



HESS-GRUPPE

Wenn die Daten richtig fließen

Mercedes-Benz-Vertreter Hess hat sich für die Einführung der digitalen Verkaufsakte entschieden. Damit hat der Händler das Rüstzeug, alle Prozesse und Abläufe im Vertrieb abzubilden.

von Annemarie Schneider

Rund 1.200 neue Mercedes-Benz Pkw, 200 Lkw und 400 Transporter plus zirka 1.800 Gebrauchtwagen (GW) hat die Hess-Gruppe im vergangenen Jahr über die beiden Standorte in Trier sowie die fünf in Bitburg, Daun in der Eifel, Gerolstein, Merzig und Wittlich vermarktet. Und mit jedem verkauften Fahrzeug waren bis zur Übergabe an den Kunden nicht nur Standardaufgaben, sondern oft auch individuelle Anforderungen wie Umbauten zu erledigen. Dabei muss der dezentrale Verkauf mit den anderen Bereichen in den Filialen genauso zusammenarbeiten wie mit der zentralen Disposition im Stammhaus in Trier.

Aus diesem Grund sollen die Betriebe und Mitarbeiter intelligent und standortübergreifend vernetzt werden. „Hierfür wollen wir unsere Prozesse vereinfachen und vereinheitlichen, wie momentan durch die Einführung der digitalen Verkaufsakte“, sagt Stefan Ripp. Der Digital

Expert der Hess Gruppe ergänzt: „Wenn alle Daten transparent vorliegen und nicht mehr mehrfach gepflegt werden müssen, haben wir dem Kunden und uns eine Menge Zeit gespart.“

Außerdem wird der elektronische Verkaufs-Workflow ab Ende 2020 zu einem Margenbaustein bei Mercedes-Benz Vans. Hess geht voran und setzt bereits seit Anfang des Jahres die Vorgaben um. Zuvor hat er im Juli 2019 mit der GW-Abteilung begonnen und anschließend als Pilotbetrieb für Mercedes-Benz Vans mit dem IT-Dienstleister Kaitech die Anwendung installiert.

Baustein der Transformation

Eine erste Version der Verkaufsakte hat der Betrieb schon 2016 eingeführt, allerdings nur als System für die Dokumentenablage ohne Workflow. Lediglich die Akte wurde nach dem Verkaufsprozess als Stapel gesammelt. „Der nächste logische Schritt war, die Dokumente bereits bei der Ent-

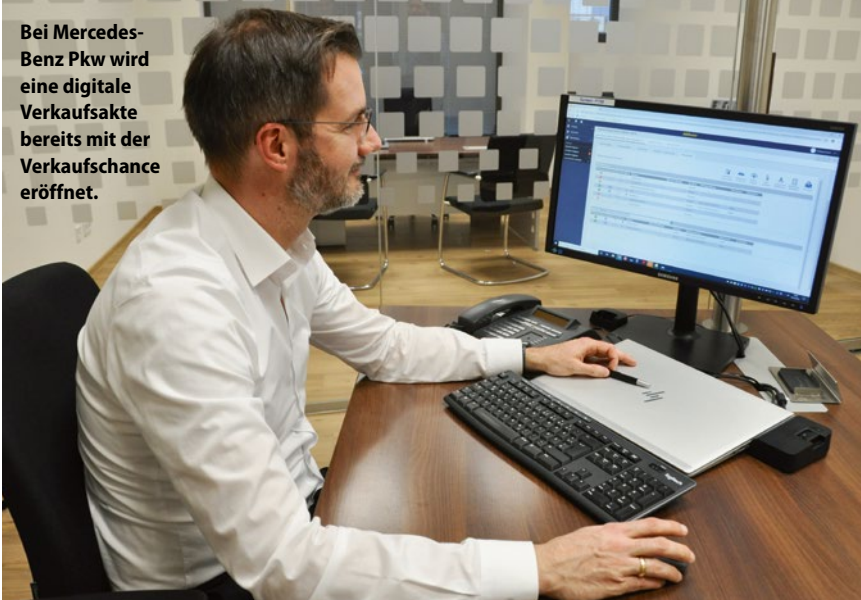
stehung zu archivieren, um sie für den weiteren Prozess allen Mitarbeitern zur Verfügung zu stellen. Dann wurde schnell der Ruf nach einer vollständigen Digitalisierung des Verkaufsprozesses laut“, erläutert Ripp. Das hat Hess durch die Einführung der digitalen Verkaufsakte geschafft. Denn diese ist zum einen an die Vorsysteme wie das DMS Customer One und das Van-Bestellsystem Afab angebunden. Zum anderen basiert das Programm auf Jobrouter, einem System zur digitalen Prozessautomatisierung. Dadurch kann jeder Nutzer entsprechend seinen Zugriffsrechten die Verkaufsakten und den aktuellen Status einsehen, seine Aufgaben abrufen und welche einstellen.

