

Das digitale Autohaus

Pionier in Sachen Digitalisierung:
Das Autohaus Gitter nutzt VaudisX
seit der ersten Stunde



„Von der Terminvereinbarung und -planung über die Auftragsqualifizierung und die Werkstattplanung bis hin zur Rechnungsstellung und Archivierung wird der Nutzer Schritt für Schritt begleitet.“

Jürgen Ketzel, Geschäftsführer Autohaus Gitter

„Wir erfinden das Rad nicht neu – wir drehen es weiter“. Seine Maxime zeigt deutlich, dass das Autohaus Gitter nach vorne schaut und sich nicht mit dem Status Quo zufriedengibt. Weder für sich selbst noch für seine Kunden. Exzellenter Service für die Automarken Toyota und VW wird an den Standorten in Erfurt und Weimar großgeschrieben. Dazu soll vermehrt auch digitale Innovation ihren Beitrag leisten. Digital bedeutet für das Autohaus nicht nur Modernität und verbesserte User Experience. Vielmehr soll die IT-Unterstützung konkret greifbare geschäftliche Mehrwerte erzielen. Sie soll zum einen die Abläufe innerhalb des Service optimieren. Dabei nutzt die höhere Effizienz nicht nur den Mitarbeitern, sondern differenziert das Unternehmen auch im Wettbewerb. Zum anderen muss die IT konkrete Business-Potenziale erschließen, sprich: Sie soll zusätzliche Umsätze generieren.

Auf einen Blick

- Wunsch nach effizienteren Serviceprozessen
- Ablösung des Altsystems VAUDIS durch VaudisX
- Höhere Qualität im Service
- Stärkung der Kundenbeziehung
- Auffinden zusätzlicher Business-Potenziale
- Daten verbleiben in Autohaus
- Anbindung von Fremdsystemen möglich (Salesforce, Werkstattplaner TKP)
- Moderne User Experience

Referenz im Detail

Herausforderung

VAUDIS – das ist kein Fremdwort innerhalb der VW-Servicepartner. VAUDIS unterstützt als Dealer Management System seit gut 30 Jahren die Abläufe innerhalb der Autohäuser zuverlässig. VAUDIS ist immer noch sehr präsent. Fast jedes zweite VW-Autohaus vertraut auf den Dealer-Management-Dinosaurier. Doch moderne Anforderungen wie Customer Intimacy für ein optimiertes Kundenerlebnis, von dem sowohl Werkstatt als auch Kunden profitieren, kann das System nicht ausreichend unterstützen. Darüber hinaus ist die User Experience beim Arbeiten mit VAUDIS auf dem Niveau der Jahrtausendwende stehen geblieben. Für das Autohaus Gitter in Erfurt keine Situation, mit der es sich begnügen wollte: „Wir wollten den kompletten Serviceprozess so elegant und reibungslos gestalten, wie nur möglich“, erläutert Heiko Etzhold, einer der Geschäftsführer des Autohauses. Dabei war dem VW- und Toyotapartner wichtig, dass sowohl die Brücken zu wichtigen etablierten Tools erhalten bleiben, als auch moderne Applikationen wie Salesforce perspektivisch einfach genutzt werden können. Zudem war es dem Autohaus auch wichtig, dass alle Kundendaten lokal auf den Servern im Autohaus verbleiben.

Lösung

Mit VaudisX hat T-Systems gemeinsam mit Anwendern aus Autohäusern die nächste Generation von VAUDIS entwickelt. Ein modernes Dealer Management System, das die Serviceprozesse im Autohaus umfassend abbildet. Das Autohaus nutzt die Software auf eigenen Servern im Haus über ein user-orientiertes monatliches Bezahlmodell. VaudisX fungiert als zentrale Drehscheibe für alle Service-Abläufe von der Buchung des Termins

