

Das Herzstück im Autohaus

T-Systems unterstützt Autohäuser auf dem Weg in die Digitalisierung. Als Full Service Provider begleitet der Anbieter seine Kunden bei allen Prozessen, die in der täglichen Arbeit anstehen. So können sich diese voll und ganz auf ihr Kerngeschäft konzentrieren.

Komplexe Prozesse und Abläufe von der Fahrzeugbeschaffung bis hin zur Kundendienstabwicklung stellen Autohäuser vor immer größere Herausforderungen. Daneben werden die Kunden von heute immer anspruchsvoller. Wer ein Fahrzeug kauft oder sein Auto in die Werkstatt bringt, erwartet von seinem Autohaus eine durchgängige Betreuung. Um dies zu erreichen, ist eine Vernetzung aller Autohausbereiche erforderlich – von Vertriebs- und Serviceorganisation, dem Kundenkontakt-, Neu- und Gebrauchtwagenmanagement, über Ersatzteile/Zubehör und Service bis hin zu Garantie- und Kulanzabwicklung. Als einziges Softwarehaus bietet die T-Systems, ein Tochterunternehmen der Deutschen Telekom, maßgeschneiderte Lösungen vom OEM bis zum Händler aus einer Hand, um die sich stets verändernden Anforderungen im Service und Vertrieb zu erfüllen. Im Mercedes-Benz-, Daimler Truck- und VW-Umfeld ist der IT-Dienstleister zum Marktführer mit seinen zukunftsweisenden Lösungen im Bereich der Dealer Management und CRM-Systeme.

Bei der Digitalisierung der Geschäftsprozesse im Autohausumfeld kommt dem Dealer Management System eine zentrale Rolle zu. Es ist der zentrale Baustein, um effizienter und kosteneffektiver zu arbeiten – und daher für Autohäuser heutzutage nicht mehr wegzudenken. Von den digitalen Werkzeugen profitieren letztlich alle Seiten: Mitarbeiter werden entlastet, Kunden besser betreut und Unternehmen wettbewerbsfähiger.

DAS DMS ALS KOMPLETTPAKET

„Das Dealer Management System bietet die komplette Service-Abwicklung, den Teiledienst samt Lagerverwaltung mit Warenwirtschaft sowie Neuwagen- und Gebrauchtwagenmodule“, erklärt Lothar Bullinger, Geschäftsfeld-Verantwortlicher Dealer Management Systeme Volkswagen für T-Systems. „Vom ersten Kundenkontakt bis hin zur Rechnungslegung finden hier Service-Berater, Teiledisponenten und viele andere Rollen im Autohaus ein Komplettpaket.“

VaudisX und alpha^{plus} sind die Dealer Management Systeme von T-Systems, welche Händler und Servicepartner der VW-Konzernmarken bzw. der Marken Mercedes-Benz und Daimler Truck bei ihren täglichen Arbeiten unterstützen. Mit der umfassenden Weiterentwicklung von alpha^{plus} zu



alphaX wird für den Bereich Mercedes-Benz/Daimler Truck derzeit parallel eine neue Generation DMS geschaffen. Dies ist bei VW mit der Ablösung des DMS VaudisClassic durch den Nachfolger VaudisX bereits größtenteils erfolgt.

„Die Systeme überzeugen mit einer intuitiven Web-Oberfläche und offenen Schnittstellen. Der schlanke Kern der DMS-Systeme kann mit markt- und markenspezifischen Systemen erweitert werden“, so Bullinger. „Dazu verfügen sie über eine völlig neue Schnittstellenarchitektur, die eine schnelle Anbindung an bestehende oder neue Systeme ermöglicht. So kann etwa ein Kundendienstberater über eine darüber angebundene Tablet-basierte Chat-Funktion den Zustand eines Fahrzeugs direkt an der Hebebühne ermitteln und dokumentieren.“

INNOVATIVE WEGE IN DER PRODUKTENTWICKLUNG

Bei der Entwicklung der neuen Produkte alphaX und VaudisX wurden dabei neue, innovative Wege beschritten. Das Besondere dabei ist, dass die Produkte nicht im Alleingang hinter verschlossenen Türen entwickelt werden, sondern ganz nach dem Motto „aus dem Handel für den Handel“. So wurden VaudisX und alphaX vom ersten Moment an in enger Zusammenarbeit mit Kunden in sogenannten Design-Workshops entwickelt. Die Gestaltung aller Schnittstellen, Funktionen und Benutzeroberflächen erfolgt dabei im engen Austausch mit dem Kunden.