Etwa 50 Mitarbeiter arbeiten derzeit mit der Anwendung. Das sind der komplette Verkauf, die Buchhaltung, die Personalabteilung, die Disposition, das Kundendatenmanagement und die Geschäftsleitung. Deren Einarbeitung ist relativ zügig vorstangegangen. „Da wir für den Aufbau der Akte das Motto ‚Keep it simple‘ verfolgen, haben neun Schulungstage gereicht, bei denen ich die Mitarbeiter vor Ort geschult habe“, sagt der Digital Expert. So war sichergestellt, dass am Arbeitsplatz alles funktioniert und die Mitarbeiter damit umgehen können.

Digitale Verkaufsakte

Insgesamt besteht die digitale Verkaufsakte aus drei Teilen: erstens, einem Archivsystem, das Dokumente revisionssicher speichert und anzeigt. Zweitens, einer Schnittstelle zu Drittsystemen, um alle Informationen zusammenzufassen. Und drittens, dem Workflow, über den Daten erfasst, Prozessschritte freigegeben, Auf-

Bei Mercedes-Benz Pkw wird eine digitale Verkaufsakte bereits mit der Verkaufschance eröffnet.



gaben terminiert und eskaliert werden. „Es handelt sich um ein speziell entwickeltes System, das sich nahtlos in die Arbeitsweise einfügen soll. Dafür haben wir KT-Divas als Lösung entwickelt“, sagt Ralf Kaimann, Geschäftsführer von Kaitech. „Das System kann jederzeit durch ein Update erweitert werden, ohne den bestehenden Workflow zu berühren, und die Funktionen sind ungebunden vom Archiv.“

Folglich bestimmen die internen Prozesse der Autohäuser die Funktionen. So starten bei Hess zum Beispiel der Verkaufsvorgang und damit der Workflow bei den GW, wenn ein Kunde den Kaufvertrag unterschrieben hat. Bei Mercedes-Benz Vans löst ihn die Erfassung einer Verkaufschance aus. Hauptfunktion in der digitalen Verkaufsakte ist der Unterordner „Dokumente“. Hier werden die Pflichtdoku-

mente, wie Auftragsbestätigung, Bestellung und Leasingvertrag per Drag and Drop oder wie bei Hess via Stapelscan eingezogen. Bei letzter Variante werden die einzelnen Dokumente automatisch erkannt und zugeordnet. Weitere Pflichtfelder sind zum Beispiel der Auslieferungstermin, ob eine Inzahlungnahme stattfindet und wie diese abgewickelt wird.

Workflow bei Mercedes-Benz Vans

Generell steuert Hess den gesamten Ablauf über die einzelnen Abteilungen. Demzufolge gibt es insgesamt fünf Verkaufsakten: GW-Pkw, Neuwagen-Pkw Auslieferung, Neuwagen-Pkw Selbstabholer, Trucks und Neuwagen Vans. Darin befinden sich wiederum Eingangsfächer für die einzelnen Tätigkeitsbereiche, wie den Verkauf und die zuständigen Mitarbeiter.



