

## DIGITALE SERVICE-AKTE

# Prozesse neu gedacht

Autohaus Hirschvogel hat zusammen mit dem IT-Dienstleister KaiTech und Kabema Consulting seine gesamte Serviceprozesskette nicht nur digitalisiert, sondern in vielen Bereichen neu gedacht. Das Ergebnis ist ein veränderter Arbeitsworkflow, von dem der Händler wie auch die Kunden gleichermaßen profitieren.

von Felix Altmann



**Christian Schlecht, Centerleiter Straubing und Technischer Leiter Pkw, Simon Raab, Inhouseberater Digital, und Wolfgang Mohr, Geschäftsführer Autohaus Hirschvogel (v.l.)**

Der Weg zum papierlosen Autohaus ist lang. Aber da bekanntlich jeder Weg mit dem ersten Schritt beginnt, muss er irgendwann getan werden, damit die Reise auch wirklich losgehen kann. So erging es auch Autohaus Hirschvogel mit Sitz im bayerischen Straubing. Der Mercedes-Händler mit sechs Standorten hat vor ein paar Jahren mit der digitalen Transformation begonnen.

## Starke Partnerschaft

Begleitet wurde Hirschvogel von Anfang an von dem IT-Dienstleister KaiTech. Gemeinsam wurde 2016 bereits der Eingangsrechnungsworkflow digitalisiert. Das nächste große Projekt war dann die digitale Verkaufsakte, durch die der gesamte Verkaufsprozess digital abgebildet wurde. KaiTech nutzt dafür als Integrationsplattform die Software Jobrouter, mit welcher

Prozesse und Workflows nach dem Baukastensystem programmiert und individuell angepasst werden können.

## Service-Akte wird digital

Nach Einführung der digitalen Verkaufsakte sollte nun auch der Service-Bereich bei Hirschvogel auf zeitgemäße und digitalisierte Prozesse umgestellt werden. Im Service sind die Abläufe bekanntlich komplex, denn es sind viele Mitarbeiter und Systeme involviert und deshalb bremsen umständliche Workflows oder Fehler im Prozessmanagement die Bearbeitung durch die einzelnen Abteilungen schnell aus.

Im Vorfeld hat man sich bei Hirschvogel zusammengesetzt und das Projekt quasi von hinten gedacht. Ziel war herauszufinden, wie die optimierte Serviceprozesskette am Ende aussehen soll. Natürlich steht ganz oben die Vereinfachung der Prozesse

und die Vereinheitlichung über alle Standorte. „So werden Reibungsverluste vermieden und Arbeitsabläufe optimiert. Auch die ständige Transparenz der Service-Prozesse ist wichtig. Dadurch wird es möglich, den Kundenkontakt besser vorzubereiten, alle Informationen stets parat zu haben und immer zu wissen, in welchem Arbeitsschritt sich der Prozess befindet“, erzählt Wolfgang Mohr, Geschäftsführer bei Hirschvogel.

Für die Umsetzung holte Hirschvogel wieder KaiTech und die Unternehmensberatung Kabema Consulting mit ins Boot. Diese half mit ihrem Branchen-Know-how vor allem bei der Neugestaltung der inhäufigen Prozesse und stellte mit SYNOP ein Programm zur Verfügung, das analoge und digitale Dokumente erkennt, Informationen daraus zieht und an die elektronische Akte weitergibt. Darüber hinaus unterstützt SYNOP das Sammeln von zu unterschreibenden Dokumenten aus den Systemen des Herstellers sowie aus den haus-eigenen Systemen.

