

Dealer-Management-Systeme

Keine Wahl ohne Qual?

Hinweise für eine reibungslose Umstellung auf eine neue Unternehmenssoftware



Foto: Chip

Die Wahl, welches EDV-System für das Unternehmen künftig das Richtige ist, bereitet häufig eine echte Qual. An Angeboten mangelt es zwar nicht, doch sind sie oft kaum vergleichbar. Die Verkäufer und Systemberater der Softwarehersteller berufen sich auf Hersteller- und Importeursempfehlungen und versprechen zumeist, dass ihr System selbstverständlich die Anforderungen erfülle.

Doch kann man sich auf diese Aussagen immer verlassen? Sicher nicht. So ist die Frage zu stellen, ob der Verkäufer die geplante strategische Ausrichtung des Kunden wirklich einschätzen kann. Fundierte Kenntnisse darüber sind zwingend erforderlich,

um die Anforderungen, die das Dealer-Management-System erfüllen muss, einschätzen und das richtige Programm anbieten zu können.

Jedes Produkt bedeutet zwangsläufig in irgendeiner Form einen Kompromiss. Jedes auf dem Markt befindliche EDV-System hat Stärken und Schwächen. Daher sind nur diejenigen auf der richtigen Seite, die sich über die Struktur ihres Unternehmens Klarheit verschafft und seine strategische Ausrichtung festgelegt haben.

Die Systeme erledigen mehr oder weniger komfortabel vielfältige administrative Aufgaben im Autohaus und in der Kfz-Werkstatt. In den Fokus wandert immer häufiger die Aufgabe, betriebswirtschaftliche Zusammenhänge abzubilden. Dies zwingt Unternehmer, sich mit strategischem Weitblick gleichermaßen auf die handwerklich-technische und die kaufmännisch-betriebswirtschaftliche Säule zu stützen.

Struktur bekannt?

Einer der großen Trends der Branche ist, dass Vertragshändler mit mehreren Herstellern bzw. Importeuren zusammenarbeiten. Das stellt neue, große Herausforderungen an das EDV-System.

Um ein qualifiziertes Angebot erstellen zu können, muss das Softwarehaus wichtige Informationen zur Unternehmensstruktur, zur Betriebskonstellation (Haupt, Neben-

und Filialbetrieb) und zum Vertragsstatus der einzelnen Marken kennen.

Eine der grundlegenden Anforderungen an ein Dealer-Management-System ist, dass es über alle Marken und Standorte hinweg auf denselben Datenstamm zugreifen kann. Beim Datenzugriff darf das Programm keine Unterschiede zwischen Verkauf und Service machen.

Zur Mehrmarkenfähigkeit gehört auch, das sämtliche Prozesse im System sowohl fachlich als auch anwenderfreundlich an das jeweilige Fabrikat gekoppelt sind. Schnittstellen zu Herstellern und Importeuren allein geben dafür keine Garantie.

Um einen gewissen Anteil an Sicherheit bei der Auswahl zu schaffen, sollte ein Unternehmen ein Anforderungsprofil an das EDV-System erstellen. Es ist zu definieren, welche Funktionen und Bereiche die Software abdecken soll und muss. Um die Anforderungsliste vollständig erstellen zu können, ist jeder Mitarbeiter wichtig. Denn je mehr Informationen vor dem Kauf und der Umstellung zusammengetragen sind, desto reibungsloser klappen dann die weiteren Schritte.

Ein weiteres wichtiges Kriterium ist die Übernahme von Daten. Dafür ist es empfehlenswert, jeden Mitarbeiter zu befragen. Welche Daten werden benötigt, um reibungslos das anfallende Tagesgeschäft abzuwickeln? Sowohl das Anforderungsprofil als auch die

Arbeitsdaten dienen als Entscheidungsbasis für oder gegen ein Programm sowie als Checkliste während und nach der Umstellung. Welche Funktionalitäten und Daten tatsächlich erforderlich und möglich sind, sollte man sich auf jeden Fall von dem DMS-Anbieter schriftlich bestätigen lassen.

Engpass Anwender

Die vielfältigen Funktionen einer Software sind die eine Seite. Ebenso wichtig ist die Frage, ob die Mitarbeiter mit dem Programm umgehen können.

Jeder Verkaufsberater eines Softwarehauses bietet zu seinem Produkt das entsprechende Training an. Da die Schulung der Mitarbeiter zumeist wesentlich teurer als die eigentliche Software ist, neigen Unternehmer dazu, in diesem Bereich zu sparen – und begehen einen kapitalen Fehler. Ein DMS kann nur so gut sein, wie die Anwender es bedienen können.

In der Praxis passiert es immer wieder, dass die Mitarbeiter nach der Umstellung lediglich auf das neue System eingewiesen werden. Ganz problematisch wird es, wenn die Umstellung länger dauert als vertraglich vereinbart. Dann bleibt häufig nicht einmal mehr Zeit, um sie korrekt einzuweisen.

Ein professionelles Unternehmen sollte daher über gut ausgebildete Mitarbeiter verfügen. „Learning by doing“

kann hier nicht das Prinzip der Arbeit sein und sollte nur für einen Bruchteil der Aufgaben gelten. Um sicherzustellen, dass die Mitarbeiter nach der Umstellung weitgehend reibungslos das Tagesgeschäft im neuen System abwickeln können, ist mit dem Systemanbieter parallel ein Schulungsplan abzustimmen.

