



BMW Partner Hubauer hat nur ein Ziel - Kundenzufriedenheit

Das 1962 als Firma Konrad Hubauer gegründete Unternehmen aus dem bayrischen Landshut besitzt seit 1964 einen BMW Händlervertrag.

Das Know-how der Mitarbeiter liegt in den jahrzehnten Erfahrung rund um BMW. Der Kundendienst absolviert gleichzeitig Trainingsprogramme, in denen die Mitarbeiter nach internationalem BMW Maßstab weitergebildet werden.

Überzeugen kann man sich in dem Anfang 2005 neu eröffneten Autohaus an der Ingolstädter Straße, in dessen Ausstellungshalle rund 20 Neuwagen der verschiedensten Modelle angeboten werden, sowie im Gebrauchtwagencenter in der Straubinger Straße, in welchem rund 150 Fahrzeuge der Marke BMW, aber auch anderer Marken zur Auswahl bereitstehen.

Insgesamt werden über 1.200 Fahrzeuge im Jahr verkauft und ca. 45 Werkstattdurchgänge pro Tag abgewickelt.

BMW steht für Zuverlässigkeit und Vertrauen. Der BMW Partner Hubauer verfolgt seit Jahrzehnten dieses Ziel erfolgreich. Die heutige Hubauer GmbH aus dem bayrischen Landshut wurde 1962 von Konrad Hubauer gegründet und besitzt seit 1964 einen BMW Händlervertrag.

Das Unternehmen bietet seinen Kunden einen Service, der weit über den Standard hinausgeht. Die darin enthaltenen Dienstleistungen sind genau auf die Bedürfnisse und Wünsche der BMW Fahrer abgestimmt und sorgen dafür, dass die Freude am Fahren über Jahre erhalten bleibt.

Um auch in Zukunft auf hohem Niveau die Anliegen der Kunden und Interessenten zu bearbeiten, sollten die internen Arbeitsabläufe gestrafft und gleichzeitig für die Mitarbeiter vereinfacht werden.

Deshalb wurden die Anforderungen an ein Lösungspaket, eine Dokumenten-Management- und Archiv-Lösung für die IBM iSeries entsprechend hoch definiert. Primäres Ziel war die Archivierung aller elektronisch erzeugten Spooldokumente direkt aus den iSeries Anwendungen CARE, einem Dealer Management System für die Automobilbranche, aus der Finanzbuchhaltungssoftware DKS, sowie aus dem Zeiterfassungssystem von HRF in einem Archiv, das gleichzeitig auch erstellte PC-Dokumente und eMails speichern kann. „Von Bedeutung

war für uns ebenso der Aufbau einer allumfassenden elektronischen Kundenakte, wo die Benutzer gefiltert durch ihre Berechtigung alles zum Kunden oder zum Fahrzeug über Kundennummer, Fahrgestellnummer per Klick finden können“, erklärt Thomas Wimmer, Assistenz der Geschäftsleitung.

Da die Sicherheit und Zuverlässigkeit der IBM iSeries ebenfalls eine wichtige Rolle spielte, wurde gleichzeitig nach einer Lösung gesucht, die auf diesem Midrange Server arbeitet.

Hilfe vom professionellen Berater

Bei der Auswahl einer professionellen Lösung unterstützte das BMW Autohaus Hubauer ihr langjähriger Berater Jürgen Kübler von der KHS-Jürgen Kübler EDV Beratung. Die Entscheidung fiel auf die flexible Dokumenten-Management- und Archiv-Lösung ArchivPlus aus dem Hause Gräbert, Berlin, mit der die gewünschten Ziele in sehr kurzer Zeit umgesetzt werden konnten.

Einbindung von ArchivPlus in bestehende Anwendungen

Die Installation und Einbindung von ArchivPlus in alle wichtigen Geschäftsabläufe dauerte 3 Tage. Heute werden alle selbst erzeugten Dokumente aus den verschiedensten Abteilungen automatisch im Hintergrund elektronisch archiviert. In

Hard- und Softwarekonstellationen:

iSeries (AS/400) Modell:	820 und 270
Anzahl der Terminals/PC:	40
Betriebssystem-Version:	V5.R2
Client-Server:	Terminalserver ca. 40 Clients
Anwendungssoftware:	CARE von ASC
PC-Betriebssystem:	Windows 98, 2000, XP
Verwandte Netze:	TCP - IP

der Buchhaltung beispielsweise wird nach dem Verbuchen der Lieferantenrechnungen in DKS diese automatisch gespeichert. Durch die Eingabe der Rechnungsnummer werden die Indexfelder aus DKS für die Indexierung automatisch extrahiert.

