

Realtime Kennzahlen für die Walkenhorst Gruppe.

Die Bedeutung eines umfassenden Führungs- und
Informationssystems im modernen Automobilhandel.

 Systems





Standort Gütersloh



Henry Walkenhorst

Kein Automobilvertrieb ohne modernste IT in Realtime.

„Wir lieben Autos.“ So lautet der Slogan der Walkenhorst-Gruppe. Seit über 50 Jahren ist sie im Fahrzeugmarkt erfolgreich. Heute betreibt die Gruppe 7 Autohäuser, zwei in Osnabrück und jeweils eins in Gütersloh, Ibbenbüren, Harsewinkel, Melle und Diepholz. Daneben ist sie an drei weiteren Autohäusern im Raum Düsseldorf beteiligt. Damit gehört die Walkenhorst Gruppe mit insgesamt 10 Standorten und 390 Mitarbeitern zu den größten BMW-Händlern Deutschlands. Zwei weitere Kernmarken sind MINI und Alpina. 2006 ergänzten die Autoprofis die Palette um Dacia, Hyundai und KIA. 2008 kam Nissan hinzu. „Das vielseitige Angebot von 8 Marken entspricht den Wünschen der Kunden noch besser als früher“, sagt Geschäftsführer Henry Walkenhorst. Damit der von den Kunden geschätzte Spitzenservice nicht unter der großen Markenbandbreite leidet, weiß Walkenhorst als Vorsitzender im Arbeitskreis Vertrieb des deutschen BMW-Händlerverbandes die Vorteile der Informationstechnologie zu nutzen: „Die IT ist unser tägliches Arbeitsgerät, ohne das unser Geschäft nicht funktionieren würde. Wir sind in den letzten zehn Jahren stark gewachsen. Das funktioniert nur, wenn man Prozesse implementiert und diese stetig weiterentwickelt“.

Besser handeln mit „incadea.engine®“.

Die Walkenhorst-Gruppe setzt am Hauptstandort in Osnabrück das von BMW empfohlene Dealer Management System (DMS) incadea.engine® ein. Die Mitarbeiter in den anderen Filialen greifen über Terminalserver auf die Lösung zu. BMW incadea.engine® unterstützt den Fahrzeughändler bei allen Geschäftsprozessen: Vom Bestellen der Neu- und Gebrauchtwagen über den Verkauf bis zum Service, Teilvertrieb, Garantieabwicklung, der Zeit- und Materialwirtschaft sowie der Finanzbuchhaltung sind alle Schnittstellen zum Hersteller BMW AG sowie zu einem Dokumentenmanagement in die Lösung integriert. Zusätzlich verfügt

Walkenhorst nun über ein umfangreiches Informationssystem, das in Echtzeit Auskunft über alle geschäftlichen Aktivitäten im Autohaus und zur aktuellen Auslastung der Mitarbeiter gibt.

Das Vorgängersystem Formel 1 stieß bei der Auswertung schnell an seine Grenzen. Eine Verarbeitung von Daten in Echtzeit und eine Weiterentwicklung in Richtung neuer Anforderungen waren nicht möglich. „Wir mussten also handeln, wenn wir mit unseren Prozessen auf dem neusten Stand bleiben wollten“, so Walkenhorst. „Dazu haben wir uns zunächst die Alternativen angesehen. Incadea erfüllte am besten alle Anforderungen.“ Zudem lässt sich das Warenwirtschaftssystem von den Mitarbeitern leicht bedienen. Die Nutzeroberfläche der Microsoft-Software gleicht stark dem gewohnten Windows.

Investitionsschutz.

Die Lösung BMW incadea.engine® bietet als einziges von BMW AG empfohlenes DMS hohen Investitionsschutz. Der Fahrzeugkonzern vergibt die Lizenzen selbst an die Autohäuser. Diese wissen somit, dass das System langfristig Einsatz findet. BMW AG beauftragt außerdem alle neuen Anpassungen direkt beim Softwarehersteller incadea oder T-Systems und trägt die damit verbundenen Kosten. Die Autohäuser verfügen so ohne weitere eigene Ausgaben immer über eine optimale DMS-Lösung mit umfassender Herstellerkommunikation auf dem aktuellen Stand.

