



## NEUES KUNDENERLEBNIS IM AUTOHAUS GEORG DIEKMANN

### CEM bringt transparente Prozesse für mehr Effizienz im Betrieb

Untersuchungen und Befragungen im automobilen Umfeld ergaben, dass aktuell fast 50% der Autohauskunden den Vertragshändler nach Ablauf der Garantiezeit verlassen. Verbesserter Kundenkontakt zusammen mit der Nutzung moderner Kommunikationskanäle können rund die Hälfte der Abwanderer beim Händler halten. Zusätzlich ergibt sich durch die engere Einbeziehung des Kunden in der Service-Annahme ein weiteres Umsatzpotenzial von bis zu 18%. „Customer Centricity“ ist hier ein wesentlicher Schlüssel zum Erfolg. An dieser Kundenzentrierung setzt „Customer Experience Management Automotive“ (CEM) von T-Systems an. Das Autohaus Georg Diekmann GmbH aus Bremerhaven entschied sich für diese Software-as-a-Service-Lösung (SaaS) aus der Cloud. Mit offensichtlichen und messbaren Erfolgen bereits nach kürzester Zeit: Mehr Effizienz durch neue Transparenz, höhere Produktivität der Mitarbeiter und signifikant gesteigerte Kundenzufriedenheit durch innovative mobile und interaktive benutzer-, fahrzeug- und standort-bezogene Services.

#### AUF EINEN BLICK

- Customer Experience Management Automotive als SaaS für das Autohaus Georg Diekmann GmbH
- Services aus der Cloud im Portal und auf der mobilen Umgebung
- Aftersales-Module: Smart Workshop Planning, sCheck, 360-Grad-View, Automotive Basis und Mobile Appointments
- Innovative benutzer-, fahrzeug- und standortbezogene Services
- Terminplanung zentral administriert
- Reduktion von unproduktiven Zeiten in der Werkstatt auf weniger als die Hälfte
- Keine Investitionskosten durch Preismodell pro User und Monat
- Detaillierter Überblick über Kundenhistorie und alle Termine
- Auswertungen und Statistiken auf Knopfdruck – mobil und jederzeit dabei
- Mehrumsatz durch konstante und zentrale Erfassung von Daten und proaktive Beantwortung der Kundenbedürfnisse
- Weiteres Wachstum durch ein Mehr an Effizienz

# DIE REFERENZ IM DETAIL

**DER KUNDE.** Die Autohaus Georg Diekmann GmbH wurde 1932 gegründet. Zwei Jahre später avancierte es zum Vertrags- und autorisierten Service-Partner der Daimler AG. Am Hauptsitz in Bremerhaven sowie an den weiteren Standorten Bremervörde und Cuxhaven erbringen rund 100 Mitarbeiter den bestmöglichen Service sowohl für PKW als auch für Nutzfahrzeuge des Daimler-Konzerns und anderer Marken. Der Kunde und seine Bedürfnisse stehen bei Diekmann im Zentrum jeglicher Aktivität. Dieser fokussierte Service-Gedanke spiegelt sich auch im 24-Stunden-Service-Angebot für PKW und Nutzfahrzeuge wider.

**DIE AUFGABE.** Alle drei Standorten setzten jeweils unterschiedliche Systeme für die Termin- und Werkstattplanung ein, Soft Planner / TKP, Excel-Tabellen und Standard-Terminkalender. Durch die Mischung der Systeme von „Mittelalter bis Neumoderne“ innerhalb der Standorte entstand eine nur rudimentäre Transparenz. Die Terminplanung war unübersichtlich und die Datenerfassung erfolgte inkorrekt oder gar nicht. Service-Berater wurden zu knapp eingeteilt und hatten keine Zeit, sich um die Wünsche der Kunden zu kümmern. Termine und Kundendaten gelangten nicht ordnungsgemäß ins System. Das insgesamt entstandene Durcheinander von Daten und langen Wartezeiten führte zu unzufriedenen Kunden. Die Frage, wann der Kunde sein Fahrzeug nach dem Service abholt, blieb oft unbeantwortet und es begann das Hinterher-Telefonieren. Oftmals vergingen Stunden, bis der Kunde endlich telefonisch erreicht werden konnte. Die Georg Diekmann GmbH suchte deshalb ein komplett neues System für ein umfassendes Management seiner „Customer Experience“.

