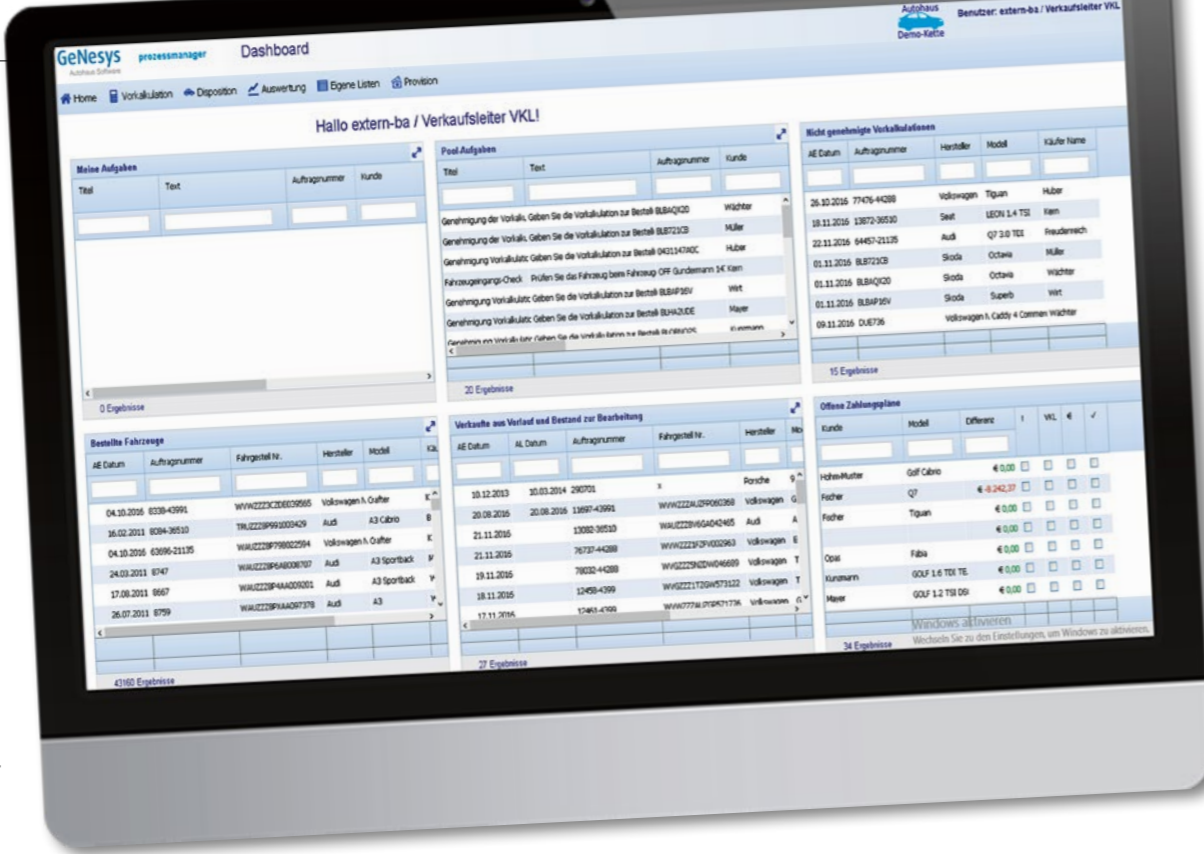


Auf dem Dashboard sehen die Mitarbeiter die Aufgaben, die ihnen gemäß der festgelegten Workflows automatisch zugewiesen werden.



## PROZESSOPTIMIERUNG

# Digitaler Kulturwandel

Eine ganzheitliche Lösung, um die Prozesse im Autohaus zu steuern, verspricht die Autohaussoftware Genesys. Mit dem System können analoge Schritte entlang der Prozesskette ins Digitale überführt und automatisiert werden. Dabei müssen auch interne Abläufe häufig neu gedacht werden.

Für viele Autohäuser gehören verschiedenste Excelsheets sowie diverse Word-Druckformulare nach wie vor zu den wichtigsten Werkzeugen, um Auswertungen, Prozesse und Aufgaben im Backoffice abzubilden. Doch warum schwören immer noch so viele Mitarbeiter auf selbstgemachte und individuelle Insellösungen, wenn es doch längst einheitliche und komplett digitale Lösungen gibt, mit denen sich hier die Arbeit erleichtern lässt?

### Ein System für die Prozesskette

Bernhard Achter, Geschäftsführer von Achter Autohaus Software GmbH, kennt diese Problematiken im Zuge der Digitalisierung in Autohäusern. Sein System Genesys sieht er daher als eine „ganzheitliche Lösung für die ergebnisorientierte Vertriebssteuerung für Gebrauchtwagen und Neuwagen.“

Genesys ist modular aufgebaut und bietet Tools für Controlling und Reporting, Provision, Prozessmanagement und Fahrzeugbewertung, die nahtlos aufeinander aufbauen. Die Idee dahinter ist, sämtliche Schritte entlang der Prozesskette von der Hereinnahme des Fahrzeugs bis zum Verkauf in einem System abzubilden. Hochspezialisierte Lösungen, die eine wesentliche Aufgabe im Prozess abdecken, wie zum Beispiel ein vollständig digitalisierter Bezahlprozess oder eine digitale Verkaufsakte mit automatisierter Archivierung, werden durch bidirektionale Schnittstellen angebunden. So werden Doppelerfassungen so weit wie möglich abgeschafft und in ein Gesamtsystem integriert.