Aus jedem Fachbereich sollten mindestens zwei Mitarbeiter das Training besuchen. Sie können das Erlernte dann weiteren Kollegen vermitteln.

Hilfreich ist es zudem, den Mitarbeitern zu erklären,

- ▶ wann und warum ein neues System eingeführt wird,
- ▶ warum das Thema Schulung wichtig ist,
- ▶ dass das Training teuer ist,
- ▶ welche Erwartungen an den Mitarbeiter mit dem Training verbunden sind,
- ▶ welchen Nutzen die Mitarbeiter aus dem neuen System ziehen.

Unternehmer begehen häufig den Fehler, die Mitarbeiter von diesen Themen viel zu lange auszuschließen und sie dann vor vollendete Tatsa-

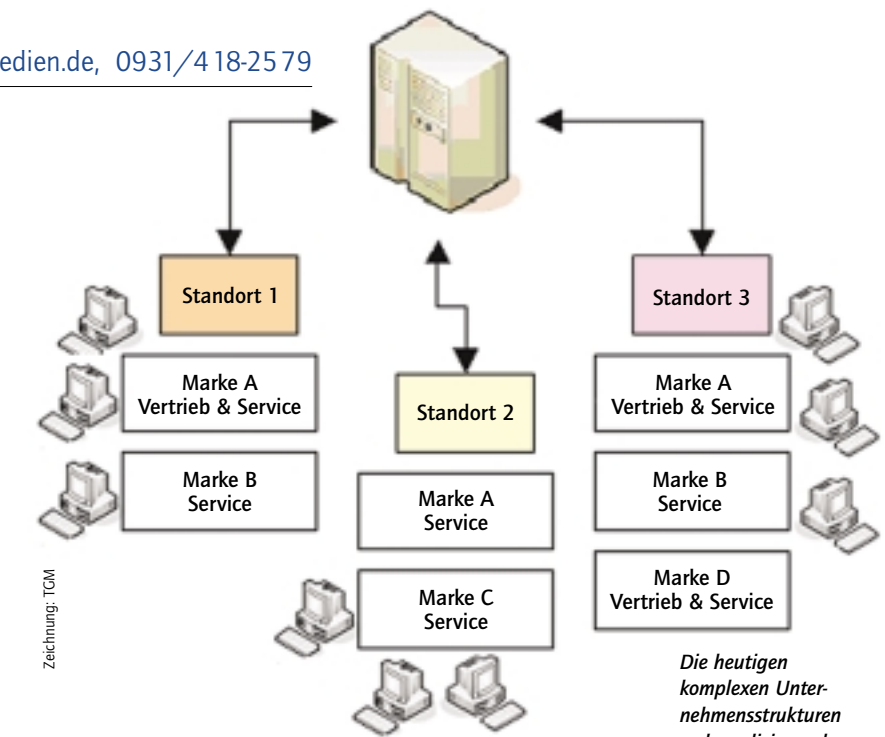
chen zu stellen. Information sorgt für die Motivation der Mitarbeiter!

Weitere Tipps für die Praxis: Das bisherige System noch für eine gewisse Zeit parallel weiterlaufen zu lassen, bringt Sicherheit in der Umstellungsphase. Ist dies nicht geplant oder möglich, sollte man sich und den Mitarbeitern die Frage stellen, was für die Umstellung vorzubereiten ist, damit das Tagesgeschäft auch ohne eine funktionierende EDV möglichst weitgehend bewältigt werden kann. So ist es am Tag vor der Umstellung hilfreich, Bestandslisten im Fahrzeug- und Teilbereich auszudrucken.

Sicherer Wechsel

Um Serviceberatern die Annahme von Fahrzeugen ein wenig zu erleichtern, könnten zudem anhand des Terminplans Auftragskarten mit den Eckdaten der Kunden- und Wagenakten ausgedruckt werden.

Darüber hinaus ist es ratsam, die herstellerspezifische Zusatzsoftware wie Teileinformationssysteme, die normalerweise in das Netzwerk eingebunden sind, für den Zeit-



Die heutigen komplexen Unternehmensstrukturen verkomplizieren den Umstieg auf ein neues Dealer-Management-System wegen der vielen Parameter, die abgebildet werden müssen.

raum der Umstellung „stand alone“ auf einem PC zu installieren.

Nach erfolgreicher Umstellung dienen die Anforderungsprofile an das System und die Datenübernahme erneut als Checkliste. Mit ihrer Hilfe ist als Abnahmebestandteil (Vertragserfüllung) jede einzelne Funktionalität und Datenübernahme nach Korrektheit und Durchführbarkeit zu prüfen. Man sollte die Mitarbeiter mit einbinden, die bereits Trainings besucht haben.

Kommt es zu Unstimmigkeiten bei der Abnahme, ist umgehend und gemeinsam mit dem Softwareberater ein

Maßnahmenplan zu erstellen. Dieser muss klar und deutlich die Fakten beschreiben, die Verantwortlichkeiten aufzeigen sowie die zeitliche Abfolge klären, bis wann die aufgeführten Punkte abgearbeitet werden.

Selbst wenn auf den ersten Blick keine Unstimmigkeiten auftreten, ist die Abnahme nur unter Vorbehalt zu bestätigen. Niemand ist in der Lage, ein System in Gänze zu prüfen und für korrekt zu erklären. Viele Programmschwächen und Datenkonvertierungsfehler zeigen sich erst später.

*Monika Köster,
TGM Abel & Berger GmbH/
Ingo Jagels*