



## EDV-ORGANISATION

# Die Prozesse im Griff

Damit die EDV im Autohaus gut funktioniert, bedarf es einer guten Organisation der Abläufe und Strukturen. Ein Leitfaden, wie es gehen kann.

## KURZFASSUNG

Wer Herr der EDV sein will in seinem Autohaus, der kommt um das Thema Organisation nicht drum herum. Dazu gehören klar definierte Zuständigkeiten, Abläufe, Unterstützungswerkzeuge und -methoden. Einmal die EDV im Griff, lassen sich durch effizienten Abläufe viel Zeit und Geld sparen.

N ahezu jeder Mitarbeiter im Autohaus arbeitet mit mindestens einem EDV-System. Von diesen gibt es z. B. in den markengebundenen Betrieben weit über 30 und sie umfassen Systeme, die von Herstellern vorgegeben bzw. selber bewusst angeschafft wurden, von Mitarbeitern „mitgebracht“ wurden bis hin zu denjenigen, die für Aufrechterhaltung und Betrieb der IT-Struktur notwendig sind, wie z.B. Betriebssysteme,

Serversoftware etc. Hinzu kommt die zugehörige Hardware wie Arbeitsplatz-PCs, mobile Endgeräte, Drucker, Scanner, und andere Infrastruktur-Hardware wie Netzwerke, Router, Switches, Hubs etc.

Die entstehende Vielfalt wird auch bei kleinen Betrieben schnell unübersichtlich und verlangt nach einer entsprechenden Organisation, insbesondere weil Probleme in der EDV bis hin zu deren gänzlichem Ausfall schnell existenzbedrohend werden können.

### Abläufe festlegen

Organisation bedeutet dabei das Vorhandensein von klar definierten Zuständigkeiten, Abläufen und Unterstützungswerkzeugen bzw. -methoden. Die in der Praxis anzutreffenden Organisationsformen rangieren von speziell für dieses Thema abgestellten Mitarbeiter(innen), über

dafür geschaffene EDV-Teams, über teilweise für diese Aufgaben freigestellte Mitarbeiter, die gänzliche Übertragung auf Externe, oft Freelancer, bis hin zu – ja, auch das wird immer wieder angetroffen – gar keiner definierten Zuständigkeit. Wie viele EDV-Mitarbeiter ein Autohaus haben sollte, ist nicht nur von der jeweiligen Unternehmensgröße abhängig, sondern wird viel stärker von der eigenen EDV-Strategie beeinflusst, also dem übergeordneten Auftrag an die EDV zwischen „strategischer Waffe“ und „lästigem Übel“ (siehe hierzu „EDV-Strategie – Strategische Waffe statt lästiges Übel“ in Zeitschrift *AUTOHAUS* 18/2015, S. 18 ff.).

Diese Anzahl kann bei sehr großen Gruppen mit einer strategisch eingesetzten EDV schnell über zehn betragen, bei Gruppen mittlerer Größe liegt sie bei zwei bis drei Mitarbeitern und bei Ein-Standort-Unternehmen sollte mindestens ein Mitarbeiter für dieses Thema verantwortlich zeichnen. Gute Erfahrung wurde dabei mit dem Einsatz von Praktikanten bzw. Azubis gemacht. Insbesondere Azubis, die als Teil ihrer Ausbildung mehrere Monate in der EDV-Abteilung verbringen, erhalten tiefe Einblicke in alle Bereiche des Betriebs und können die EDV-Mitarbeiter gleichzeitig von Routineaufgaben

entlasten. Den EDV-Betrieb jedoch gänzlich unorganisiert zu belassen oder auch das gesamte Thema einem teilzeitbeschäftigten Freelancer zu überlassen, kann im Zeitalter der fortschreitenden Digitalisierung und Abhängigkeit von EDV-Systemen dagegen getrost als fahrlässig bezeichnet werden.

