

# „Immer da, wenn's brennt“

**EDV** – Im Autohaus Franken kümmert sich ein externer IT-Dienstleister darum, dass die EDV-Systeme reibungslos laufen. VON KAROLINA ORDYNIEC

## LESEN SIE HIER...

... warum sich die Autohaus Franken Gruppe für IT-Outsourcing entschieden hat.

**W**er mehrere Marken unter einem Dach und dann wohlmöglich auch an mehreren Standorten vereint, der weiß, wie schwer die Aufgabe ist, dafür zu sorgen, dass die zahlreichen EDV-Systeme im Haus reibungslos funktionieren. Immer mehr Hersteller und Importeure verfügen über eigene Vertriebssoftware, die in bestehende Dealer-Management-Systeme integriert werden müssen. Von weiteren Programmen, den sog. Add-Ons, wie beispielsweise solchen für Kundenbindung (Customer-Relationship-Management-Systemen) oder für das Controlling ganz zu schweigen.

Damit es nicht zum Super-Gau kommt und sowohl die Hardware die Fülle an Informationen bewältigen kann, als auch die Softwareprogramme, gibt es in Autohäusern IT-Beauftragte. Oder aber externe Unternehmen, denen Autohäuser ihre IT anvertrauen. Outsourcing nennt man es, wenn sich der Betrieb dazu entschließt, das Thema auszulagern und in die Hände von externen IT-Spezialisten zu geben.

### Motivierte Mitarbeiter und Top-IT

Zu Letzterem entschied sich im vergangenen Jahr die Autohaus Franken-Gruppe mit Hauptsitz in Kamp-Lintfort und sechs weiteren Standorten am Niederrhein. 238 Mitarbeiter sind hier aktiv und bieten Verkauf und Service rund um die Marken Opel, Kia und Chevrolet. Der Betrieb läuft gut: Im vergangenen Jahr verkaufte die Gruppe insgesamt 1.700 Neuwagen und ebenso viele Gebrauchte. Für dieses Jahr rechnet man mit jeweils 1.950 Neu- und Gebrauchtwagen. Dieter Rasel, Geschäftsführer in der Franken-Gruppe, begründet den Erfolg des Unternehmens unter anderem mit zwei Dingen:



motivierten Mitarbeitern und Top-IT. „Die Kommunikation innerhalb des Betriebes muss stimmen – und das auf allen Ebenen. Wenn drinnen das Räderwerk stimmt, dann funktioniert auch Kommunikation zum Kunden“, ist Rasel sich sicher. Daher entschied sich die Geschäftsführung, den Bereich IT in die Hände des IT-Dienstleisters dvs.net GmbH zu geben. „Bis dahin hatten wir einen IT-Beauftragten, der seine Arbeit auch sehr gut machte. Aber die Anforderungen der einzelnen Hersteller werden immer größer und es gibt immer mehr Schnittstellen zu berücksichtigen, dass eine einzelne Person diese Aufgaben auf Dauer schlichtweg nicht stemmen kann“, begründet Rasel die Entscheidung. Problematisch wurde es vor allem dann, wenn der IT-Beauftragte wegen Krankheit ausfiel oder in Urlaub ging. „Aber gerade dann müssen wir sicher sein, dass hier alles funktioniert und immer jemand erreichbar ist, der uns weiterhelfen kann, wenn Probleme auftauchen sollten.“

### Langjährige Erfahrung

Die dvs.net GmbH schien Rasel hier der ideale IT-Partner. Das Unternehmen mit Sitz in Velbert ist auf die Übernahme von IT-Services spezialisiert und wurde vor 15 Jahren von Geschäftsführer Frank Broekman gegründet. Broekman kennt das Autohausgeschäft sehr gut, weil er selbst in einem Autohaus gelernt und gearbeitet hat. Daher weiß er genau, wo im Umgang mit EDV-Systemen im Autohaus die Schwierigkeiten liegen. „Unser Anspruch an Herrn Broekman und seine Mitarbeiter war und ist es, dass sich die Software im Autohaus intuitiv bedienen lässt und unsere Mitarbeiter sich nie allein gelassen fühlen, wenn es mal an der einen oder anderen Stelle haken sollte. Und das klappt“, berichtet Rasel.

