

Was ein Dealer Management System von morgen leisten muss

Wie soll das Dealer Management System (DMS) der digitalisierten Zukunft aussehen? Diese Frage hat sich T-Systems vor gut sechs Jahren gestellt. Von Anfang an waren die besten Marktkenner in den Prozess der Entwicklung eines modernen DMS eingebunden: die Kunden.

Von Lothar Bullinger

In Workshops hat T-Systems gemeinsam mit Kunden sowohl das Design der Benutzer-Oberfläche als auch grundlegende Architekturfragen besprochen. Ergebnis: Die Zeiten für geschlossene Systeme sind vorbei. Das DMS der Zukunft muss auf einer offenen Architektur basieren. Das bedeutet für VaudisX, das Dealer Management System der Autohäuser aus dem Volkswagen Konzern, etwa neu entwickelte Schnittstellen, die es angeschlossenen Systemen ermöglicht, Daten aus VaudisX zu lesen, zu verändern, anzulegen oder auch zu löschen. Mit dieser standardisierten Technik (Rest-API) verbinden sich bekannte, aber auch neue Systeme (Start-ups) einfach, schnell und vor allem kostengünstig mit VaudisX. Bestehende Schnittstellen unterstützt das neue DMS aber weiterhin. So nutzen Autohäuser ihre bekannten Prozesse und Programme der bestehenden Systemanbieter wie Werkstattplaner, CRM-Systeme sowie Teilespezialisten. Trotzdem können Autohäuser jederzeit den Schritt in Richtung Digitalisierung machen – mit einem großen Schritt oder nach und nach.

Ein weiterer Punkt, der in der Entwicklungsphase mit den Kunden deutlich wurde: Spezialanbieter, die seit Jahren im Markt etabliert sind, bieten bekannte und erprobte Produkte an. Diese sollen weiterhin Teil der Lösung sein. Deshalb arbeitet T-Systems mit diesen Firmen eng zusammen und bietet Partnerschaften an.

T-Systems hat großen Wert auf die Benutzerfreundlichkeit der Software-Oberfläche gelegt. Die Kundendienstberater sollen die Kunden einfach sowie schnell bedienen



Lothar Bullinger präsentiert VaudisX

können und sich nicht mit komplexen Systemen beschäftigen müssen. VaudisX zeigt alle relevanten und wichtigen Daten prozessbezogen und just in time an. Eine der Kernfragen war: Warum muss ein Dealer Management System komplizierter sein als eine Hotelbuchung oder Shoppen im großen Onlineshop? Warum muss extra ein Programm installiert werden, immer mit Blick auf die aktuelle Betriebssystemversion und mögliche Systemupdates? Die Antwort: Muss es nicht. Als browserbasiertes DMS-System ist es völlig egal, welches Endgerät und welches Betriebssystem genutzt wird. Es kann auf allen bekannten Systemen und über alle bekannten Browser genutzt werden. Und das Beste: Es muss nicht einmal installiert werden. Updates werden zentral im Autohaus eingeleitet

und stehen den Endgeräten damit sofort ohne weitere Installationen zur Verfügung. Denn im Autohaus liegen sowohl die Daten als auch die Parameterhoheit.

Wie sieht nun die Digitalisierung in der Praxis aus?

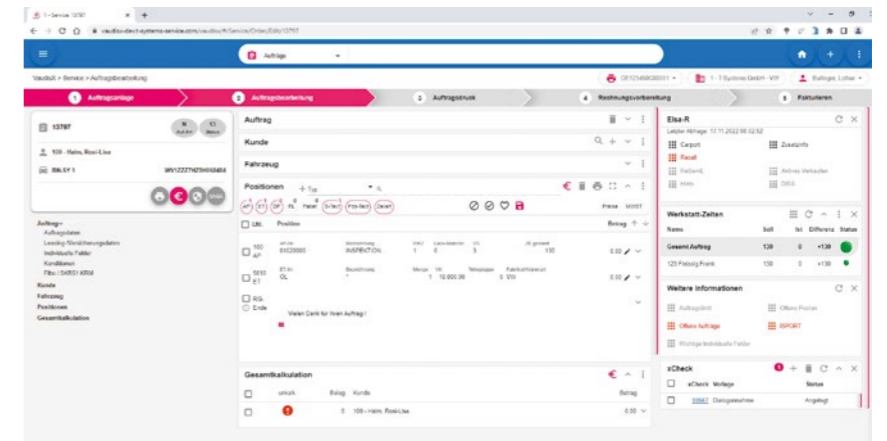
Ganz wichtig: Digitalisierung bedeutet nicht einen bekannten, etablierten, eventuell aber nicht mehr aktuellen Prozess in neue Systeme zu überführen. Es bedeutet in erster Linie die Prozesse neu zu bewerten, zu prüfen und vor allem auch, wo sinnvoll, zu ändern.