Hohe Informationstransparenz für alle Mitarbeiter als Führungsinstrument.

Alle Informationen liegen ohne System- und Medienbrüche in einer zentralen Datenbank vor, so dass die Mitarbeiter keine Daten doppelt eingeben beziehungsweise auf einen Datentransfer im Monats-, Wochen- oder Tagesabschluss warten müssen. Alle Zahlen sind der Buchhaltung sofort

bekannt. „Dadurch erzielen wir eine deutlich höhere Transparenz über wichtige Kennzahlen als jemals zuvor“, sagt Henry Walkenhorst. „Die Lösung ist ein erstklassiges Kontroll- und Prognoseinstrument. Wir wissen jederzeit, wo wir stehen. Bevor ich zu Gesprächen in einen Betrieb fahre, verschaffe ich mir in wenigen Minuten einen Überblick über etwaige Handlungsfelder. Wir wollen schließlich unsere gesteckten Ziele nicht nur erreichen, sondern übertreffen. Jeder Mitarbeiter im Service kann, wenn er es möchte, täglich in unserem Intranet sehen, welche Kollegen im Verkauf die Hitliste gerade anführen. Ansporn und sportlicher Wettbewerb müssen sein“.

Die Nutzer können sich mit einem Mausklick bis zu 140 verschiedene Auswertungen automatisiert anzeigen lassen. Bei Walkenhorst stehen Mitarbeitern und Führungskräften diese Kennzahlen im Walk-Net, dem Intranet der Walkenhorst Gruppe, transparent zur Verfügung. In der Finanzbuchhaltung lässt sich jeder Vorgang bis zur Einzelposition zurückverfolgen. „Jetzt sehen wir durch die Echtzeitverarbeitung sämtlicher Daten zum Beispiel alle Änderungen in den Ein- und Verkaufslisten auf einen Blick im System. Das ist ein echter Quantensprung, der es uns unter anderem ermöglicht, wichtige Entscheidungen schnell zu treffen.“

Henry Walkenhorst legt viel Wert darauf, dass in seinem Unternehmen nahezu papierlos gearbeitet wird: „Meine Verkäufer haben selbst im Außendienst per UMTS online die aktuelle Vorführwagen-Bestandsliste mit aktuellem km-Stand standortübergreifend im Zugriff. Dadurch managen wir den Verkauf mit einem geringen Lagerbestand.“

Für ihn und seinen Führungskreis werden täglich aktualisierte Zahlen im Management Cockpit zur Verfügung gestellt. „Die Tachometer-Übersicht ist mein zentrales Führungsinstrument. Ich kann ja nicht ständig alles bis ins Detail lesen. Wenn Sie sich meinen Schreibtisch anschauen: der ist wirklich seit 2000 papierlos.“



Dorit Trautmann, T-Systems und Oliver Fischer, Walkenhorst Gruppe



Standort Melle

Entlastung der Finanzabteilung.

