

**EDV** / Durch die Einführung des DMS BMW incadea.engine verfügt die Walkenhorst-Gruppe über transparente Kennzahlen in Echtzeit.

# Wissen, **was** los ist

VON SABINE TILP

**D**ie Walkenhorst-Gruppe betreibt sieben Autohäuser (zwei in Osnabrück, je eins in Gütersloh, Ibbenbüren, Harsewinkel, Melle und Diepholz), ist zudem an drei Autohäusern im Raum Düsseldorf beteiligt und hat mit BMW, Mini, Alpina, seit 2006 auch Renault, Dacia, Hyundai und Kia sowie seit 2008 Nissan insgesamt acht Marken im Portfolio. Ohne entsprechende IT-Lösungen ist ein solches Unternehmen heute nicht mehr zu handeln, ist Geschäftsführer Henry Walkenhorst, der auch Vorsitzender im Arbeitskreis Vertrieb des deutschen BMW-Händlerverbandes ist, überzeugt: „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 klare Prozesse definiert, diese den aktuellen Anforderungen entsprechend weiterentwickelt

und jederzeit klare Zahlen zur Führung des Unternehmens zur Verfügung hat.“ Die Walkenhorst-Gruppe setzt am Hauptstandort in Melle das Dealer Management System (DMS) BMW incadea.engine ein, die Mitarbeiter in den anderen Firmen greifen über Terminalserver auf das System zu. Die Entscheidung zum Umstieg auf das von BMW empfohlene DMS stand an, weil das bisher genutzte DMS im Hinblick auf Auswertungen an seine Grenzen stieß. Auch die von Walkenhorst als absolutes Muss definierte Abbildung von Geschäftsvorfällen in Echtzeit war nicht möglich. „Wir mussten unbedingt handeln, um mit unseren Prozessen auf dem aktuellen Stand zu bleiben“, so Henry Walkenhorst.

Transparenz in Echtzeit ist für Walkenhorst der Dreh- und Angelpunkt. „Heute stellt sich nicht

**Henry Walkenhorst, Geschäftsführer der Walkenhorst-Gruppe:**  
**„Die IT ist unser tägliches Arbeitsgerät, ohne das unser Geschäft nicht funktionieren würde.“**

zuerst die Frage, ob der Größere besser ist als der Kleine – aus meiner Sicht ist es vielmehr eine Frage der Schnelligkeit, mit der ich aktuelle Unternehmenszahlen zur Verfügung habe, um sofort – und nicht erst zwei Tage später – auf Entwicklungen aktiv reagieren zu können.“ Bis zu 140 automatisierte Auswertungen können über das System, das Henry Walkenhorst als erstklassiges Kontroll- und Prognoseinstrument lobt, generiert werden. Nutzergruppenabhängig stehen sie im „Walk-Net“, dem von Walkenhorst seit 2000 selbst entwickelten Intranet, Führungskräften und Mitarbeitern zur Verfügung – gelebte Transparenz, die nicht zuletzt auch der Mitarbeitermotivation dient.

## **Das Cockpit – auf einen Blick**

Für die Führungsmannschaft werden außerdem täglich aktualisierte Zahlen im Management-Cockpit zur Verfügung gestellt. Henry Walkenhorst: „Die Tachometer-Übersicht ist mein zentrales Führungsinstrument. Hier sehe ich auf einen Blick jederzeit, wo wir stehen. Bevor ich beispielsweise in einen Betrieb fahre, verschaffe ich mir in wenigen Minuten einen Überblick über möglichen Handlungsbedarf.“

Durch die Echtzeitverbuchung von Bestandsveränderungen sind beispielsweise alle Ein- und Verkaufslisten stets auf dem aktuellen Stand, ebenso haben die Verkäufer, die im Außendienst per UMTS online auf das System zugreifen, standortübergreifend die aktuelle Vorführwagenbestandliste mit Kilometerständen im Überblick. „Durch diese Echtzeitverarbeitung sind wir in der Lage, schnelle Entscheidungen zu treffen und den Verkauf mit einem geringen Lagerbestand zu managen“, so Henry Walkenhorst.

Die Entscheidung, das incadea-DMS einzuführen, fiel im Januar 2008 – bereits am 1. April 2008 gingen die Betriebe in Gütersloh und Harsewinkel live, die anderen Standorte wurden im Laufe des Jahres sukzessive angebunden. Ursprünglich soll-





Walkenhorst-Betrieb in Gütersloh



**Oliver Fischer, kaufmännischer Leiter der Walkenhorst-Gruppe und verantwortlich für die DMS-Umstellung. „Die Mitarbeiter bei Walkenhorst kennen den ‚Geist der Veränderung‘ und haben gut mitgezogen.“**

ten alle Betriebe gleichzeitig umgestellt werden, rückblickend favorisiert Henry Walkenhorst jedoch die gewählte „sanfte Migration“, da man von den Erfahrungen der bereits erfolgten Umstellungen profitieren und die hohe Belastung der Mitarbeiter besser verteilen konnte. Mitarbeiter, die bereits über Erfahrung mit dem incadea-DMS verfügten, konnten zudem als Multiplikatoren an anderen Standorten eingesetzt werden. Daraus wiederum entstanden standortübergreifende Anwender-Netzwerke.