Zum besseren Verständnis ein Blick in ein Projekt bei einem Autohaus, das T-Systems mit den Partnern Gudat und trast umgesetzt hat: Dabei haben die drei IT-Dienst-

leister VaudisX und den Werkstattplaner von Gudat eingesetzt, um den papierlosen Werkstatt- und Serviceprozess zu ermöglichen. Und so funktioniert es: Der Kunde kann seinen Servicetermin online über die Webseite des Autohauses buchen, zu jeder Tages- und Nachtzeit und vor allem verbindlich direkt in dem Werkstattplaner. Über den Planer wird anschließend auch die Werkstatt-Kapazitätsplanung durchgeführt. Der dazugehörige Auftrag kann aus dem Werkstattplaner in der VaudisX angelegt werden. Anschließend bekommt der Kunde den Auftrag per Mail zugeschickt oder im Autohaus auf dem Tablet zur Unterschrift vorgelegt.

Bei der Fahrzeugannahme unterstützt das VaudisX-Modul xCheck. Mittels selbst definierbarer Checklisten kann der Service-Techniker etwa Schäden mit Fotos dokumentieren. Bei Bedarf ist es auch möglich, direkt am Tablet in der VaudisX den Auftrag entsprechend zu erweitern. Die Mitarbeiter verfolgen auf großen Bildschirmen in der Werkstatt und der Auftragsdisposition den kompletten Auftragsprozess live. Die Mechaniker nutzen parallel mobile Endgeräte, um die einzelnen Positionen zu bearbeiten und bei Bedarf auch mit dem Kunden zu kommunizieren – etwa bei Auftragserweiterungen.

Alle Prozessschritte, sämtliche Kundeninteraktionen sowie alle Tätigkeiten am und ums Fahrzeug legt das System sofort digital ab. Die früher üblichen Schritte Erfassen,



Ausdrucken und wieder Einscannen entfallen komplett. Das Autohaus kann dem Kunden alle wichtigen Dokumente zu jeder Zeit auch per Mail zuschicken. Das gilt natürlich auch für die Rechnung. Derzeit plant T-Systems auch Bezahldienstleister wie bezahl.de vollständig in die VaudisX-Systemlandschaft zu integrieren, sodass auch der Zahlvorgang komplett digitalisiert erfolgt.

Der Kunde hat die Vorteile sofort erkannt: „Mit dieser Lösung, der Kombination aus dem Digitalen Autohaus der Firma Gudat und VaudisX, sind wir einen wesentlichen Schritt in Richtung Digitalisierung im Service gegangen“, sagt Stefan Reinhardt, Geschäftsführer der AHG GmbH in Gotha. „Das Zusammenspiel sowohl der Programme als auch der Unternehmen trast, Gudat und T-Systems hat uns überzeugt. Der papierlose Service ist damit zur Realität geworden.“

Wie geht es weiter?

Im nächsten Schritt wird T-Systems virtuelle Verkaufsräume in das DMS integrieren. Diese Lösung ermöglicht es, weitere Prozesse zu digitalisieren und papierlos zu gestalten. Der virtuelle Verkaufsraum kann genutzt werden, um den kompletten Verkaufs-

und Beratungsprozess online durchzuführen, inklusive rechtsverbindlicher eSignatur und unter Einhaltung aktuell geltender Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) und IT-Security-Vorschriften. Dabei ist es unerheblich, ob der Vertrag aus EVA, aus dem PVA oder anderen Systemen kommt. T-Systems stellt den schon heute von Versicherungen oder Banken bekannten und etablierten Prozess damit jetzt auch preiswert den Autohauskunden zur Verfügung. Des Weiteren unterstützt T-Systems Kunden beim Beantragen von Fördermitteln im Rahmen der Digitalisierungsoffensive der Bundesregierung. VaudisX und die damit verbundenen digitalen Prozesse sind schon durch einige Banken und Fördermittelgeber als innovative Lösung anerkannt worden. Auf dieser Grundlage wurden die Investitionen zu einem großen Teil übernommen.

Klar ist: Mit VaudisX und der damit verbundenen offenen und modernen Architektur ermöglicht es T-Systems den Autohäusern, die digitale Zukunft zu gestalten. Neue sowie bekannte Systeme lassen sich mit bestehenden und neuen Schnittstellen sehr einfach und unkompliziert in die Autohauswelt integrieren. <<

Unser Autor verantwortet den Geschäftsbereich Dealer Management Systeme Volkswagen für T-Systems.