

SPIEGELHALDER & HEILER GMBH, HEIDELBERG

Transformieren

Unklarheit über die Inhalte der neuen Händlerverträge, chronischer Personalmangel! Wie ein kleines, familiengeführtes Autohaus erfolgreich transformiert, verrät Geschäftsführer Andreas Bender. Sein Geheimnis: flexible Mitarbeiter, noch schlankere Prozesse und top aktuelle Zahlen.



Bilder: Alfred Jungmann

Da kommt Freude auf: Geschäftsführer Andreas Bender beim Blick auf seine Lieblingsauswertung in Loco-Soft, die „offene Posten-Liste“



Für Serviceberater Patrick Krapp hat die Zettelwirtschaft dank dem Modul „innerbetriebliche Nachrichten“ endlich ein Ende.

Seit 59 Jahren Citroën-Händler, 2011 einen Toyota-Betrieb übernommen, 2018 DS-Händler geworden, Spiegelhalter & Heiler beschreibt sich selbst auf seiner Homepage als Oldtimer. Aber technisch auf dem neuesten Stand und bereit für die Herausforderungen der Zukunft. Geschäftsführer Andreas Bender macht sich bezüglich der Zukunft kein X für ein U vor. Wie die neuen Händlerverträge aussehen werden, kann heute keiner wirklich sagen. Planbar ist für ihn alleine die Marke „Spiegelhalter & Heiler“. Dafür hat er gemeinsam mit seinem Team bereits 2018 mit einem Wechsel des Dealer Management Systems die Weichen gestellt. Er wollte ein System, das möglichst viele Marken abbildet, dabei die Prozesse intern wie extern mit den Herstellern optimal automatisiert und ihm bestmöglich aufbereitetes Zahlenmaterial liefert. Diesem Anforderungsprofil genügte Loco-Soft.

Auswertungen besser

Das alte System hatte keinen Zahlungsverkehr, konnte nur periodenbezogen auswerten und kein konsolidiertes Ergebnis abbilden. Mit Loco-Soft habe er da einen riesigen Schritt nach vorne gemacht. Die Summen- und Saldenliste bekommt er täglich sowohl für den gesamten Betrieb als auch nach Marken. Die Gewinn & Verlust-Auswertung von Loco-Soft findet er schlicht sehr gut. Gebucht wird seit

der Umstellung strikt nach dem SKR51 Kontenrahmen. „Was ich am einzelnen Geschäft verdiene, das konnte ich so vorher nicht sehen“, erinnert sich Bender, dem insgesamt auch die Struktur der Programme in Loco-Soft gefällt.

Der Verwaltungsaufwand steige durch die Hersteller getrieben bei allen Marken. Dem könne der einzelne Händler nur durch ein ausgeklügeltes DMS entgegenwirken. Hier hebt Bender die Schnittstellen von Loco-Soft zu den Herstellerprogrammen heraus: „Die Schnittstellen erledigen bei uns alles im Hintergrund automatisch und schnell wie z.B. die Garantieabwicklung. Zudem ist Loco-Soft extrem schnell in der Umsetzung von neuen Schnittstellen.“

Durchdachter Serviceprozess

Serviceberater Patrick Krapp findet den über Loco-Soft abgebildeten Serviceprozess sehr durchdacht. Ob es die SMS-Erinnerung des Kunden an seinen vereinbarten Werkstatt-Termin ist, der Terminplaner mit dem Kundenmonitor, die Verwaltung der Kundenräder, die Planung der Mietwagen bis zur Fahrzeugabholung, das geht alles sehr einfach. Die Mitarbeiter im Service seien bei ihm am stärksten überlastet, weiß Bender. „Einen Tod musst Du sterben“, weshalb der Fahrzeugverkauf jetzt die Auftragerstellung für die Neu- und Ge-

brauchtwagen selbst übernimmt. Verkaufsleiter Dennis Hohlweck ist darüber sogar froh. Vorher lief alles über Zettel. Jetzt erstellt er einen Vorauftrag, der vom Service ausgedruckt und gegebenenfalls ergänzt wird. „Alle Zusatzvereinbarungen, die wir mit den Kunden treffen, wie die kostenlose erste Inspektion, werden jetzt in Loco-Soft hinterlegt. Damit ist die Kommunikation intern wesentlich besser geworden“, unterstreicht Hohlweck. In den Verkaufsgesprächen sei es sehr hilfreich, sofort in die Fahrzeug-Historie schauen zu können.

Sowohl die Serviceberater als auch die Verkäufer arbeiten mit der Loco-Soft App. Momentan wird sie als Adressdatenbank genutzt, wenn z.B. ein Kunde angerufen werden soll. Schritt für Schritt sollen weitere Module der App genutzt werden. ■

Prof. Anita Friedel-Beitz

Spiegelhalter & Heiler GmbH

www.spiegelhalter-heiler.de

Marken: Citroën, DS, Toyota

Mitarbeiter: 36

Ziele 2022: PKW: 450 NW, 400 GW; 50 Jahreswagen

DMS seit 11/2018

Loco-Soft Vertriebs GmbH, Schlosserstr. 33, 51789 Lindlar, Tel. 02266 8059-0, vertrieb@loco-soft.de, www.loco-soft.de

IT-Konfiguration: 1 Server, 19 PC, 3 Laptops
22 DMS-Lizenzen, Kosten pro Monat: 649,64 €