### Breites Leistungsspektrum

Im Autohaus Franken übernimmt dvs.net den gesamten Software Support, angefangen von der Installation, über die Anpassung bis zum Anwender-Support in den



1

### KURZFASSUNG

Diese Vorteile bietet Outsourcing im Autohaus Franken:

- 1.** Kein Urlaub und keine Krankheitsausfälle der IT-Spezialisten - 220 garantierte Arbeitstage pro Jahr und Mitarbeiter.
- 2.** Know-how-Transfer verhindert die Bildung von Spezialisten – keine Abhängigkeit von einem Arbeitnehmer, da ein flexibler Austausch des Personals grundsätzlich möglich ist.
- 3.** Überwachung und Gewährleistung höchster Produktivität durch regelmäßige Arbeitsberichte, die als Grundlage für die Abrechnung dienen.
- 4.** Garantierte Beratung durch weitere Spezialisten (internes Helpdesk), um sich anbahnende Probleme bereits im Vorfeld zu erkennen und zu verhindern.
- 5.** Schneller Zugriff auf zusätzliches Personal bei komplexeren Aufgabenstellungen.



2

**1** Bei der Autohaus Franken Gruppe sind 348 Mitarbeiter an insgesamt sieben Betriebsstätten beschäftigt. Im Bild: der Betrieb in Moers. **2** Dvs.net-Geschäftsführer Frank Broekman (li.) mit einem der drei Geschäftsführer der Autohaus Franken Gruppe: Bernd Franken.

Bereichen der Dealer-Management Systeme Dracar + und Optima 21. Außerdem fallen auch markenübergreifende Anwendungen, wie die Betreuung des Intranets sowie der markenspezifischen Programme wie z.B. dem elektronischen Teilekatalog in das Aufgabengebiet. Die Mitarbeiter der Franken-Gruppe können sich immer an einen Hauptsprechpartner wenden, sollte dieser aber mal im Urlaub sein, oder wegen Krankheit ausfallen, kann jederzeit ein anderer Mitarbeiter aus dem 15-köpfigen Team des Veldberger Unternehmens einspringen und Probleme beheben. „Wir garantieren 220 Arbeitstage pro Jahr und Mitarbeiter“, sagt Frank Broekman. „Haben die Mitarbeiter der Franken-Gruppe Fragen oder

wollen ein Problem per Email oder telefonisch melden, erreichen sie entweder gleich einen unserer IT-Spezialisten oder aber ihr Anliegen in einem hauseigenen Ticketsystem registriert und so schnell wie möglich bearbeitet“, so Broekman.

### Höhere Mitarbeiterzufriedenheit

„Dadurch, dass immer jemand zur Stelle ist, falls es mal brennt, konnten wir auch ein großes Stück an Mitarbeiterzufriedenheit hinzugewinnen“, erklärt Rasel. Auch seien die EDV-Ausfälle spürbar zurück gegangen. „Für die Kommunikation im Haus und den Kunden gegenüber war das Outsourcing die richtige Entscheidung“, sagt Rasel. „Und wenn man berücksichtigt, dass es uns momentan finanziell nicht

viel mehr belastet, als ein im Haus angestellter IT-Beauftragter, war es auch wirtschaftlich die richtige Entscheidung.“

Sorge darum, durch Outsourcing fahrzeug- und kundenspezifische Daten aus der Hand zu geben, hat Dieter Rasel keine.

„Zum einen befinden sich die Server weiterhin im Betrieb“, erklärt er. „Außerdem glauben wir gerade durch das Outsourcing die IT-Experten von dvs.net ein großes Stück für die Datensicherheit getan haben, denn Serverstörungen und Systemausfälle, bei denen empfindliche Daten verloren gehen könnten, werden ja minimiert. Dafür sorgt dvs.net neben dem Support auch durch Anschaffung der richtigen und sicheren Hardware.“ ■