

Success Story: Potenziale heben im Kundenerlebnis

Im Autohaus steht der Kunde im Mittelpunkt. Das Erlebnis bei Beratung, Verkauf und Service entscheidet über Loyalität und Verkaufserfolg. Eine prozessgestützte Betrachtung aus Sicht des Kunden macht die Wünsche des Kunden und des Handels greifbar. Potenziale können durch eine auf diese Ziele ausgerichtete IT-Unterstützung gehoben werden. So wird ein Premium-Erlebnis erzielt – für den gemeinsamen Erfolg von Handel und Hersteller.

Kunde
BMW Group

Dienstleister
PRODYNA AG
Visit prodyna.com

Sektor
Automotive Industry

Produkt
PRODYNA Process Toolbox

► Tausende Fahrzeuge werden täglich über die BMW Handelsvertretungen in Deutschland konfiguriert, angeboten, zur Probe gefahren, verkauft und gewartet. Kaum ein Arbeitsschritt kommt dabei ohne IT Unterstützung aus. Die Datenmengen sowie der Grad an Vernetzung innerhalb des Autohauses sowie zu Prozesspartnern wie dem Hersteller oder Finanzdienstleistern sind beachtlich. Gleichzeitig soll die IT den Mitarbeitern im Autohaus unauffällig und schnell zur Hand gehen und ein Kundenerlebnis ermöglichen, das dem Markenanspruch gerecht wird.

Das Prozessmodell macht Potenziale sichtbar

Ein prozessbasierter Ansatz wurde gewählt, um Potenziale greifbar zu machen. In einer Reihe von Workshops mit Vertretern des Handels erhoben BMW und PRODYNA ein Prozessmodell, welches die kunden-erlebten Prozesse im Autohaus abbildet, und stellten die IST- und ZIEL-Situationen nebeneinander. So wurden bislang unerkannte Potenziale für Prozessverbesserungen und -harmonisierungen entdeckt und andere bestätigt. Das Prozessmodell erwies sich durch seine Anschaulichkeit als ein greifbares und gleichzeitig ausreichend formales Diskussionsobjekt für alle Beteiligten.

Moderne und leichtgewichtige Tools

PRODYNA brachte eine leichtgewichtige online Modellierungsplattform in das Projekt ein, die neben intuitiver und schneller Bedienung umfangreiche Kollaborationsmöglichkeiten bietet. Begleitet durch eine Dokumentationsplattform und eine transparente Aufgabenverwaltung war nach einem schnellen Setup eine ortsunabhängige Bearbeitung sämtlicher Projekteinhalte möglich. Alle Projektbeteiligten konnten den Fortschritt zu jedem Zeitpunkt einsehen und kommentieren, eine produktive Zusammenarbeit über alle Stakeholder hinweg wurde ermöglicht.

Business-IT Alignment

Im Prozessmodell treffen sich Business und IT an einer gemeinsamen Basis. Durch die Abbildung der IT Unterstützung direkt im fachlichen Prozessmodell entstehen konkrete, handfeste Anforderungen an IT Systeme, die in bestehende Projekte eingesteuert und auf denen neue Projekte begründet werden können. Der Prozessansatz hilft zudem, Medien- und Systembrüche zu erkennen und zu vermeiden und so effiziente Abläufe zu erzielen. Die IT kann fortlaufend zielgerichtet entwickelt werden. Eine am Bedarf der Nutzer ausgerichtete IT Bebauplanung wird ermöglicht. Business-IT Alignment ist erreicht – zum Wohl des Kunden.

„Eine effizientere und effektivere Umsetzung einer solchen Herausforderung kann ich mir nicht vorstellen. Durch die von PRODYNA für das Projekt ausgewählten und schließlich auch eingesetzten Methoden konnten alle erforderlichen Prozesspartner jederzeit und ohne große Umwege auf dem aktuellsten Stand gehalten werden. Man konnte sich so voll auf die zu erarbeitenden Projekteinhalte konzentrieren, da die verwendeten Tools die Projektarbeit signifikant erleichtert haben.“

Bernd Ulbrich, Projektleiter BMW