

Dealer-Management-System

Augen auf beim Wechsel

Der Automeister-, Opel- und Ford-Servicebetrieb Metzelder Easy Drive schildert seine Erfahrungen

Als sich Patrick und Stefanie Metzelder im Jahr 2007 entschieden, einen insolventen Georg-von-Opel-Servicebetrieb in Kelsterbach zu übernehmen und den Weg in die Selbstständigkeit zu wagen, hätten sie sich nicht einmal in ihrem schlimmsten Alptraum ausmalen können, dass ihnen ausgerechnet die EDV fast das Genick brechen würde: „Bei unserem Einzug standen wir förmlich vor einem Trümmerhaufen. Von den Böden über die Datenleitungen bis hin zur Elektrik war alles stark sanierungsbedürftig. Doch das alles ist nichts im Vergleich zu den Problemen und den hohen Kosten, die uns die verschiedenen Dealer-Management-Systeme beschert haben“, erinnert sich der Geschäftsführer von Metzelder Easy Drive, Patrick Metzelder, der früher bei der AVAG beschäftigt war.

Nicht einmal vier Jahre nach der Eröffnung hat der Automeister-Betrieb, der zugleich Opel- und Ford-Servicepartner ist, im Januar sein mittlerweile drittes Dealer-Management-System eingeführt und ist damit jetzt endlich zufrieden.

40.000 bis 50.000 Euro hat ihn seine DMS-Odyssee gekos-



Stefanie und Patrick Metzelder haben in vier Jahren drei DMS-Umstellungen hinter sich gebracht.

tet, schätzt der Geschäftsführer. „Wenn wir nicht Mitarbeiter hätten, die zeitweise sogar auf ihr Gehalt verzichtet haben, weil wir aufgrund massiver Probleme mit unserer Buchhaltung Liquiditätspässe hatten, gäbe es uns jetzt nicht mehr“, fügt seine Frau Stefanie hinzu, die sich um die gesamte Verwaltung im Betrieb kümmert. „Um nur ein Beispiel zu nennen: Wir hatten in unserem aufgesetzten Buchhaltungsprogramm plötzlich doppelte Buchungssapfel, andere wiederum fehlten komplett“, erzählt sie.

Massive Probleme seien bei den vorherigen Dealer-Management-Systemen auch im Rahmen der Kommunikation mit der Opel-Schnittstelle GM-Exchange aufgetreten. Ein Dreivierteljahr sei es zudem nicht möglich gewesen, zu mahnen, weil

das DMS keine OP-Listen erstellt habe. „Behelfsmäßig habe ich alle Ausgangsrechnungen mit Excel bearbeitet“, schildert Stefanie Metzelder das Dilemma.

Besonders dramatisch sei die Lage bei der Garantieabwicklung gewesen – vor allem aufgrund von Schnittstellenproblemen. Da Metzelder Easy Drive direkt am Frankfurter Flughafen liegt, führt der Betrieb den Service für rund 1.700 Mietwagen durch. 20 bis 30 Garantieanträge pro Woche sind die Regel: „Wir mussten zwischenzeitlich für jede Arbeitsnummer eine Rechnung schreiben und hatten folglich riesige Stapel Papier. Wir haben teilweise völlig den Überblick über die Garantieanträge verloren“, erzählt Stefanie Metzelder. Probleme habe es auch bei der Teilebestellung gegeben.

„Es kann nicht sein, dass IT-Anbieter Zusagen über Funktionen und Schnittstellen machen, die sie dann technisch gesehen gar nicht halten können“, bemerkt Patrick Metzelder. Das gelte vor allem für das Thema Herstellerschnittstellen.

DMS bei Händlerkollegen anschauen

Händlerkollegen, die in Erwägung ziehen, ein neues Dealer-Management-System einzuführen, rät der Geschäftsführer daher zur Vorsicht: „Lesen Sie den Vertrag und vor allem auch die allgemeinen Geschäftsbedingungen genau durch.“ Mit besonderer Vorsicht sei vor allem der Passus zu genießen, man akzeptiere alle Fehler der Software. Denn dadurch entziehe sich der IT-Anbieter sämtlichen Rechtsansprüchen.

AUF DEN PUNKT

Bei einer DMS-Umstellung ist besonders hinsichtlich der Schnittstellen zu den Herstellersystemen Vorsicht geboten. Wenn möglich, sollten sich Händler die Software bei einem Kollegen, der idealerweise die gleichen Fabrikate vertreibt, im Livebetrieb anschauen und einen Vertrag nicht blind unterschreiben, sondern die AGBs genau lesen. Gut ist zudem, wenn DMS-Anbieter Zusagen schriftlich fixieren.

Wolle man als Autohaus auf der sicheren Seite stehen, solle man zumindest einen Teil des vereinbarten Betrags erst dann bezahlen, wenn das Dealer-Management-System fehlerfrei laufe. Ein besonderes Augenmerk solle man auch auf die Kündigungsfristen legen.

Zudem solle man sich vom DMS-Anbieter schriftlich zusichern lassen, dass Kunden-, Fahrzeug-, Lager- und Historiendaten bei Kündigung in einem für Dritte verständlichen Dateiformat ausgegeben werden können.

