



Fotos: Prof. Anita Friedel-Betz

Kundenorientierung ist Trumpf bei Bäckmann & Sassert im Kölner Norden. Die Zeit dafür schafft das Loco-Soft DMS.

FORD SERVICE, MAZDA, SUZUKI, SSANGYONG, KAWASAKI BÄCKMANN & SASSERT, KÖLN, DÜSSELDORF

Automatisiert erfolgreich

ZDF - Zahlen, Daten, Fakten und automatisierte Geschäftsprozesse, das sind die Erfolgsgeheimnisse von Geschäftsführer Stefan Bäckmann. Dazu unterstützt das DMS Loco-Soft

Stefan Bäckmann, der heute das Kölner Mehrmarken-Autohaus in zweiter Generation führt, hatte sich rund um die Phase der Wirtschaftsraumkonzepte Ende der 1990er Jahre für das mehrmarkenfähige Dealer Management System (DMS) Loco-Soft entschieden. Damit konnte er locker neben Mazda und Suzuki später den Ford Service Vertrag abbilden. Die beiden Loco-Soft Mitarbeiter banden in gerade mal dreieinhalb Stunden den kompletten Mandanten Ford mit all den nötigen Schnittstellen zu den „Ford“-Systemen React, Oasis, Etis und Ecat u.a. ein.

„Im hart umkämpften Kölner Markt sind wir dank unserer Serviceorientierung und unserer Flexibilität auch als kleiner Händler sehr erfolgreich“, erklärt Bäckmann seine Firmenphilosophie. Und das ist kein leeres Geschwätz, wie die zahlreichen Google-Bewertungen seiner Kunden bestätigen.

„Damit wir ausreichend Zeit für unsere Kunden haben, müssen unsere Abläufe so schlank wie möglich sein. Was sich automatisieren lässt, muss über und aus Loco-Soft automatisiert werden“, erklärt der pfiffige Autohaus-Chef.

Vergangenes Jahr hat Bäckmann ein in Konkurs gegangenes Düsseldorfer Autohaus aufgekauft. Es führt die Marken Suzuki, SsangYong und Kawasaki und wird ebenfalls über Loco-Soft als getrennter Mandant gesteuert. „Was wir vor 20 Jahren mit 15 Kunden im Service verdient haben, dazu brauchen wir heute die doppelte Menge. Und gleichzeitig ist der Papierkrieg bei allen Marken gestiegen. Wer da keine funktionierenden Schnittstellen zu den jeweiligen Herstellern hat, den fressen die Verwaltungskosten auf“, unterstreicht Bäckmann.

Zeitersparnis ist ein Träumchen

„Je mehr wir uns mit Loco-Soft beschäftigen, umso mehr Zeit sparen wir. Das ist ein echtes Träumchen,“ kommt der Kölner ins Schwärmen. Mit der Schnittstelle zur DAT-SilverDat brauche er für eine Karosserierechnung heute noch fünf

Minuten, was ihn früher locker eine Stunde gekostet hatte. Denn die Kalkulation vom Sachverständigen wird einfach per Import als Datei eingelesen. Oder den aus Ford Ecat erstellten Kostenvorschlag generiert er in weniger als 30 Sekunden in einen Reparaturauftrag um.

Für alle vertretenen Marken sucht Loco-Soft automatisch über die Schnittstellen nach offenen Serviceaktionen. Bäckmann schätzt alleine diese Zeitersparnis auf fünf Minuten pro Auftrag, d.h. alleine zweieinhalb Stunden gewonnene Zeit bei 30 Werkstattkunden pro Tag. Und dabei kosten die Schnittstellen kein zusätzliches Geld. Alles ist in der monatlichen Miete enthalten.

Zahlen - Daten - Fakten

Gemäß seinem Motto „ZDF“ wo nur Zahlen, Daten, Fakten zählen, sind Bäckmanns wichtigste Auswertungen aus Loco-Soft, die Vertriebssteuerung, der BWA, SuSA (Summen und Salzen Liste), die Verkaufsanalyse und die Werkstatt-Analyse sowie die Leistungsgrad-Auswertung. Ständig im Auge hat er über den Tag den „Wer macht was Monitor“, der anzeigen, welcher Monteur an welcher Arbeit dran ist.

Wichtig ist Bäckmann auch, dass seine Verkäufer wissen, welche Kunden zum Service angemeldet sind, um hier rechtzeitig den nächsten Verkauf anbahnen zu können. Möglich macht



Stefan Bäckmanns Credo: Zahlen-Daten-Fakten kurz ZDF ist sein entscheidender Wettbewerbsvorteil.

dies der Termin- und Werkstattplaner. Der beinhaltet auch die Mietwagen-Verwaltung, aus der automatisch dann der Leihwagen-Vertrag bzw. das Leihwagen-Rücknahme-Protokoll ausgedruckt werden.

Als nächste Prozessoptimierung ist für 2017 das papierlose Büro durch Auflösen der manuell geführten Kundenakten geplant. Der Hochleistungsscanner zum Digitalisieren von Personalausweis, Darlehensverträgen und anderen Dokumenten befindet sich bereits im Test.

BÄCKMANN & SASSERT	www.baeckmann-sassert.de
Standorte	Düsseldorf, Köln
Marken	Mazda (1975), Suzuki (2003), Ford Service, nur in Düsseldorf SsangYong; Kawasaki
Ziele 2017	NW 600, GW 450
Mitarbeiter (beide Standorte)	33 davon in Köln 1 GL, 4 Zentrale/Info/Serviceassistenz/Buchhaltung (davon 1 Teilzeit), 1 Verkaufsleiter, 2 Universal-Verkaufsberater, 1 Gewerbe-Verkaufsberater, 1 Disposition, 1 IT-Admin (extern), 1 Serviceleiter, 2 Serviceberater (Werkstattmeister), 5 Mechatroniker, 1 kfm. Azubi, 1 gewerblicher Azubi
IT-Konfiguration	1 Terminal-Server, 16 PC, 6 Arbeitsplatz-Drucker, 5 Multifunktionsdrucker, 18 flexible DMS-Lizenzen, Softwarekosten: 531,30 €/mtl. DMS seit 2004: Loco-Soft
Loco-Soft Vertriebs GmbH	Schlosserstr. 33, 51789 Lindlar, Tel. 02266 8059-0, www.loco-soft.de