Relevanter als die Anzahl der EDV-Mitarbeiter ist aber die Frage, wer im Betrieb für welche EDV-Themen zuständig – im Sinne von Verantwortung – ist. Um es gleich vorwegzunehmen: Wenn bei den Mitarbeitern eines Autohauses die Auffassung herrscht, dass jedes Problem, was irgendwie an einem Stecker hängt, automatisch zum Problem der EDV wird, reicht auch eine zehnfache Menge an EDV-Mitarbeitern nicht aus, um der resultierenden Anfragenflut Herr zu werden. Wer einmal einen Tag lang an der EDV-Hotline eines Händlers mithört, stellt fest, dass Themen wie „Druckerpapier ist alle“ oder „ich habe mein Anwenderpasswort vergessen“ leider einen großen Teil der Zeit einnehmen und damit wertvolle EDV-Ressourcen verschwenden.

**Aufgaben sinnvoll verteilen**

Bei der Organisation der Zuständigkeiten und Tätigkeiten ist es also notwendig, die Aufgabengebiete der EDV systematisch und differenziert anzugehen, wobei die folgenden Beispiele als Leitlinien helfen können:

- **Anwendersoftware:** Die Gesamtverantwortung für Auswahl, Einführung und Betrieb von Anwendersoftware gehört in die Fachabteilungen. Die EDV ist in diesem Zusammenhang lediglich verantwortlich dafür, dass die dafür notwendigen Ressourcen (Hardware, Software, Infrastruktur etc.) vorhanden sind. Weiterhin steht sie bei Neueinführungen bzw. Umstellungen sowie bei allen technischen Fragestellungen als Dienstleister zur Seite. Damit liegt aber auch die Anwenderschulung, das Administrieren von Benutzern, die Problembehebung (zumindest auf den ersten Eskalationsebenen) usw. im Verantwortungsbereich der Fachabteilungen. Hierbei kann und soll die EDV natürlich helfen, was aber nichts an der originären Verantwortung beim Fachbereich ändert. Sinnvoll ist es z. B., für Probleme einen sog. Eskalationspfad, bestehend aus mehreren Stufen, zu definieren. Ein Beispiel dafür ist in *Abbildung 1* wiedergegeben.

ESKALATIONSPFADE BEI PROBLEMEN MIT ANWENDERSOFTWARE				
EDV-System / Service		Eskalationspfad bei Problemen		
Name	Art	1st-Level-Support	2nd-Level-Support	3rd-Level-Support
CPN (VW/Audi-PN)	Hersteller	Fachbereich	IS-Handel	EDV-Team
Skodaportal	Hersteller	Fachbereich	IS-Handel	EDV-Team
SEATportal	Hersteller	Fachbereich	SEAT	EDV-Team
Porsche Partnernet	Hersteller	Fachbereich	Porsche AG	EDV-Team
DATEV	Eigen	FIBU-Leiter	DATEV	EDV-Team
Genocash	Eigen	FIBU-Leiter	VB Höxter	EDV-Team
WPS (inkl. INF)	Eigen	KDL	IS-Handel => HRF	EDV-Team
TKP (inkl. INF)	Eigen	KDL	IS-Handel	EDV-Team
SAGA2	Hersteller	KDL	IS-Handel	EDV-Team
EVA	Hersteller	VKL	IS-Handel	EDV-Team
EVAHOST (Finanzierung)	Hersteller	VKL	FSAG	EDV-Team
NEWADA@web	Hersteller	Dispo	IS-Handel	EDV-Team
ODIS, VAS (inkl. GEKO)	Hersteller	WKL	IS-Handel	EDV-Team
PIWIS	Hersteller	WKL	Porsche AG (PIWIS)	EDV-Team

Abb. 1: Mehrstufiger Eskalationspfad bei Software-Problemen

Demnach ist zunächst der Leiter der Finanzbuchhaltung für alle Anwenderfragen und -probleme z. B. mit der Software DATEV verantwortlich. Erst wenn diese nicht gelöst werden können, wird der Anbieter der Software eingeschaltet. Sollte auch dies zu keiner Lösung führen, wird auf der 3. Ebene der eigenen EDV die Verantwortung übergeben.