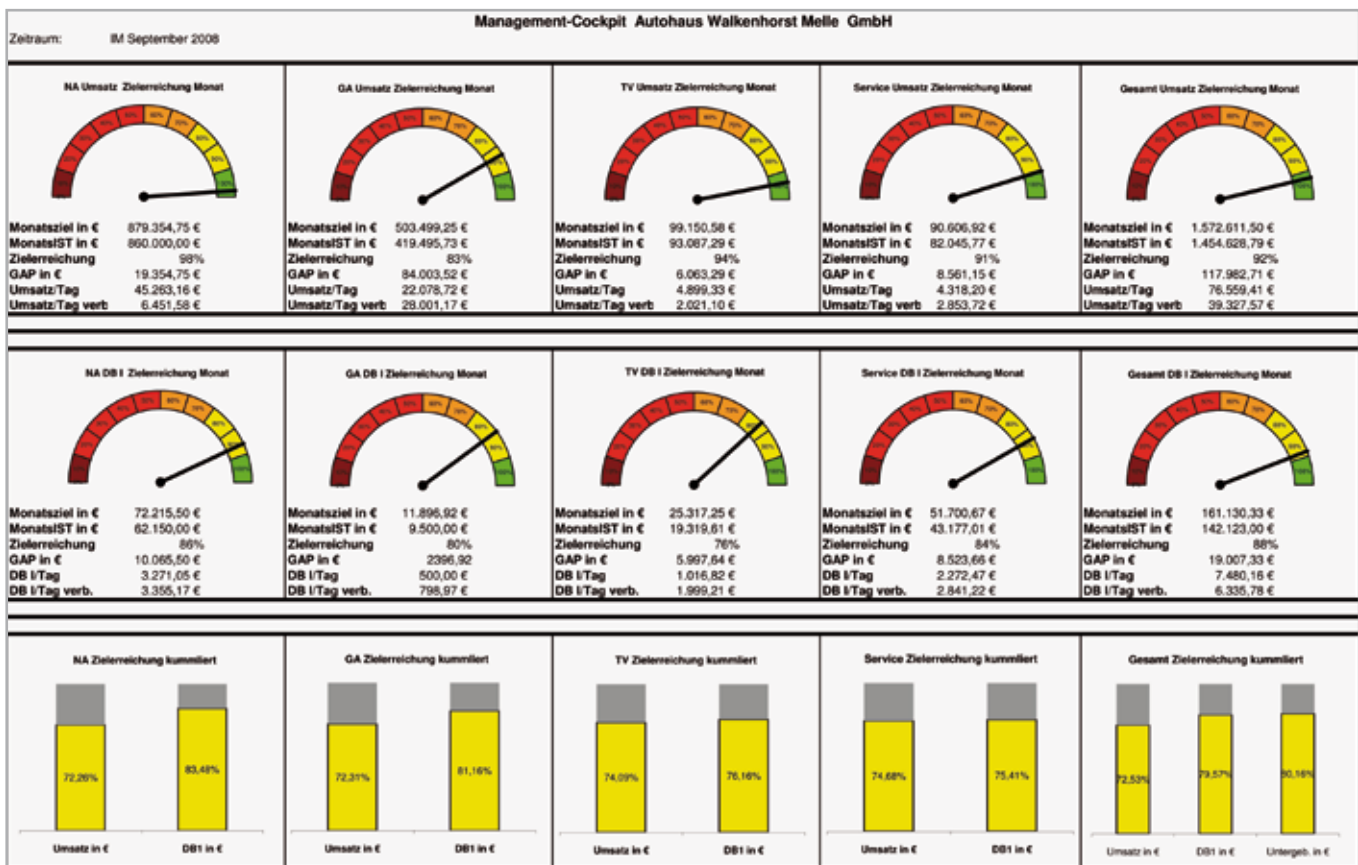
### IT ist Chefsache

Seitens BMW und dem IT-Provider T-Systems wurden die Systemumstellung und der Change Management Prozess umfassend

unterstützt. Entscheidend für die erfolgreiche Einführung eines Systems, darin sind sich alle Beteiligten einig, ist jedoch, dass das Thema IT positiv besetzt und vor allem Chefsache ist. „Die Geschäftsleitung muss die Mitarbeiter motivieren und sie begleiten bei allen Veränderungen, die ein neues DMS mit sich bringt“, so Henry Walkenhorst, der zudem Wert auf eine strukturierte Vorbereitung der Migration legte.

Oliver Fischer, kaufmännischer Leiter der Walkenhorst-Gruppe und Projektleiter der DMS-Migration, über die Veränderungsfähigkeit der Walkenhorst-Mitarbeiter: „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.“



**Zentrales Führungsinstrument: Das Management-Cockpit gibt der Führungsmannschaft schnell und übersichtlich Aufschluss über die Zielerfüllung und Erreichung definierter Plan- und Kennzahlen. Abweichungen und Bereiche mit Handlungsbedarf sind auf einen Blick erkennbar.**