bis zur Fahrzeug-Rückübergabe. Die Mitarbeiter des Autohauses finden in der archivierten Kunden- bzw. Fahrzeugakte alle historischen Informationen auf einen Blick; alle Abläufe zwischen Serviceberatung, Werkstatt und Kunde werden aus einem Fenster heraus gesteuert. Damit ist das über die Jahre etablierte Umschalten zwischen verschiedenen Programmen nun Geschichte. Zugleich gewinnt das Autohaus aber mit VaudisX neue Optionen für den Service. Wenn der Servicekunde im Autohaus eintrifft, ist sein Vorgang bereits hinterlegt und vorqualifiziert. Durch die Integration mit anderen Backend-Systemen wird beispielsweise auch sofort klar, ob der Kunde von einer Rückrufaktion betroffen ist. Wartezeiten entfallen, da der Servicetermin schon im Vorfeld optimal geplant ist, inklusive der Werkstattressourcen und notwendigen Ersatzteile. Die digitale Lösung bezieht den Kunden zudem ein, auch wenn er nicht vor Ort bleibt. In der Werkstatt erfolgt eine elektronische Dialogannahme per Tablet. Mit ihr können auch bislang nicht identifizierte Reparaturennotwendigkeiten am Auto per Foto direkt dokumentiert werden. Für die Auftragsweiterung kann das Foto inklusive eines Kostenvoranschlags auf das Kunden-Handy geschickt werden. Der Kunde kann dann – ebenfalls mobil – entscheiden, ob das Autohaus die Reparatur in den aktuellen Service integriert oder auf einen späteren Zeitpunkt verschiebt. Verschobene Service-Leistungen können dann zu einem späteren Zeitpunkt für eine aktive Kundenansprache genutzt werden und gehen durch die VaudisX-Archivierung nicht – wie in der Vergangenheit – verloren. Neben dieser Flexibilisierung der Abläufe eröffnet die strukturierte und konzertierte Ablage der Kunden- und Fahrzeuginformationen in einer Archiv-Datenbank aber auch weiterführende Auswertungen, um den Kunden besser kennenzulernen und das Kundenerlebnis zu optimieren.

Kundennutzen

„Von der Terminvereinbarung und -planung über die Auftragsqualifizierung und die Werkstattplanung bis hin zur Rechnungsstellung und Archivierung wird der Nutzer Schritt für Schritt begleitet“, lobt Geschäftsführer Jürgen Ketzler. Auch die vielfältigen Kundenkommunikationskanäle, die das DMS bietet, überzeugten den Autohausgeschäftsführer. Die ganzheitliche Prozessunterstützung erhöht die Effizienz im Autohaus. Sie nutzt den Mitarbeitern ebenso wie den Kunden. Denn letzten Endes profiliert sich das Autohaus Gitter mithilfe von VaudisX im lokalen Wettbewerb: Eine bessere Beratung wird möglich, ein kompetenteres Auftreten stärkt die Kundenbeziehung. Bei alledem sparen die Service-berater im Autohaus Gitter mit dem neuen Dealer Management System viel Zeit bei der Organisation von Service-Aufträgen. Zugleich eröffnet VaudisX aber auch neue Business-Potenziale, indem Kunden gezielt angesprochen werden können. Fakten und Analysen stellen ein Akquise-Gespräch auf ein sehr viel solideres Fundament. Die Wahrscheinlichkeit eines Abschlusses steigt signifikant. Gleichzeitig ist VaudisX durch seine Software-Architektur offen in Richtung Vergangenheit und Zukunft. Etablierte Tools wie der Werkstattplaner TKP können nach wie vor integriert über eine Schnittstelle genutzt werden. Gleichzeitig können jederzeit neue Anwendungen wie Salesforce genutzt werden. Und da VaudisX markenunabhängig konzipiert ist, kann das Dealer Management System auch für die Abläufe in der Toyota-Sparte des Autohauses genutzt werden.

Weitere Vorteile:

- Festpreis pro User pro Monat
- Einfaches Hinzufügen und Abbestellen von Zugängen
- Gemeinsame Weiterentwicklung mit Kunden
- Perspektivisch Betrieb als SaaS aus einem Rechenzentrum von T-Systems

Kontakt

T-Systems International GmbH
Hahnstraße 43d
60528 Frankfurt am Main
E-Mail: referenzen@t-systems.com
Internet: www.t-systems.com

Herausgeber

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