- **Anwenderpasswörter,** inklusive der sicheren Archivierung dieser, sind durch die jeweiligen Mitarbeiter selbst zu verwalten. Hierzu gibt es hervorragende Hilfsmittel wie kostenlose Verschlüsselungssoftware (z. B. KeyPass), mit der jeder Mitarbeiter die Flut von Login-Namen und Passwörtern komfortabel und sicher verwalten kann. Ein vergessenes Passwort kann im Bedarfsfall vom zugehörigen Vorgesetzten erfragt bzw. von diesem zurückgesetzt werden, da dieser ohnehin (s. o.) für die Anwenderverwaltung auf der betroffenen Software verantwortlich ist. EDV-Mitarbeiter sollten im Rahmen eines durchgängigen Datensicherheitskonzeptes ohnehin keinen Zugang zu Anwenderpasswörtern haben.

- **Verbrauchsmaterial:** Die Nachbeschaffung von Verbrauchsmaterial wie Papier, Toner etc. ist Aufgabe der jeweiligen Fachabteilung bzw. des Betriebes. Die EDV kann dazu Prozesse, inkl. Auswahl eines passenden Lieferanten und Unterstützungssysteme zur Bestellabwicklung bereitstellen (siehe nachfolgend beschriebenes Ticket-System).

- **EDV-Schulungen:** die Fachabteilungen melden ihren Schulungsbedarf, die EDV-Abteilung koordiniert Schulungen, u. U. inkl. Auswahl eines Schulungsdurchführenden.

- **IT-Infrastruktur:** Themen wie Hardware, Netzwerkstrukturen, Router, Switches, Hubs, WLAN usw. liegen vollumfänglich im Verantwortungsbereich der EDV. Hierzu zählen selbstredend auch die von der EDV eingesetzten Softwarewerkzeuge, die die IT-Infrastruktur betreiben, aufrechterhalten bzw. verwalten.

Zur Unterstützung der eigenen EDV-Mitarbeiter im Tagesbetrieb haben sich in der Praxis diverse Maßnahmen bzw. Werkzeuge als sinnvoll herausgestellt, von denen nachfolgend vier kurz beschrieben werden. Diese sind insbesondere für größere Betriebe, ggf. mit mehreren Standorten relevant.

- **Servicetage:** Servicetage sind regelmäßige (z. B. monatliche) Besuchstage von EDV-Mitarbeitern insb. in Außenbetrieben. Zu diesen Anlässen können alle nicht-kritischen Themen vor Ort abgearbeitet oder besprochen werden. Vielfach werden auch kurze Anwenderschulungen durch die EDV-Mitarbeiter an diesen Tagen durchgeführt. Die Führung eines Kalenders mit im Vorfeld geplanten Terminen erlaubt es sowohl dem Betrieb als auch den EDV-Mitarbeitern, sich auf das Ereignis vorzubereiten und diese effizient abzarbeiten.

- **Power-User:** Power-User sind Anwender in den Fachabteilungen, die über ein erweitertes EDV-Wissen und entsprechende Zuständigkeiten verfügen. Diese unterstützen die EDV-Mitarbeiter bei der Bewältigung von Routineaufgaben wie z. B. Neustart einer Hardware, Anwenderanfragen, Verbrauchsmaterialbeschaffung etc.

- **Ticket-System:** ein Ticket-System hat die Aufgabe, Anfragen an die EDV aus

den Fachabteilungen sowie die eigenen EDV-Aufgaben zu strukturieren und effizient über alle Stufen der Bearbeitung zu verwalten. Sie bestehen u. a. aus einer Eingabemaske für Anfragen bzw. Probleme, die allen Mitarbeitern des Betriebes zugänglich ist. Hier sollte gleichzeitig eine grobe Klassifizierung der Anfrage durch die Anwender hinsichtlich betroffenem EDV-System, der Priorität des Problems, betroffenem Organisationsbereich sowie der Anfrageart vorgenommen werden, inkl. einem Textfeld zur freien Anfrageformulierung mit Anhängen erfolgen (siehe Abbildung 2). Die Erfahrung zeigt, dass die EDV-Mitarbeiter einen großen Teil der Zeit darauf verwenden, ein Problem überhaupt zu erfassen und zu strukturieren, da das dafür notwendige Wissen ausschließlich bei den betroffenen Anwendern liegt. Eine einfache telefonische Nachricht „System XYZ funktioniert nicht“ reicht dazu nicht annähernd aus. Eine so strukturierte Problemerkennung reduziert also die Bearbeitungszeiten erheblich.