## Prozesse durchleuchten

Am Anfang stand ein Workshop mit allen relevanten Abteilungen. „Die Erfahrung zeigt, dass es wichtig ist, die Mitarbeiter frühzeitig einzubinden. Das erhöht die Akzeptanz bei den Anwendern und die Qualität der Prozessanalyse“, betont Benjamin Hübner, Geschäftsführer von Kabema Consulting. Ferner dürfe der analoge Prozess nicht eins zu eins digital abgebildet, sondern müsse verbessert werden: „Jedes Stück Papier im Prozess muss hinterfragt werden, ob es wirklich benötigt wird oder ob es durch Informationen aus dem Vor-system abgelöst werden kann.“

Auch der Faktor Mensch spielt im Betrieb eine entscheidende Rolle. Durch die Digitalisierung des Serviceprozesses bekommt der Mitarbeiter ein Werkzeug an die Hand, das die Fehlerquote minimieren



Mithilfe der digitalen Serviceakte können alle Bereiche der Prozesskette abgebildet werden.

soll. „Beispielsweise erhielt die Abteilung Faktura die bearbeiteten Aufträge aus der Werkstatt und musste im Nachgang eventuelle Fehler korrigieren. Diesen Schritt haben wir im Prozess nach vorne verlagert. So kann der Auftrag korrekt abgerechnet werden“, so Wolfgang Mohr. Das Ergebnis ist eine geringere Fehlerquote und eine spürbare Zeitersparnis. Der Kunde kann laut Mohr schneller bedient und die Rechnung früher erstellt werden. Zudem reduzieren sich die Kosten durch Forderungsausfälle.

Ein weiterer Vorteil der digitalen Systeme ist, dass viele Abfragen in Echtzeit passieren. „So wird bei einer Serviceterminvereinbarung bereits die Teilverfügbarkeit im Lager und die Richtigkeit der Daten geprüft, das Angebot inklusive digitaler Unterschrift erstellt sowie Kulanzanfragen und das Qualitätsmanagement abgewickelt“, erklärt Ralf Kaimann, Geschäftsführer von KaiTech. Und sollte es innerhalb der Prozesse dennoch zu Ungereimtheiten bei einem Auftrag kommen, schlägt die Service-Akte automatisch Alarm.

#### Leuchtturmprojekt

„Uns war es wichtig, eine Lösung zu schaffen, die das gewonnene Know-how integriert und es anderen Anwendern zur Verfügung stellt. Gleichzeitig sollte die freie Gestaltung der Abläufe möglich bleiben“, erklärt Ralf Kaimann. Dem Autohaus stehe frei, den Workflow erst nach dem Erzeugen des Auftrags oder bereits bei der Terminanfrage zu starten. Denn nicht alle Händler

benötigten den gesamten digitalen Prozess von Terminerstellung bis zur Abrechnung, sondern digitalisieren in Einzelschritten zunächst nur Teilbereiche entlang der Prozesskette. Module wie die regelbasierte Auftragsprüfung stehen ebenso zur Verfügung wie die digitale Unterschrift nach eIDAS durch SYNOP. Das ermöglicht auch die hohe Individualität des Systems.

Den größten Nutzen generiert das Autohaus laut Benjamin Hübner jedoch, wenn die digitalen Workflows von Eingangsrechnung, Verkaufsakte und Service kombiniert werden: „Gerade die Integration von Verkauf und Service in einem Workflowsystem wird spürbar vereinfacht. So informiert zum Beispiel das System beim letzten Servicetermin den Verkäufer über den auslaufenden Leasingvertrag. Der Verkäufer kann so dem Kunden ein auf ihn zugeschnittenes Ersatzfahrzeug anbieten.“

#### Software für den Markt

Das gewonnene Know-how, das in die Entwicklung der digitalen Service-Akte beim Autohaus Hirschvogel geflossen ist, soll nicht einmalig zum Einsatz kommen. KaiTech und Kabema haben den Workflow noch um Anforderungen aus anderen Digitalisierungsprojekten erweitert und ein Template entwickelt, welches das Fundament für die digitale Serviceakte im Autohaus bildet. Durch die Zusammenarbeit des Beratungsunternehmens mit dem IT-Dienstleister konnte somit ein neues Produkt entwickelt werden, das den Serviceprozess in seiner Gesamtheit abbildet. ■

**automechanika**  
FRANKFURT **DIGITAL PLUS**

Neustart für  
den Automotive  
Aftermarket

14.–16.9.2021

Lockdown im Rückspiegel, Blick nach vorn: Freuen Sie sich auf eine kompakte Messe mit hochkarätigem Programm – real vor Ort oder digital im Netz!

[automechanika.com/tickets](https://automechanika.com/tickets)

Endlich  
wieder  
persönlich



messe frankfurt