**DIE LÖSUNG.** Im September 2016 beschloss das Autohaus, die Cloud-Lösung „Customer Experience Management Automotive“ (CEM) von T-Systems zunächst als Pilot einzuführen. CEM Automotive stellt unterschiedliche Module im Portal und auf einer mobilen Umgebung zur Verfügung. Der Aufbau dieser Services erfolgt auf Basis einer CRM-Basis-Automotive-Komponente. Das Autohaus definiert die gewünschten Module und erwirbt diese. Aufbauend auf der CRM-Basis-Automotive-Komponente sind unterschiedliche Module für Sales- und Aftersales-Prozesse im Autohaus verfügbar. Bezahlt wird nur pro User und Monat ohne zusätzliche IT- und Einführungskosten. Bedingt durch den stark ausgeprägten Service-Betrieb wollte Diekmann die Aftersales-Prozesse digitalisieren und implementierte folgende Aftersales-Module: Smart Workshop Planning, sCheck für die mobile Annahme, 360-Grad-View für das Customer Relation Management, Automotive Basis und Mobile Appointments. Bereits die Pilotphase zeigte deutlich, dass mit CEM viele Abläufe im Betrieb verbessert werden können.

**DER KUNDENNUTZEN.** Nach weiteren sechs Monaten ergaben sich bemerkenswerte Zahlen hinsichtlich der Effizienzsteigerung bei Diekmann. Die unproduktiven Zeiten in der Werkstatt sanken von früher 11 % auf nur noch 5 % – mit entsprechend kürzeren Wartezeiten und höherer Kundenzufriedenheit. Aber auch die Mitarbeiter profitieren, denn durch die effizientere Auslastungsplanung der Service-Berater können diese entspannter arbeiten und den Kunden sogar mehr Zusatzleistungen verkaufen. Dank der intuitiven Bedienung der neuen CEM-Lösung haben die Mitarbeiter das System nicht nur schnell angenommen, sondern waren von Anfang an geradezu begeistert. Die Terminplanung läuft bei Diekmann heute sehr effizient. Kundendaten werden gesammelt, zentral verwaltet und der Papierberg erübrigt sich. Verschiedenste Pflichtfelder sorgen dafür, dass die Daten immer vollständig erfasst werden. Prozesse, die früher hohen Aufwand verursachten, wie das telefonische Eruiieren und Koordinieren des Rückgabetermins des Autos, sind heute obsolet, weil alles im System von vornherein sauber dokumentiert ist. Diese Transparenz erschöpft sich jedoch nicht auf Prozesse und Termine. Diekmann nutzt heute Berichte, Auflistungen und Statistiken für Planung und Neugeschäft, die bislang nicht zur Verfügung standen. Auf Knopfdruck gibt es z. B. alle zur Hauptuntersuchung fälligen Fahrzeuge, Kostenvorschläge, die Einlagerung von Reifen mit einem geringen Reifenprofil und entsprechendem Alter oder die Anzahl der Arbeitsstunden, die bereits für heute und morgen vergeben sind. Dadurch gewinnen Kunden und das Autohaus gleichsam. „Ausgedruckte Listen waren gestern, heute arbeiten wir mit Tablet und digitalen Echtzeitberichten. Für mich ist es besonders wichtig“, so Mike Achilles, stellvertretender Service-Leiter bei der Georg Diekmann GmbH, „dass wir mit neuen Medien wie CEM Automotive weiterwachsen, lernen und vor allem davon profitieren.“



DIEKMANN

## KONTAKT

T-Systems International GmbH  
Hahnstraße 43d  
60528 Frankfurt am Main  
E-Mail: [referenzen@t-systems.com](mailto:referenzen@t-systems.com)  
Internet: [www.t-systems.com](http://www.t-systems.com)

## HERAUSGEBER

T-Systems International GmbH  
Marketing  
Hahnstraße 43d  
60528 Frankfurt am Main  
Deutschland