Viele Händler unterschätzen laut Bernhard Achter den erforderlichen Change-Prozess intern, der zur Digitalisierung von Prozessen gehört. Eine ganzheitliche Software alleine reduziert die

Aufwände nicht, wenn nach wie vor am „Alten“ festgehalten wird. „Alle Welt spricht im Moment von Digitalisierung. Deswegen werden überall im Handel Softwarelösungen eingeführt“, so Achter.

### Beratung wieder wichtig

Doch vielen Geschäftsführern sei nicht bewusst, dass sich damit einhergehend auch die Arbeitsmethoden der Mitarbeiter grundlegend ändern müssen, damit sich der erhoffte Nutzen auch vollständig entfalten kann. Und genau hier hakt es offenbar noch im Handel. Häufig werden viele der gewohnten und vertrauten Insellösungen weiterhin parallel verwendet. Deshalb trat in den letzten Jahren auch verstärkt wieder die beraterische Tätigkeit von Achter und seinem Team in den Vordergrund, um parallel zur Einführung der Software auch die bisherigen Arbeitsschritte zu verschlanken.



Bernhard Achter ist Geschäftsführer der Achter Autohaus Software GmbH. Aktuell nutzen über 280 Händler die Softwarelösung Genesys.

Das System Genesys lässt sich laut Bernhard Achter hochgradig an die Bedürfnisse und Aufgaben beim jeweiligen Händler anpassen. Doch dabei geht es nicht allein darum, es so individuell wie möglich einzustellen, sondern auch die Prozesse im Autohaus zu durchleuchten und zu optimieren. „Wir versuchen, durch unsere Empfehlungen einen Change-Prozess und ein Umdenken im Autohaus anzustoßen“, erzählt Achter. Wichtig sei nur, dass dies in einem für das Unternehmen passenden Tempo und passender Schrittfolge erfolgt, um die Mitarbeiter „mit auf die Reise zu nehmen“ und nicht auf Ablehnung zu stoßen. „Wir drehen das Unternehmen nicht von heute auf morgen ‚auf links‘,

sondern versuchen, die Mitarbeiter mit auf die Reise zu nehmen. Das hat sich aus unserer Erfahrung am besten bewährt.“

### Betroffene werden Beteiligte

Bei Genesys fängt alles mit der Beratung des Händlers an. Normen Baber, oder einer seiner drei Berater-Kollegen, lässt sich zunächst den gesamten Verkaufsprozess erklären. Dieser wird in einer Business Process Modeling Notation (BPMN) grafisch skizziert. Das geschieht in Zusammenarbeit mit allen beteiligten Mitarbeitern, in erster Linie mit den Disponenten und Verkaufsleitern, um „Betroffene zu Beteiligten zu machen“. Auch Abteilungen wie der Teiledienst oder Kundendienst, die meist vor Auslieferung des Fahrzeuges Aufgaben zu erledigen haben, werden in diese Map eingebunden.

### Kein Stillstand

Dreh- und Angelpunkt bei Genesys ist das Dashboard. Hier sieht der Mitarbeiter seine täglichen Aufgaben, die entsprechend der eingestellten Workflows automatisch generiert werden. Diese müssen im Prinzip nur abgearbeitet werden. Jeder weiß, was zu tun ist, und im Falle von Urlaub und Krankheit bleibt nichts liegen, da die Aufgaben dem oder den Vertretern automatisch zugewiesen werden. Im jeweiligen Prozess, das kann sowohl ein Hereinnahmeprozess als auch ein Verkaufsprozess sein, kann dies so eingestellt werden, dass der Prozess nicht weitergeht, wenn eine bestimmte Aufgabe nicht erfüllt wurde, zum Beispiel eine wichtige Information nicht hinterlegt ist.

Der genaue Ablaufplan wird gemeinsam mit dem Kunden erstellt.

Gleichzeitig soll der Prozess nicht komplett stehenbleiben. Fehlt eine Unterlage oder eine Information, kann der Prozess dennoch weitergehen, wenn dies gewünscht ist, aber es wird wiederum eine Aufgabe ausgelöst. Dem betroffenen Mitarbeiter wird dann angezeigt, dass er beispielsweise fehlenden Unterlagen noch nachreichen muss. Diese verschlankten und automatisierten Prozessschritte reduzieren Rückfragen und sparen den Mitarbeitern Zeit, die sie woanders einsetzen können.

### Wechsel mit Weile

Der Umstieg auf eine ganzheitliche Lösung wie Genesys ist nicht vergleichbar mit der Einführung eines kleinen Softwaretools oder einer Insellösung. Zwischen sechs und zwölf Monaten dauert es in der Regel, bis der wesentliche Teil des Change-Prozesses abgeschlossen ist. Die permanente und kontinuierliche Verbesserung von Arbeitsabläufen hört aber im Grunde nie auf. So ist zumindest die Philosophie des Teams der Achter Autohaus Software GmbH.

Die Zukunft im Autohandel gehört der Digitalisierung, darin sind sich die meisten Branchenvertreter einig. Doch auch wenn sich viele Prozesse im Handel automatisieren lassen, wird der Mensch in den Augen von Bernhard Achter auch in Zukunft eine wichtige Rolle spielen. Die fachliche Kenntnis der Mitarbeiter bleibt gefragt, wenn Entscheidungen getroffen werden müssen. Soweit sei die KI und die Automatisierung nämlich noch lange nicht. *Felix Altmann*

Onlinefreigaben für Reparaturen und Auftragserweiterungen?

# de:it best

