Bestellung nachgelagerten Schritte, etwa die Fahrzeugübergabe an den Kunden, weiterhin papierbasiert.

Erst wenn der Verkaufsvorgang komplett abgeschlossen ist, wird die Papierakte gescannt und mit den bereits im digitalen Archiv vorhandenen Bestelldokumenten verbunden. Letztlich ist erst ab diesem Zeitpunkt eine vollständig elektronische Fahrzeugakte vorhanden.

### 135 Mitarbeiter haben heute Zugriff auf das System

Etwa 35 Mitarbeiter im Rechnungswesen sowie 100 Verkäufer und Kundendienstberater in den Niederlassungen, die über VPN mit dem System verbunden sind, haben Zugriff auf den Dokumenten-Pool und schätzen diesen Komfort sehr.

„Die elektronische Fahrzeugakte in ihrer heutigen Form hat bereits die Transparenz und Effizienz vieler Geschäftsprozesse deutlich erhöht. Mehrere Mitarbeiter können im Gegensatz zu früher jederzeit parallel auf Kunden- und Fahr-

zeugdaten zugreifen“, berichtet IT-Leiter Baran zufrieden.

In einem nächsten Projektschritt plant er, Buchhaltungsdokumente elektronisch zu archivieren. Unternehmensrelevante Rechnungs- und Finanzdaten können dann direkt nach der buchhalterischen Bearbeitung in den zentralen Dokumenten-Pool übertragen werden.

Als Hürde für eine komplett papierlose Fahrzeugakte erweisen sich immer noch die herstellerspezifischen Automobilverkaufssysteme, da sie über keine definierte Archivschnittstelle verfügen. In diesen Systemen erstellte Angebote können jedoch über die Funktion Print to TIFF bereits elektronisch archiviert, allerdings im Standard nicht automatisch verschlagwortet werden.

Thomas Rick, Geschäftsführer,  
Behrens & Schuleit/ms

## IT-Leiter Baran: Return on Investment nach zwei Jahren erreicht

# „Stufenweise einführen und extreme Prozessänderungen vermeiden“

Nach zwei Jahren konnte ein Return on Investment erzielt werden, sagt IT-Leiter Christoph Baran. Das Projekt-Timing wurde eingehalten. Probleme gabe es beim Scannen der Dokumente.

### CZ – Was ist der größte Erfolg des Projekts?

Baran – Die Suche in der Papierakte wird überflüssig, was die Recherche deutlich beschleunigt. Zudem wurde die Fachabteilung entlastet.

### CZ – Welchen Nutzen hat das Geschäft aus dem Projekt?

Baran – Schnellere Reaktionszeiten, kompetentere Auskunftsmöglichkeit.

### CZ – Was hat Sie im Projekt überrascht? Wo gab es unerwartete Hürden?

Baran – Wir hatten Probleme beim Scannen der Dokumente (Einzugsproblematik), was durch andere Gerätemodelle entschärft wurde. Zudem mussten wir die Mitarbeiter hinsichtlich Such- und Verschlagwortungslogik schulen.



Foto: Tölke

Baran: „Scanner und größere Bildschirme verursachten unerwartete Kosten.“

### CZ – Wie haben sich Kosten und Timing für das Projekt entwickelt? War alles im Plan?

Baran – Scanner und größere Bildschirme verursachten unerwartete Kosten. Das Timing konnten wir einhalten, der Return on Investment wurde nach zwei Jahren erreicht.

### CZ – Was würden Sie beim nächsten Mal anders machen?

Baran – Die Anzahl der Verschlagwortungs-Indizes reduzieren.

### CZ – Welche Tipps geben Sie potenziellen Adaptores Ihres Ansatzes?

Baran – Die stufenweise Einführung und das Vermeiden von extremen Prozessänderungen haben sich bewährt. ms