Weiterhin bieten Ticket-Systeme den EDV-Mitarbeitern die Möglichkeit, Tickets an alle bei der Problemlösung beteiligten Personen (inkl. externe Dienstleister) weiterzuleiten und so die Abarbeitung nachzuhalten. Zusatznutzen von Ticket-Systemen sind u. a. die Möglichkeit, alle Probleme, die mehrere Anwender betreffen, an den gesamten Betrieb zu kommunizieren, den Bestand sowie mengenmäßigen Verlauf von Tickets zur eigenen Kapazitätsplanung in Echtzeit zu verfol-

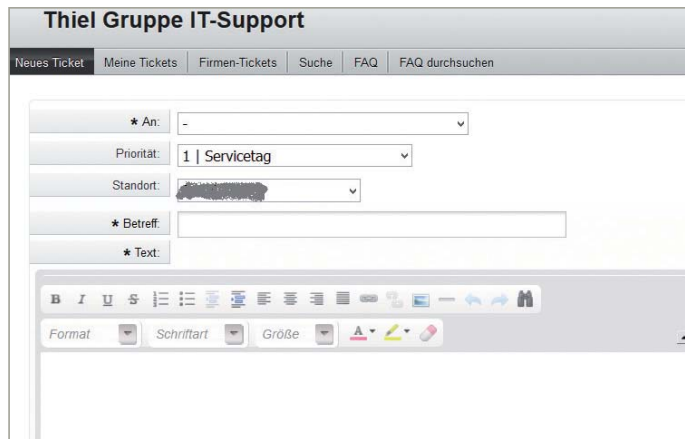


Abb. 2: Eingabemaske für EDV-Anfragen im Ticket-System

gen (siehe Abbildung 3), Standardprozesse abzubilden usw. Hervorragende Ticket-Systeme gibt es auch als Open-Source-Lösung, so dass hierfür noch nicht einmal Lizenzgebühren anfallen.

### Spielregeln vereinbaren

Die Einführung eines Ticket-Systems führt zu deutlichen Effizienzverbesserungen im Autohandel. Gleichzeitig sind aber auch neue Spielregeln zu vereinbaren und einzuhalten. Wenn z. B. die oben beschriebene Eingabemaske das vereinbarte Werkzeug für Anfragen an die EDV ist, dann sollte diese Regel auch für alle Mitarbeiter des Betriebes gelten. Sollten insbesondere Führungskräfte dieses umgehen, indem sie weiterhin Anfragen telefonisch oder persönlich stellen, so stört dies die Abläufe in der EDV und lässt die beschriebenen Vorteile verpuffen, von einer fehlenden

Vorbildfunktion und den damit verbundenen Schwierigkeiten bei der Schaffung der notwendigen Akzeptanz im Betrieb für diese Lösung ganz zu schweigen.

### Organisatorische Verankerung

Hiermit ist gemeint, dass die EDV-Themen in die Entscheidungs- und Informationsprozesse des Betriebs verankert werden müssen. Hierzu zählen z. B. interne Service-Level-Agreements, in denen beschrieben ist, wer in der EDV für welche Themenbereiche verantwortlich ist, wann die EDV in welchen Zeiten erreichbar ist, in welchen Zeiten die Anwender mit Antworten rechnen können usw. Weiterhin ist es sinnvoll, EDV-Themen regelmäßige Plattformen in den jeweiligen Führungsrunden (z. B. wöchentliche Geschäftsleiterunden etc.) zu geben, um sowohl wichtige Themen abstimmen als auch Neuerungen aus der EDV kommunizieren zu können. Eine gute Möglichkeit, die eigene EDV auf den Prüfstand zu stellen und entsprechende Optimierungspotenziale zu heben, ist z. B. ein EDV-Audit, welches durch einen externen Experten durchgeführt wird. Im Rahmen eines Screenings werden die Prozesse und Zuständigkeiten gesichtet, Ineffizienzen identifiziert und entsprechende organisatorische Maßnahmen erarbeitet, die auch die Einführung von Unterstützungswerkzeugen umfasst.