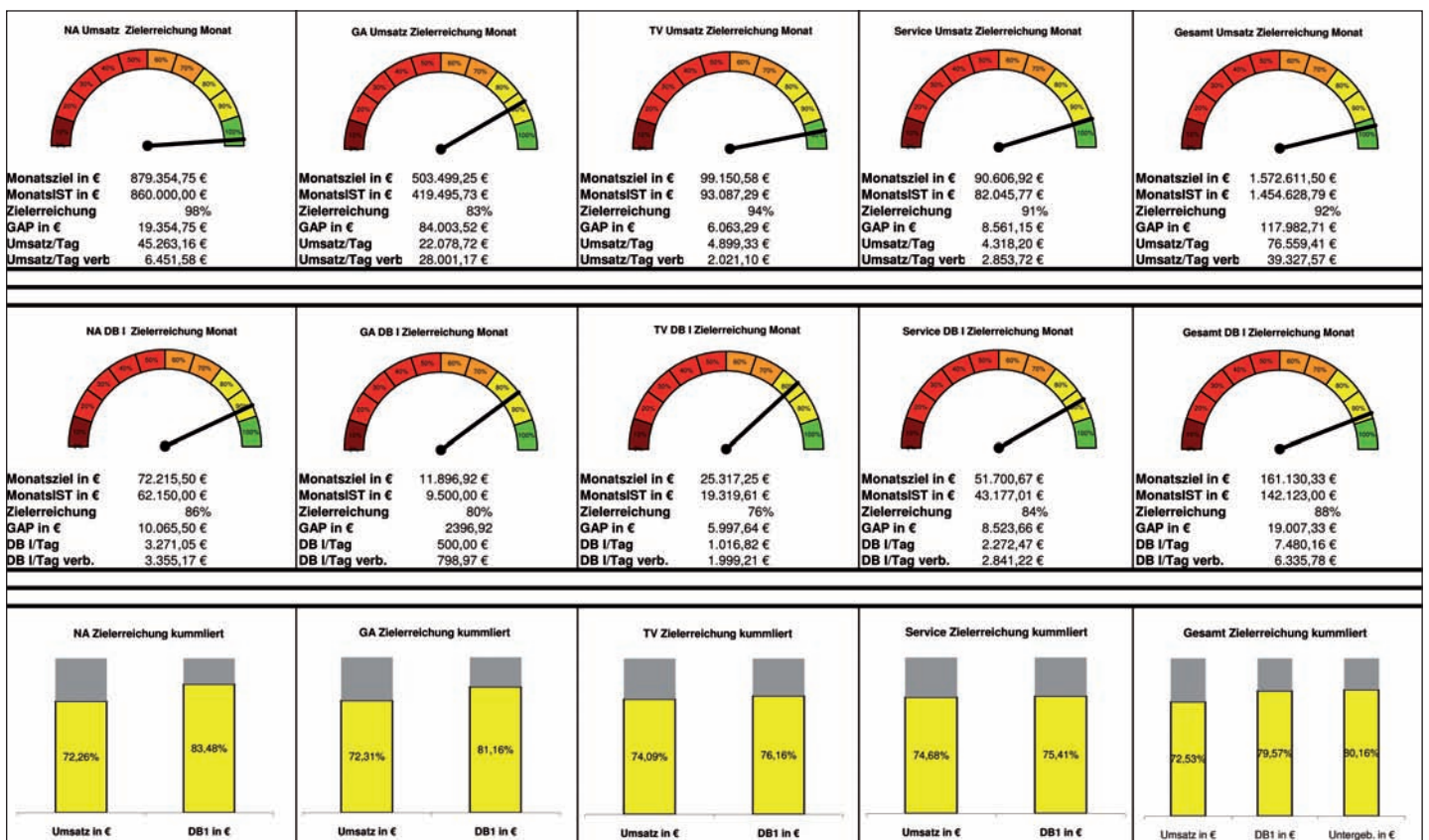
BMW incadea.engine® entlastet stark die Abteilung Finanzbuchhaltung und Controlling. Sie konnte einen Großteil ihrer bisherigen Aufgaben der Verbuchung in die Fachbereiche verlagern. Auch das mühsame Zusammenstellen von Excel-Listen entfällt nun. Die Aufgaben werden sich verstärkt auf das Prozess-Controlling konzentrieren und Effizienzen herausarbeiten. Wenn zum Beispiel jemand im Servicebereich früher ein Ersatzteil bestellte oder ausgab, ging eine Information an die Buchhaltung, die es in ihrem System verbuchte. Diese doppelte Erfassung ist heute nicht mehr nötig. Sobald der Mitarbeiter im Service das Teil verbucht, liegt diese Information überall vor und jeder kann sie bei Bedarf abrufen.

Sanfte Migration.

