

DIGITALER WORKFLOW

Eine stabile Basis

Die Autohaus Minrath Gruppe hat mit Hilfe des Softwarespezialisten Kaitech wichtige Teile seiner Digitalisierungsstrategie umgesetzt. Damit konnte der Händler nicht nur viele Prozesse verschlanken, sondern am Ende auch Geld sparen.

von Felix Altmann

Der Autohandel ist äußerst vielfältig. Vor allem, wenn man die Systemlandschaft betrachtet. Die Mitarbeiter müssen tagtäglich in unzähligen Systemen arbeiten und Daten immer wieder von Neuem eingeben. Dazu kommen häufige Medienbrüche, wenn Dateien auf Papier übertragen werden müssen und umgekehrt. Diese Prozesse kosten nicht nur viel Zeit, sondern sind auch besonders anfällig für Fehler.

Kunden und Mitarbeiter profitieren

Auch die Kundenbedürfnisse haben sich spürbar verändert. Die meisten Kunden erwarten digitale Prozesse, wie sie es aus anderen Branchen gewohnt sind. Das führt unter anderem dazu, dass Leads über wesentlich mehr Kanäle das Autohaus erreichen. Eine gute Datenbasis wird somit immer wichtiger, um Prozesse zu digitalisieren. Das entlastet nicht nur die Mitarbeiter, sondern kommt am Ende auch dem Kunden zugute.

Die Autohaus Minrath Gruppe mit Sitz in Moers war bis vor Kurzem mit eben jenen Herausforderungen konfrontiert. Im Jahr 2018 startete der Händler mit den Marken des VW-Konzerns und MG seine Digitalstrategie. „Digitalisierung ist für uns kein Selbstzweck“, betont Mirko Woischnik, Bereichsleiter bei Minrath. „Sie muss Mehrwerte sowohl für den Kunden als auch für die Mitarbeiter bieten.“ Und auch das Unternehmen selbst profitiere laut Woischnik von der weitreichenden Digitalisierung. So könne man in Zeiten des Agenturmodells sich als Händler einen eigenen USP durch effizientere Abläufe und ein verbessertes Serviceangebot aufbauen.

Eingangсреchnungсworkflow 2.0

Für die Umsetzung der Digitalisierungsstrategie arbeitet Minrath mit dem IT-Spezialisten Kaitech zusammen. Dieser ist bereits seit knapp 30 Jahren im Autohandel tätig und kennt die spezifischen An-

forderungen genau. „Der Autohandel funktioniert nicht wie andere Branchen, allein schon wegen der Systemvielfalt. Da wir schon so lange dabei sind, haben wir auch eine Vielzahl an Programmen und Systemen angebunden, sodass unsere Kunden gleich damit arbeiten können“, erklärt Kaitech-Geschäftsführer Ralf Kaismann. Kaitech ist Partner von Jobrouter, einer Digitalisierungsplattform für Workflows, die auch bei Minrath zum Einsatz kommt. „Jobrouter besitzt eine einheitliche Oberfläche und Struktur, jeder Mitarbeiter hat einen Zugang und die Performance ist ebenfalls sehr gut“, so Mirko Woischnik. Die Basis bilden Templates für Jobrouter von Kaitech, die dann an die individuellen Bedürfnisse des Autohauses angepasst werden, um die Workflows bis ins Detail anzupassen.

Eines der ersten Digitalprojekte bei Minrath war die Digitalisierung des Rechnungseingangsworkflows. Dieser Themenbereich ist sehr komplex und kostete

DIGITALER EINGANGSRECHNUNGSWORKFLOW



Rechnungen aus unterschiedlichen Quellen werden ausgelesen, mit den Stammdaten abgeglichen und dann in den Jobrouter Workflow übergeben.



Geschäftsführer Ralf Kaimann ist mit Kaitech IT-Systems seit fast 30 Jahren am Markt.

bisher die Mitarbeiter im Autohaus täglich viel Zeit. Ein Problem war, dass die benötigten Daten für die korrekte Kontierung nicht überall sofort abrufbar waren. Also hat man gemeinsam mit Kaitech neue Workflows eingerichtet, bei denen den Mitarbeitern alle Kostenrechnungsmerkmale zur Verfügung gestellt werden. Gleichzeitig nutzen sie für die Buchungen nur noch die für ihre Arbeit relevanten Konten anstatt den gesamten markenübergreifenden Kontenrahmenplan SKR 51 kennen zu müssen.

