

Projektskizze

von

Autohaus Moll GmbH Lutherstadt Wittenberg

„Digitalisierung des Unternehmens“

Das geplante Vorhaben haben wir in drei Teileprojekte untergliedert, das Vorhaben beinhaltet folgende Maßnahmen:

1. Papierlose Kreditorenverarbeitung
2. Archivierung der Auftragsmappen
3. Digitale Aufrüstung der Telefonanlage

Ausgangssituation

Die aktuelle Arbeitsweise im Unternehmen ist weitestgehend analog.

Der Posteingang sowie die Rechnungs-, Angebots- und Auftragserstellung werden papierhaft abgewickelt. Die Zuordnung der aus den Aufträgen hervorgehenden Tätigkeiten erfolgt aktuell manuell durch das Personal. Dieser Vorgang kostet viel Zeit.

Es bestehen zudem auch wenig bis keine Automatismen in den einzelnen Gebieten der Rechnungslegung, Auftragserstellung und Kundendatenverwaltung. Die Dokumente und Daten werden fast ausschließlich papierhaft archiviert und verwaltet. Das sorgt in der Folge zu Problemen im Zeitmanagement und vergleichsweise erhöhten Kosten für Druck, Papier und Kundenakten.

Dahingehend fallen Selektionen oder schneller Auskünfte zu einzelnen Projekten schwer, da alles erst aus den Akten herausgesucht und ausgewertet werden muss.

Zusätzlich soll die vorhandene ISDN in eine digitale Telefonanlage auferüstet werden. Aktuell müssen Daten der Kunden bei einem Anruf jedes Mal neu nachgefragt und händisch erfasst werden. Bis jetzt ist es zudem nicht ersichtlich, ob sich der Mitarbeiter, an den das Telefonat weiter geleitet wird, gerade am Platz befindet oder selber bereits telefoniert.

Um die vorhandenen Probleme innovativ zu lösen, sollen in diesem Zusammenhang Maßnahmen zur Digitalisierung im Unternehmen umgesetzt werden.

Lösungsansatz

Zur Lösung der Problemstellung ist geplant, ein einheitliches serverbasiertes Datenmanagement im Unternehmen einzuführen. Alle Dokumente werden zukünftig via Scanner digitalisiert und archiviert. Die Rechnungs-, Angebots- und Auftragserstellung und -verwaltung wird künftig komplett digital ablaufen.

Einzelne Aufgaben aus den Angeboten werden nun mittels der Serverlösung teilautomatisiert den einzelnen Bereichen und Mitarbeitern im Unternehmen zugewiesen. Unterschriften werden künftig direkt via Unterschriftenpad geleistet, um Papier einzusparen.

Jeder Kunde bekommt künftig eine digitale Auftragsmappe. Dadurch kann der entsprechende Mitarbeiter jederzeit Daten abrufen, Auskünfte geben und Aufgaben verwalten. Auch Kundenselektionen und automatisierte Anschreiben werden durch die Datenbank und

entsprechende systemseitige Automatismen möglich. Auf Grund der zu erwartenden Zeiteinsparung, durch die dann optimierten Arbeitsweisen, werden die freien Kapazitäten effizient eingesetzt z. Bsp. Marketing und Kundenbindung

Mit der Erweiterung auf eine digitale Telefonanlage sieht man sofort auf seinem Bildschirm, ob der Mitarbeiter gerade am Arbeitsplatz oder im Urlaub, Schulung, krank usw. ist. Dadurch können die Telefonate gezielt weiterbearbeitet werden. Durch die Digitalisierung der Telefonanlage ist es für den Anrufer auch möglich, sich durch die Auswahl der entsprechenden Abteilung (Verkauf, ET, Buchhaltung usw.) selber dorthin zu verbinden. Dies ist momentan nicht möglich, da alle Anrufe in der Zentrale ankommen und von den Info-Mitarbeitern manuell weiterverbunden werden müssen. Durch eine Schnittstelle zu dem Fahrzeugstamm und den Kundendaten hätte der Mitarbeiter zusätzlich sofort alle relevanten Daten in digitaler Form beisammen.

Dadurch werden die Mitarbeiter entlastet. Dies hilft beim Stressabbau und Sie können sich aktiver um die im Haus befindlichen Kunden kümmern umso den Service für unsere Kunden noch angenehmer zu gestalten.