

Nicht nur im Kraftfahrzeug selbst, auch beim Automobilverkauf und -leasing sowie im Service sind elektronische Hilfsmittel heute nicht mehr wegzudenken. Die Unternehmensgruppe Tölke & Fischer konnte mit elektronischen Fahrzeugakten auf Basis eines DocuWare-Archivs Verwaltungsprozesse transparenter gestalten und den Kundenservice verbessern. Die Düsseldorfer Behrens & Schuleit GmbH hat die Software angeboten und die Lösung auf die individuellen Bedürfnisse des Autohauses hin realisiert.



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. Die vor 80 Jahren gegründete, familiengeführte Unternehmensgruppe verfügt über eine breite Anbieterpalette und deckt vom Kleinwagen über Familienautos und Sportcoupés bis hin zu Nutzfahrzeugen das gesamte Automobilspektrum ab.

Anforderungen und Rahmenbedingungen

„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 Autohandelspezifischen Dealer-Management-System VAUDIS Pro, mit dem wir buchhalterische Prozesse abwickeln, zudem etwa 4.000 Faktura-Belege erzeugt. Dabei handelt es sich zum Beispiel um Neu- und Gebrauchtwagenrechnungen, Leasing- und Serviceverträge, Bestellungen, Lieferscheine und Auftragsbestätigungen, die diesen Fahrzeugakten beziehungsweise den Akten der Vorjahre zugeordnet werden müssen“, skizziert Dipl.-Kfm. Christoph Baran, IT-Leiter der Tölke & Fischer Unternehmensgruppe, das Ausmaß der verwaltungstechnischen Herausforderung. Die zeitnahe Aktualisierung der Fahrzeugakten und deren rechtzeitige Bereitstellung in den einzelnen Niederlassungen, etwa bei anstehenden Kundengesprächen, erwiesen sich als zunehmend problematisch.





LEISTUNGEN



LÖSUNGEN



AKTEN & PLÄNE



BERATUNG



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

Im Jahre 2004 fiel die Entscheidung, in das bestehende Intranet einen elektronischen Dokumenten-Pool zu integrieren. Hier sollten neben den besagten Fahrzeugakten auch andere relevante unternehmensinterne Unterlagen abgelegt werden. Aufgrund der dünnen Personaldecke im IT-Bereich - zwei Vollzeitkräfte sowie zwei Auszubildende und zeitweise Praktikanten betreuen etwa 60 Server und 350 Client-Systeme - entschieden sich die Verantwortlichen für eine pragmatische Herangehensweise. „Wir suchten eine investitionssichere Dokumentenmanagement-Lösung, die uns mit vergleichsweise geringem finanziellen Einsatz bereits kurzfristig einen Mehrwert liefert. Die zudem modular aufgebaut ist und es uns neben einem sukzessiven Ausbau in einer zweiten Projektstufe erlaubt, unsere Workflows umfassend zu optimieren“, fasst Christoph Baran das Anforderungsprofil zusammen.

Die Lösung

Die Entscheidung zugunsten von Behrens & Schuleit fiel aufgrund der jahrzehntelangen Erfahrung des Unternehmens, das zugleich ein DMS anbieten konnte, welches für die Anforderungen des Autohauses optimal geeignet ist. Christoph Baran: „Wir mussten feststellen, dass viele speziell für das Automobilumfeld konzipierte Lösungen

entweder nicht unseren Ansprüchen genügten oder für einen Mittelständler wie uns einfach nicht finanzierbar waren. DocuWare jedoch bietet nicht nur die gewünschte Flexibilität und Skalierbarkeit; die unkomplizierte Software-Struktur erlaubt es uns außerdem, viele Anpassungen selbstständig durchzuführen.“ Des Weiteren überzeugte die Verantwortlichen die Kompetenz des nahe angesiedelten autorisierten DocuWare-Partners.



„Behrens & Schuleit hat einen erheblichen Anteil daran, dass wir uns für DocuWare entschieden haben“, bestätigt Baran. „Das Unternehmen überzeugte schon im Auswahlprozess durch fundiertes Prozess-Know-How und große Flexibilität bei der individuellen Anpassung des Systems.“

Im Herbst 2004 startete eine viermonatige Test- und Pilotphase. Ein vorhandener Dualprozessor-Server, bestückt mit vier Gbyte RAM wurde mit einem 200-GByte-RAID10-Speicher-system ausgerüstet und als DMS-Server definiert. Über eine von Behrens & Schuleit geschaffene Schnittstelle werden nachts alle gedruckten Belege im Archiv abgelegt und vollautomatisch verschlagwortet. Die Sicherung der Archivdaten erfolgt anschließend auf DVDs. In der Abteilung Disposition wurden drei Scan-Arbeitsplätze eingerichtet und mit Hochleistungsscannern vom Typ HP 1210 und Großbildschirmen ausgestattet. Hier erfolgt die abschließende Digitalisierung der papierbasierten Fahrzeugakten, und auch hier sorgt eine von Behrens & Schuleit entwickelte Eingabehilfe für zügiges Arbeiten.



Kontakt





LEISTUNGEN



LÖSUNGEN



AKTEN & PLÄNE



BERATUNG

Das vom Düsseldorfer Systemhaus entwickelte Software-Tool erlaubt es dem Bearbeiter über eine Suchmaske, die eingescannten Daten mit den im eingesetzten Autohandel-spezifischen-Dealer-Management-System bereits vorhandenen elektronischen Kundendaten zu verbinden und damit zu verschlagworten. Dazu muss lediglich eine Kundennummer oder ein Name in das entsprechende Feld eingetragen werden, die übrigen Daten werden automatisch ergänzt.



„Wir haben bewusst keinen starren Projektmanagement-Ansatz mit festen Übergangsfristen gewählt“, erläutert Christoph Baran das Implementierungskonzept. Die Düsseldorfer entwickelten 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 in Form einer „späten Digitalisierung“ gescannt und mit den bereits im Digitalarchiv vorhandenen Bestelldokumenten verbunden. Letztlich ist erst dann eine komplett elektronische Fahrzeugakte vorhanden.

Die Vorteile

„Analysiert man heute, was wir bezüglich Effizienzsteigerung, Verbesserung der Servicequalität und der daraus resultierenden engen Kundenbindung bereits realisieren konnten, so haben sich die in das DMS-Projekt investierten knapp 50.000 Euro bereits nach circa zwei Jahren gerechnet“, so Dipl.-Kfm. Christoph Baran, IT-Leiter beim Autohaus Tölke & Fischer.

Fazit

In einem nächsten Projektschritt plant Baran, Buchhaltungsdokumente elektronisch zu archivieren. Unternehmensrelevante Rechnungs- und Finanzdaten können dann direkt nach der buchhalterischen Bearbeitung in den zentralen Dokumenten-Pool übertragen werden. Als Hürde erweisen sich für eine komplett papierlose Fahrzeugakte immer noch die herstellerspezifischen Automobilverkaufssysteme, da sie über keine definierte Archivschnittstelle verfügen. Darauf erstellte Angebote können jedoch über Print-to-TIFF (DocuWare TIFFMAKER) bereits elektronisch archiviert, allerdings im Standard nicht automatisch verschlagwortet werden.

Hier leistete Behrens & Schuleit entsprechende Programmierleistung, so dass dieses Problem schnell gelöst wurde.



Kontakt