Das System kann sich beispielsweise die jeweilige Fahrzeugidentifikationsnummer (FIN) bereits aus der Finanzbuchhaltung ziehen. Wird beim Einlesen der Belege dann die entsprechende FIN erkannt, werden dem Mitarbeiter die passenden Kostenrechnungsmerkmale des SKR 51 wie Marke, Standort usw. vorgeschlagen. Somit kommt es nicht zu unnötigen Workarounds auf der Suche nach allen notwendigen Daten.

Schnellere Abläufe, weniger Fehler

Der gesamte Prozess läuft bei Minrath in mehreren Stufen. Nach der Buchhaltung wird der Beleg innerhalb der Abteilung nochmals überprüft, geht dann an einen definierten Verantwortlichen und in man-

chen Fällen noch einmal zur Leitung der Finanzbuchhaltung, ehe die Kontierung und Übertragung an SAP erfolgt. Fehler werden so minimiert, da den Mitarbeitern vom System auch nur bestimmte Kontenrahmen vorgeschlagen werden. Dadurch erfolgt die Bearbeitung wesentlich schneller als bisher.

Customizing ist das Zauberwort bei Jobrouter. „Dank der Low-Code-Oberfläche können wir viele Kundenwünsche umsetzen, vor allem im Hinblick auf die Automatisierung der Prozesse. Die Möglichkeiten sind daher beinahe unbegrenzt“, erklärt Ralf Kaimann. Mithilfe solcher Automatismen können Mitarbeiter aktiv oder passiv in Workflows eingebunden werden, zum Beispiel bei internen Anträgen, Uploads notwendiger Dokumente oder Schulungen.

Weitere Benefits

Neben der Geschwindigkeit und der verringerten Fehlerquote profitiert das Unternehmen auch von der neu gewonnenen Transparenz und Vereinheitlichung. „Alle Vorgänge sind übersichtlich und nachverfolgbar im System abgebildet“, weiß Anja Grommes, Projektleiterin IT bei Minrath. „Die Vorgesetzten haben sämtliche Vorgänge im Blick und können gegebenenfalls entsprechende Maßnahmen einleiten.“ Die einheitlichen Prozesse vereinfachen das On- und Offboarding von Mitarbeitern enorm. Kommt ein neuer Kollege ins Unternehmen, erhalten IT und andere Fachabteilungen durch das System alle Informationen, welche Programme, Arbeitskleidung und weitere Ausstattungsmerkmale benötigt werden.

Das macht ein Autohaus auch attraktiver für potenzielle neue Mitarbeiter. „Niemand möchte in einem Museum arbeiten“, meint Mirko Woischnik und lacht. „Wir wollen auf dem hart umkämpften Fachkräftemarkt ein attraktiver Arbeitgeber sein und gleichzeitig unsere Mitarbeiter entlasten, damit sie sich in ihrer täglichen Arbeit wieder auf den Kunden konzentrieren können“, so Woischnik weiter.

Verbessertes Mahnwesen

Aktuell plant Winrath auch seinen Mahnworkflow mit Hilfe von Kaitech zu optimieren. Während das Mahnen bisher händisch erfolgt, soll dies bald automatisch möglich sein. Der Mitarbeiter muss dann nur noch aktiv eingreifen, sobald Klä-



Anja Grommes und Mirco Woischnik sind für IT-Projekte bei Autohaus Minrath verantwortlich.

rungsbedarf besteht. Die Abteilungsleiter sehen wiederum jederzeit, welcher Mitarbeiter für einen Posten verantwortlich ist. „Der Mitarbeiter erhält einen Hinweis und informiert seinen Abteilungsleiter. Dieser kann den Prozess bis zur Klärung stoppen. Der gesamte Prozess läuft sauber, transparent und schnell. Gleichzeitig passieren kaum noch Fehler“, erklärt Anja Grommes. Auch soll dank ePost die Mahnung inklusive aller Unterlagen in Zukunft noch schneller beim Kunden sein. Durch die neue Geschwindigkeit im Mahnwesen würden sich dann auch die Außenstände deutlich verringern.

Meinungsanalyse

Eines der jüngsten gemeinsamen Projekte von Minrath und Kaitech ist der verbesserte Reputationsworkflow. Alle Rezensionen zum Autohaus, egal ob aus Onlinekanälen, am Telefon oder am Point of Sale, werden erfasst, gesammelt und anschließend ausgewertet. Für die Geschäftsführung ein wichtiges Tool, sich mit dem Feedback zum eigenen Unternehmen auseinanderzusetzen und entsprechend reagieren zu können. Denn am Ende soll die Digitalisierung, egal wo sie im Autohaus passiert, vor allem bei einem Ziel ankommen: den Kunden. ■