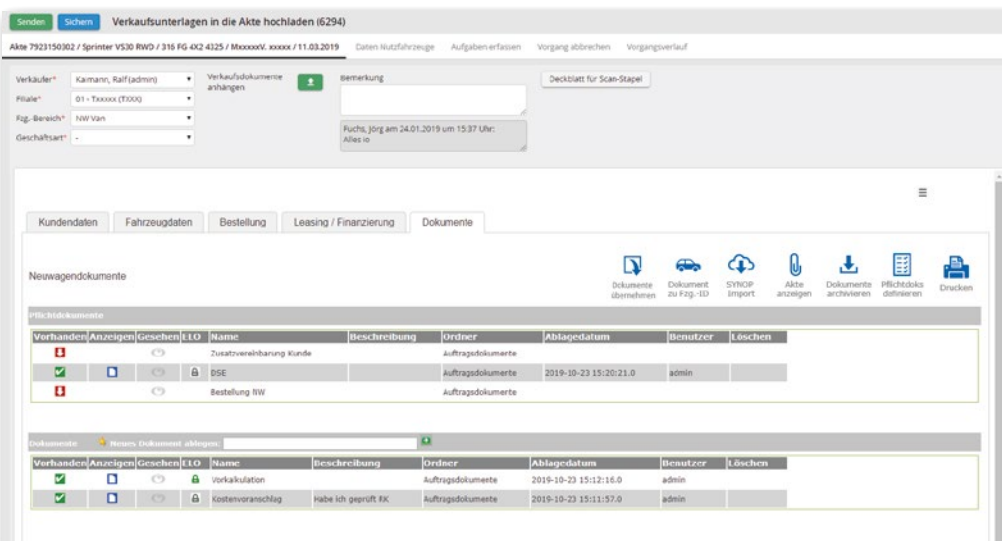
Stefan Ripp (r.), Digital Expert der Hess-Gruppe, und Kaitech-Geschäftsführer Ralf Kaimann

Loggt sich ein Van-Verkäufer zum Beispiel in die Akte „Neuwagen Vans“ ein, kann er die Dokumente hochladen sowie Kundendaten und im sogenannten Vorgangsverlauf seine offenen Aufgaben einsehen. „Die Verkäufer haben außerdem die Möglichkeit Aufgaben aus dem System heraus zu vergeben. Sie können zum Beispiel Notizen wie ‚Winterräder ins Fahrzeug legen‘ hineinschreiben oder eine Zulassung terminieren“, erläutert Stefan Ripp. „Dann verschwindet die Aufgabe aus der Liste und poppt erst wieder an dem festgelegten Tag als Aufgabe auf.“

Ist der Verkäufer fertig, wird die Akte an den Verkaufsleiter zur Prüfung geschickt. Fehlt etwas, sendet er sie zur Nachbearbeitung an den Verkäufer zurück. Ist sie vollständig, geht es weiter in die Disposition. Sie prüft noch mal, vergibt eine Auftragsnummer und schickt eine Auftragsbestätigung zur Kontrolle an den Verkäufer. Anschließend sendet er die Auftragsbestätigung entweder via Mail an den Kunden oder händigt sie ihm beim nächsten Termin im Autohaus aus.

Weitere Funktionen nach Bedarf

Zugleich wird die digitale Verkaufsakte permanent weiterentwickelt. Eine Neuerung: Es können Dokumente aus anderen Akten integriert werden, beispielsweise die Werkstatt-Historie einer Inzahlungnahme. „Gerade haben wir auch die Prüfung der Umsatzsteuer-Ident-Nummer auf Knopfdruck eingeführt“, sagt Ripp. Als Nächstes soll noch der GW-Ankauf, die Abteilung Trucks und Neuwagen Pkw aufgenommen werden. Dazu Ripp: „Hierfür haben wir kürzlich den Workflow definiert und beginnen damit zu arbeiten.“



Vorgänge für Verkäufer: Sie laden unter anderem die Unterlagen in die Akte hoch.