Und noch einen Tipp hält der Geschäftsführer für seine Kollegen parat: „Man sollte sich vom Softwarehersteller eine Liste mit Referenzkunden geben lassen und sich das Dealer-Management-System direkt in den Autohäusern anschauen.“

Nicht nur eine Liste, sondern gleich ein ganzes Heft mit Referenzkunden, nach Fabrikaten geordnet und mit Kontaktdaten überlässt Loco-Soft interessierten Betrieben. „Ich habe mir das Programm von Loco-Soft bei einem Händler live angeschaut und war sofort davon angetan. Die Software ist fast selbsterklärend und lässt hinsichtlich der Funktionen keine Wünsche offen. Sie beinhaltet alles, was wir im Alltag benötigen, und noch



Metzelder Easy Drive liegt direkt am Frankfurter Flughafen.

viel mehr – von Schnittstellen zu Herstellerprogrammen und Teilekatalogen über einen Terminplaner und eine Zeiterfassung bis hin zu umfangreichen Controllingfunktionen. Vor allem läuft die Software fehlerfrei“, schwärmt Patrick Metzelder.

Auch die Datenübertragung mit der aufgesetzten Buchhaltungssoftware Aspen, die von einem Fremdanbieter stammt, bereite, anders als erwartet, keinerlei Probleme. Neben der dreimonatigen Kündigungsfrist habe auch das Preis-Leistungs-Verhältnis eine wichtige Rolle bei der Entscheidung gespielt. Statt den früheren 400 bis 1.000 Euro monatliche Kosten für zehn Arbeitsplätze beziehungsweise Anwender zahlt der Betrieb für das DMS von Loco-Soft jetzt unter 300 Euro – dazu kommen jährlich 19 Euro für eine revisions-sichere CD mit Updates. Von

Vorteil sei auch, dass das System von Loco-Soft im Vergleich zu manch anderem Programm wenig Speicherplatz benötige.

Das Preis-Leistungs-Verhältnis stimmt

„Bei der Umstellung auf Loco-Soft sind keine Installationskosten angefallen und wir haben weniger als 1.000 Euro an einen externen Dienstleister für die Datenkonvertierung bezahlt“, bemerkt der Unternehmer. Schulungskosten fallen im Zuge der Umstellung generell nicht an.

Um die Kosten von Folge-schulungen für einen Händlerbetrieb möglichst gering zu halten, bietet der Lindlarer Softwarehersteller seit Kurzem neben den klassischen Schulungen auch Webinare an. Die Teilnahme kostet rund 25 Euro. Die Ausgaben für die Anreise und die Übernachtung erübrigen sich bei dieser Trainingsform.

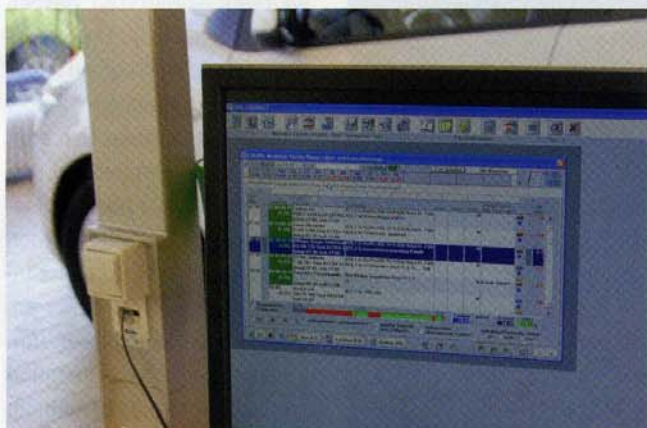
Als großen Vorteil erachtet der Geschäftsführer, dass der

Außendienstmitarbeiter von Loco-Soft die Software nicht nur verkauft, sondern sie auch installiert und die Mitarbeiter geschult habe.

Lobend äußert sich Stefanie Metzelder über die Hotline: „Bislang mussten wir noch nie länger als 36 Stunden warten.“ Zudem habe man nie das Gefühl, als kleiner Servicebetrieb nur ein Kunde zweiter Klasse zu sein. Dank einer sehr guten Programmhilfe könne man viele Unklarheiten ohnehin in Eigenregie lösen.

„Die vergangenen Jahre haben wir uns aufgrund der zahlreichen Softwarewechsel und der verschiedenen Oberflächen und Funktionen immer wie mitten in einem Umzug gefühlt – irgendwie immer fehl am Platz. Seitdem wir mit Loco-Soft arbeiten, sind wir endlich angekommen“, schwärmt Serviceberater Jörg Krämer. „In unserem Fall stimmt das Motto ‚Aller guten Dinge sind drei‘“, fügt Patrick Metzelder schmunzelnd hinzu.

Julia Mauritz



Bei der Entwicklung seines Dealer-Management-Systems hat Loco-Soft ein besonderes Augenmerk auf eine einfache Bedienung und eine gute Übersichtlichkeit gelegt.



Das Produkt mit zertifizierter Leistung - keine unfundierten Behauptungen
www.QMI.de

...reibungärmer fährt man nicht!

www.russfilter.info
 ☎ 04 61/9 40 35-10