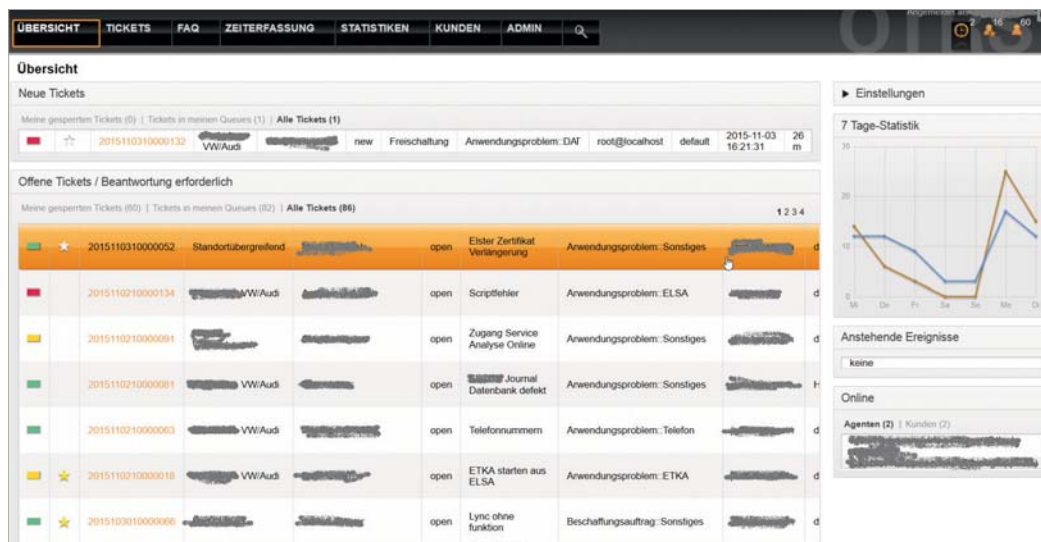


Abb. 3: Übersicht über EDV-Tickets im Autohaus

Dr. Jörg v. Steinaecker ■



# Herzlich willkommen

bei betzemeier, dem Pionier in der Entwicklung **besonderer** Softwarekonzepte für Autohäuser.

Bereits seit 1989 **begeistern** wir unsere Kunden und **begleiten** sie auf dem Weg zum Erfolg. Praxisorientierung und eine innovative Sicht der Dinge sind dabei stets **bewährte** Begleiter.

## begeistert vom besten – bereit für ihre aufgaben

In diesem Sinne freuen wir uns auf Sie.

Ihr

Clemens Betzemeier

„betzemeier - wir sind mehr als nur ein DMS Anbieter. Innovative Konzepte, wie z.B. eine integrierte Kunden-App, belegen unseren Vorsprung.“

„Da sind sich viele Steuerberater einig: betzemeier und DATEV machen die Buchführung im Autohaus perfekt!“

begeistert

bezahlbar

besonders

bewährt

beeindruckend

Wir bieten Ihnen Dealer-Management-Systeme, Werkstattterminplaner, Zeiterfassung, Gebrauchtwagen-Management, CRM, uvm. für:

**AUDI | CITROËN | DACIA | FORD | HONDA | HYUNDAI | KIA |  
MITSUBISHI | NISSAN | OPEL | PEUGEOT | RENAULT | SEAT  
| SKODA | TOYOTA | VW | etc.**

betzemeier automotive  
software GmbH & Co. KG

Hünenbrink 2  
D-32423 Minden-Dankersen  
Telefon: 0571-38777-83  
Telefax: 0571-38777-57

[www.betzemeier.de](http://www.betzemeier.de)  
[vertrieb@betzemeier.de](mailto:vertrieb@betzemeier.de)

Vertriebspartner von:  
**ApplicoData**  
Internet-Services

IT's made by emotion