Die Entscheidung für das BMW DMS incadea.engine® fiel im Januar 2008 und wurde nach einer intensiven Vorbereitungsphase zusammen mit T-Systems im April 2008 an den Standorten Harsewinkel und Gütersloh in Betrieb genommen. Die Anbindung der Filialen Melle, Ibbenbüren und Osnabrück erfolgte in einem zweiten Schritt im Juni 2008. Die drei Timmermanns-Autohäuser im Raum Düsseldorf, an denen Walkenhorst beteiligt ist, werden im November 2008 ebenfalls mit BMW incadea.engine® live gehen. Positiver Effekt einer sanften Migration war es, erfahrene Mitarbeiter aus den schon seit 2 Monaten mit incadea.engine® arbeitenden Standorten als Multiplikatoren an die Standorte der zweiten Welle zu schicken. Dies

schafft Sicherheit und lässt Anwender-Netzwerke entstehen, die sich später zu Prozessoptimierungen zusammenfinden werden.

Bei der Einführung analysierte T-Systems zunächst gemeinsam mit Walkenhorst und IT-Beratern von BMW die im Autohaus gelebten Prozesse sowie die bestehende Hard- und Software. Dann integrierte T-Systems die weitestgehend standardisierte Lösung in die bestehenden IT-Systeme der Walkenhorst-Gruppe und überführte die Daten aus dem Altsystem Formel 1 in die neue Anwendung. Bei den Management-Auswertungen nahm T-Systems außerdem von Walkenhorst gewünschte Anpassungen vor. „Wenn immer möglich, gehen wir während der Einführungsphase auch auf individuelle Wünsche des Kunden ein“, sagt Dorit Traut-



Das Walkenhorst Management Cockpit zeigt täglich den Stand des Unternehmens an.

Herausgeber:

T-Systems Enterprise Services GmbH
Multring 26
69469 Weinheim

Kontakt:

Tel.: +49 6201 609-444
Fax: +49 6201 609-445
vertrieb.weinheim@t-systems.com
www.t-systems-weinheim.com



mann, die zuständige Projektleiterin auf T-Systems-Seite für das Walkenhorst Projekt. „Oft merkt man ja erst im täglichen Umgang mit dem System, wo der Schuh noch etwas drückt.“ Nach dem ausführlichen Training und dem Live Start wurden intensive Coachings in allen Fachbereichen wie Finanzbuchhaltung, Disposition, Service, Teiledienst, Zeitwirtschaft, Kasse und in der Systemadministration durchgeführt. Für tägliche Fragen der Anwender stellt T-Systems eine Hotline bereit. Die Mitarbeiter von Walkenhorst fühlten sich stets gut aufgehoben.

Migration ist „Chefsache“.

Im Rahmen einer Change-Management-Initiative unterstützen BMW AG und T-Systems die Autohäuser beim Wechsel von ihrem jeweiligen Altsystem auf das BMW DMS incadea.engine® mit einem erprobten Vorgehensmodell. Dazu gehören unter anderem ein Kick Off mit Schwerpunkt Change Management, mehrere Workshops mit Key Usern, Projektmeetings, Datenanalysen und Testdatenmigrationen sowie ein umfassendes Training. Walkenhorst hatte die Migration zur Chefsache erklärt und alle Mitarbeiter in Roadshows an jedem Standort darauf vorbereitet. „Wenn ein Autohaus eine neue Lösung erfolgreich einführen will, muss die Geschäftsleitung die Mitarbeiter entsprechend motivieren und sie von Anfang an begleiten“, weiß Henry Walkenhorst. „Die Migration auf ein neues Dealer Management System bringt immer große Veränderungen mit sich. Das gilt außer für die Prozesse auch für die Aufgaben und Rollen der Angestellten.“ Die Erfahrungen des Inhabers zeigen, dass sich die Umstellung leichter durchführen lässt, wenn die Geschäftsführung ihre positive Einstellung gegenüber der neuen Lösung offen zeigt.

Anspruchsvolle Ziele und Erfolgskontrolle.