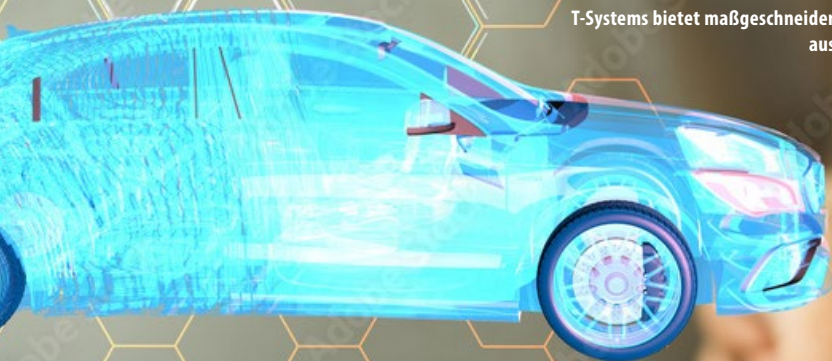
„Für unsere Kunden ist das eine große Bereicherung. Durch den permanenten Austausch mit unseren Autohausgruppen wird

DIE VORTEILE DER DEALER MANAGEMENT SYSTEME

Die DMS Systeme VaudisX und alpha^{plus} unterstützen die Händler der Volkswagen bzw. Mercedes-Benz Group bei ihren täglichen Arbeiten.

- Intuitive Web-Oberfläche und offene Schnittstellen
- Schlanker Kern kann mit markenspezifischen Systemen erweitert werden
- In enger Zusammenarbeit mit Händlern entwickelt
- Auf die Kernprozesse im Autohaus angepasst
- Stetig neue State of the Art-Funktionen
- Fachspezifische Schulungen

Das DMS vernetzt alle Autohausbereiche.
T-Systems bietet maßgeschneiderte Lösungen
aus einer Hand.



das DMS effizient und adaptiv auf die Kernprozesse im Autohaus angepasst. Und wir können den Nutzern eine noch bessere User-Experience bieten“, erzählt Axel Maier, der Geschäftsfeld-Verantwortliche bei T-Systems für Dealer Management Systeme im Bereich Mercedes-Benz und Daimler Truck. Zudem werden die Systeme dauerhaft weiterentwickelt. „Wir arbeiten stetig an neuen State of the Art-Funktionen, um mit dem Wandel der Zeit zu gehen. Derzeit richten wir weitere Marken im DMS ein und realisieren die neue Inventurfunktion über ein SmartDevice, also ein Smartphone oder ein Tablet“, fügt er hinzu.

FULL SERVICE VOM PROFI

Die vielen T-Systems Kunden, vom kleinen Servicebetrieb bis zur überregionalen Autohausgruppe mit vielen Standorten und Marken, schätzen insbesondere die jahrelange und große Erfahrung des Anbieters rund um sämtliche Prozesse im Autohaus. Bereits seit 1974 im Markt aktiv, wurden seitdem unzählige Händler von der Prozessberatung, IT-Analyse, Implementierung über den kundenorientierten User Help Desk bis zum Betrieb von IT-Systemen im Rechenzentrum betreut.