Erzeugte Kundenrechnungen aus dem Spool werden automatisch indexiert und identisch zur Kundenadresse in der CARE Datenbank abgelegt.

eMails, die über Outlook versandt werden und wichtige Kundeninformationen enthalten, können die Mitarbeiter per Knopfdruck dem Archiv zuführen. Die Zuordnung zur CARE Datenbank erfolgt dabei entweder automatisch durch einen Abgleich der eMail-Adressen in der Datenbank oder vereinzelt durch manuelle Eingabe der Kundennummer.

Bei der Erstellung eines Werkstattauftrages wird die Auftragsnummer als Barcode mit aufgedruckt. Nach dem einscannen des abgearbeiteten Werkstattauftrages sucht das Programm nach Auslesen des Barcodes automatisch die vorher erzeugten Indexfelder.

Die extern erhaltenen KFZ Briefe werden eingescannt und manuell durch die Eingabe der Fahrgestellnummer verschlagwortet.

Für den täglichen Schriftverkehr der Kollegen wurde eine Standard Briefvorlage entwickelt, die über einen speziellen ArchivPlus Druckertreiber archiviert wird. Dabei werden gleichzeitig bestimmte Textmarken für die Indexierung ausgelesen.

Über das Importprogramm von ArchivPlus werden alle Verkaufsangebote, die aus einem Windowsprogramm erstellt wurden, automatisch archiviert. Dies funktioniert über einen Ablagedrucker, der vor der Druckausgabe eine PDF-Datei

erstellt und aus dieser die Indexfelder ausliest. Durch das komplette Archivieren aller Vorgänge und Korrespondenzen müssen keine Kundenordner mehr angelegt werden. Wenn Kunden heute per Telefon oder vor Ort Fragen haben, bekommt der Mitarbeiter per Knopfdruck alle Vorgänge über die CARE Datenbank am Bildschirm angezeigt und kann sofort Auskunft erteilen.

„Dabei hat mich das Modul Universelle Bildschirmschnittstelle am meisten beeindruckt. Es ist wichtig, dass die Anwender aus den bestehenden Programmen per Klick die Dokumente zu den Kunden oder Fahrzeugen finden, ohne lange in verschiedenen Programmen zu suchen“, erklärt Thomas Wimmer.

Rund 40 der 100 Mitarbeiter arbeiten mit ArchivPlus. Jährlich werden auf diese Weise 30.000 bis 40.000 Dokumente elektronisch archiviert.

Archivierte Dokumente Dritten zur Verfügung stellen

Nicht nur Firmenmitarbeiter arbeiten mit dem Archiv. Mit dem Modul „Auslagerung auf CD“ können vorselektierte archivierte Dokumente externen Dritten zur Verfügung gestellt werden. „Wir setzen dieses Modul zum Beispiel für unseren Steuerberater ein“, so Thomas Wimmer.

Gleichzeitig kann mit dieser Auslagerungsmöglichkeit der GDPdU (Grundsätze der Prüfbarkeit digitaler Unterlagen) entsprochen werden. Dem Steuerprüfer vom Finanzamt können die gewünschten Belege und Dokumente zur Prüfung mitgegeben werden. Neben den gespeicherten Dokumenten liefert die CD gleichzeitig ein komfortables Rechercheprogramm, mit welchem die gesuchten Dokumente schnell gefunden und angezeigt werden können.



Geringer Betreuungsaufwand für ein reibungsloses Arbeiten

Seit der Einführung von ArchivPlus gibt es keine Probleme. „Der Arbeitsaufwand hat sich um ein Drittel verringert“, so Thomas Wimmer. Das Scannen und die Kontrolle ob alles gescannt wurde benötigen etwas Zeit.

Dafür ist der Platzbedarf um 90 Prozent gesunken. „Darüber hinaus ist der Betreuungsaufwand sehr gering, gleichzeitig ermöglicht ArchivPlus Eigenprogrammierungen und lässt sich in bestehende Arbeitsabläufe einbinden, ohne diese umzustellen“, resümiert Thomas Wimmer.

Gräbert
SOFTWARE + ENGINEERING

Sitz der Gesellschaft

Gräbert
Software + Engineering
GmbH
Nestorstr.36 a
10709 Berlin

Telefon

030 / 89 69 03 33

Telefax

030 / 89 69 03 39

Internet

www.graebert-gse.de

eMail

marketing@graebert-gse.de