Als Projektleiter auf Kundenseite steuerte der kaufmännische Leiter der Walkenhorst Gruppe Oliver Fischer die Aktivitäten. Zu Beginn formulierte er

die Messfaktoren eines erfolgreichen Projektes. Den Erfolg der Umstellung wollte man danach bewerten, wie zufrieden die Mitarbeiter mit den neuen Prozessen umgehen können, wie sauber der Datenbestand im neuen System in Quantität und Qualität sein würde und wie positiv alle Mitarbeiter des Unternehmens den Wandel mitgestalten würden. Alle Informationen zum Projekt, wie die Trainingsplanung und auch die Dokumentationen, stellte Herr Fischer den Mitarbeitern im Walk-Net zur Verfügung. Hierüber wurde 8 Wochen nach der Einführung eine strukturierte Zufriedenheitsabfrage bei allen Mitarbeitern durchgeführt, und dies in Bezug auf die Systemperformance, das Handling der neuen incadea-Prozesse im Vergleich zum Altsystem Formel 1, die Betreuung durch das interne Walkenhorst Team und die Betreuung durch das T-Systems Team im Coaching und in der Hotline.

Die Befragung zeigte, dass die Anwender bereits nach 8 Wochen Praxiseinsatz das Handling der neuen Prozesse sowie die Performance mit „gut“ beurteilen. Diese Zufriedenheitsabfrage wird 6 Monate nach Einführung wiederholt und ist für die Bewertung des Gesamt-Projekterfolgs wichtig.

Über die Veränderungsfähigkeit der Walkenhorst Mitarbeiter sagt Oliver Fischer als Resümee 4 Monate nach dem Livestart: „Es kommt nicht darauf an, wie lange das viel zitierte „Tal der Tränen“ dauert, sondern vielmehr, dass es nicht zu tief ausfällt. Die Zufriedenheit der Mitarbeiter mit Performance und Prozesshandling darf nicht unter einen bestimmten Wert fallen, ansonsten sind die Kraftanstrengungen, den Berg zu erklimmen, sehr groß. Unser Tal war nicht tief. Das führe ich darauf zurück, dass wir unsere Mitarbeiter gut abgeholt und eingebunden haben und das Training gut konzipiert und sehr effektiv war. Mitarbeiter bei Walkenhorst kennen den „Geist der Veränderung“ und haben gut mitgezogen.“

Henry Walkenhorst ergänzt: „Ich bin froh, dass wir entgegen meinen ersten Überlegungen „Augen zu und gleichzeitig durch mit allen Betrieben“ dann doch in den Betrieben durch die sukzessive Um-

stellung voneinander lernen konnten und die hohe Belastung aller Beteiligten gut verteilen konnten.

Wir haben sehr viele junge dynamische Mitarbeiter, die sofort gut mit den neuen Prozessen klar kamen. So haben die Kunden von der IT-Umstellung wenig mitbekommen. Die Priorität lag auf einer strukturierten Vorbereitung“.

Für T-Systems war die Walkenhorst Gruppe ein sehr anspruchsvolles Projekt in punkto Anforderungen zu Produkt und Einführung. Sieglinde Walz, Leiterin Automotive Handel BMW bei T-Systems: „Herr Fischer ist für uns ein idealer Projektleiter auf Kundenseite gewesen und ein wichtiger Sparringspartner für weitere Produkthanforderungen. Er ist seit 9 Jahren im Unternehmen, kennt Mitarbeiter, IT und Prozesse. Er ist sehr ziel- und erfolgsorientiert und hat Rückgrat in unbequemen Projektsituationen. Für uns ist nicht die Größe eines Unternehmens entscheidend, sondern der Organisationsgrad eines Unternehmens und wie sich die Führung persönlich einbringt und Werte vorlebt. Von Henry Walkenhorst und seinem Team gefordert zu werden, bringt nicht nur das Produkt, sondern auch uns selbst voran.“

Michael Wiesner, BMW AG ergänzt: „incadea.engine® ist ein sehr mächtiges, variables System. Es gibt Türen, die wir noch nie geöffnet haben. Die Anforderungen der Walkenhorst Gruppe haben dazu geführt, dass wir wieder einige mehr geöffnet haben“.

Livestarts der Walkenhorst Gruppe

01.04. 2008:	Harsewinkel und Gütersloh
01.06. 2008:	Melle und Ibbenbüren
08.06.2008:	Osnabrück
01.10.2008:	Diepholz
01.12.2008:	Düsseldorf, Kaast, Neuss