Und es werden immer mehr: So hat sich erst kürzlich auch eine große Autohausgruppe mit vorwiegend VW-Konzernmarken und acht Standorten in Niederbayern für eine komplette Neuausrichtung der IT-Landschaft im eigenen Hause entschieden. Um den wachsenden Anforderungen von Markt und Hersteller gerecht zu werden und den Betrieb weiter zu optimieren, erfolgte die großangelegte Digitaloffensive

KONTAKT

Lothar Bullinger, Axel Maier
Tel: +49 6151 58 15444
E-Mail: dms.vertrieb@t-systems.com

T Systems

im ersten Schritt durch einen Wechsel weg vom DMS eines Wettbewerbers hin zum T-Systems DMS VaudisX. „Wir sind durchweg zufrieden mit dem neuen DMS-System von T-Systems. Neben den umfangreichen Funktionalitäten haben uns vor allem die offenen Schnittstellen zum Umstieg bewogen. Nur dadurch konnten wir unseren Weg in die Digitalisierung für die Zukunft gestalten“, sagt Klaus Schroff, Geschäftsführer der Ostermaier Autohausgruppe.

Als Full Service Provider begleitet T-Systems Autohäuser bei allen Prozessen, die in der täglichen Arbeit anstehen, sodass sich diese voll und ganz auf ihr Kerngeschäft konzentrieren können. Gut geschulte Autohausmitarbeiter sind dabei das A und O für eine erfolgreiche Kundenberatung und effiziente Prozessabläufe im Betrieb. Als kompetenter Partner sorgt die T-Systems auch hier mit fachspezifischen Schulungen für das notwendige Know-how und Prozesssicherheit. Verstärkt wird das T-Systems Team durch die externe Beratung der trast digital GmbH, welche die Unternehmen bei der Entwicklung der eigenen Digitalstrategie und deren konkreten Umsetzung in den Autohäusern begleitet. Dabei kann die interne Or-

ganisation aller Projektschritte hin zum neuen DMS sowie die Umsetzung effizienterer Prozesse im Vertrieb und Service eine ebenso bedeutende Rolle spielen. Der Schwerpunkt liegt dabei auf der durchgängig papierlosen und in Workflows organisierten Serviceprozesse, was für die Unternehmen eine massive Verbesserung der eigenen Organisation und der Betriebsergebnisse ermöglicht.

DAS RUNDUM-SORGLOS-PAKET

Ergänzt wird die T-Systems Produktpalette durch das im Autohausumfeld Maßstäbe setzende CRM System CustomerOne und die auf die Bedürfnisse von Autohäusern abgestimmte Finanzbuchhaltungslösung „T-Systems FiBu“ – zwei weitere wichtige Bausteine bei der Digitalisierung von Autohändlern und Servicepartnern. Mit CustomerOne bietet T-Systems ein Customer Relationship Management (CRM) System, das es Autohäusern ermöglicht, alle relevanten Daten ihrer Kunden an den vielfältigsten Stellen in und außerhalb des Autohauses zu erfassen und dauerhaft an jedem Arbeitsplatz verfügbar zu machen.

Durch seine flexiblen Schnittstellen ist das Produkt sehr stark mit anderen Softwarelösungen im Autohaus verbunden. Egal, in welcher Filiale oder Abteilung – und sogar mobil. „Alles ist so aufgebaut, dass der Kunde im Fokus steht. Tagesaktuelle Aufgaben, Termine und Leads, Telefonate und E-Mails erscheinen automatisch im Benutzer-Cockpit und sind übersichtlich sortiert“, erläutert Markus Vetter, ProductOwner von CustomerOne Sales. „Neben Sales unterstützt CustomerOne auch das Marketing, z. B., um Werbemaßnahmen an die richtigen Kunden zu bringen. Die gesamte Kommunikation planen die Anwender über das System – von der Kampagne über den Serienbrief bis zum einzelnen Telefonat. Für Autohäuser bedeutet das große Prozessvorteile, die sie vom Wettbewerb differenzieren und ihnen auch monetäre Vorteile bringen. Also eine echte 360°-Sicht auf ihre Kunden.“

Last but not least bietet der IT-Dienstleister mit der T-Systems FiBu eine speziell auf die Bedürfnisse von Autohäusern zugeschnittene, bewährte und zertifizierte Finanzbuchhaltungslösung mit direkter Anbindung an die Dealer Management Systeme. Klar ist: Mit T-Systems haben Autohäuser einen verlässlichen und zukunftsicheren Partner für die Digitalisierung im Handel.