



SOFT-SOLUTIONS

Bewährte Software-Lösungen für automobiler Handels- und Service-Organisationen

- 04 | Das modulare System
- 06 | Terminplanung
- 08 | Werkstattsteuerung
- 10 | Teileverwaltung
- 12 | Fuhrparkmanagement
- 14 | Kundenbeziehung
- 16 | Betriebsorganisation
- 18 | Auswertungen

soft-nrg Development GmbH
Karl-Hammerschmidt-Str. 36
D-85609 Dornach

Fon +49 89 452280-0
Fax +49 89 452280-100

www.soft-nrg.de
info@soft-nrg.de

soft-nrg (Schweiz) AG
Grubenstrasse 4
CH-8902 Urdorf

Fon +41 44 7506870
Fax +41 44 7506871

www.soft-nrg.ch
info@soft-nrg.ch

soft-nrg France SARL
Le Britannia – Bât B, 20 boulevard Eugène Deruelle
F-69432 Lyon Cedex 03

Fon +33 478 599818
Fax +33 437 247128

www.soft-nrg.fr
info@soft-nrg.fr

Kundenorientierung – immer einen Schritt voraus

Welche Faktoren machen ein Autohaus erfolgreich? Der Faktor Produktqualität ist vom Handel nicht zu beeinflussen, der Faktor Preis(nachlass) als Aktionsparameter eher ungeliebt. Da lohnt es sich, etwas genauer auf den Kunden zu schauen.

Kundenorientierung bedeutet, das gesamte betriebliche Denken und Handeln auf den Kunden, auf seine Bedürfnisse und Wünsche auszurichten. Schließlich steht und fällt mit ihm jede geschäftliche Unternehmung.

Die Abhängigkeit vom Kunden ist nicht neu – die Kundenzufriedenheit allerdings rückt nach einhelliger Expertenmeinung zukünftig noch stärker in den Fokus automobilen Handelns.

Was dabei häufig übersehen wird: Kundenzufriedenheit geht immer einher mit der Mitarbeiterzufriedenheit. Erst die Motivation und Muße, sich zu kümmern und den Dialog zu suchen, geben dem Kunden tatsächlich das Gefühl, im Autohaus seinen Partner gefunden zu haben. Ein guter Servicemitarbeiter braucht einfach Zeit für kundenzentrierte Aufmerksamkeit.

Hier unterstützt unser Produkt- und Dienstleistungs-Portfolio servicenahe Abteilungen dabei, mehr Zeit durch Einsparung ineffizienter Prozesse und frustrierender Arbeitsschritte zu gewinnen.

Bereits seit 1997 arbeiten wir weltweit eng mit namhaften Automobilherstellern und mehr als 3.600 Autohäusern zusammen. Dementsprechend garantieren unsere Produkte volle Konformität mit den Qualitätsstandards und Herstellervorgaben, sind marktorientiert und praxiserprobt.

Alle unsere Software-Lösungen sind DMS-kompatibel und modular konzipiert. Sie ermöglichen eine schnelle, sichere Integration in Ihre bestehende wie auch zukünftige IT-Struktur und bieten Ihnen damit langfristig ein Höchstmaß an Investitions- und Zukunftssicherheit.

Und das sichere Gefühl, Ihren Wettbewerbern in der Gunst zufriedener Mitarbeiter und Kunden einen Schritt voraus zu sein.

soft-nrg Development GmbH
Geschäftsleitung von links nach
rechts: Ralph Landwehr, Dan
Platon, Markus Zipfer





SOFT-SOLUTIONS

Kundenzufriedenheit und Erträge durch optimierte Prozesse in Ihrer Service-Organisation systematisch verbessern



Unsere DMS-kompatiblen Software-Module und Schnittstellen unterstützen autohausinterne Serviceabläufe und Prozesse mit dem Ziel einer höheren Arbeitseffizienz und besseren Kundenorientierung.

Sie garantieren Konformität mit den Richtlinien der Automobilhersteller und zeichnen sich durch Anpassungsfähigkeit auch an zukünftig veränderliche Organisationsstrukturen aus.

MARKENLÖSUNGEN

Für zahlreiche Automobilmarken haben wir Lösungspakete entwickelt, die Sie vielleicht unter einer anderen Bezeichnung kennen. Nennen Sie uns Ihre Marke und wir senden Ihnen eine aktuelle Übersicht. Übrigens, von vielen Herstellern sind wir Entwicklungs- und Schulungspartner.

SCHNITTSTELLEN

Sie fragen sich, ob es Schnittstellen-Problematiken zwischen Ihrem DMS oder bereits eingesetzten Zusatzprogrammen zu unseren SOLUTIONS gibt? Wir verfügen über eine breite Palette an Schnittstellen, um einen einwandfrei laufenden Funktionsumfang bei höchster Performance zu gewährleisten. Unsere Berater informieren Sie gerne ausführlich.



Weitere Informationen zu den einzelnen Software-Lösungen können Sie unter www.soft-nrg.de herunterladen oder in gedruckter Form unter unserer Servicenummer anfordern.

Möchten Sie mehr zu unseren Markenlösungen wissen? Unser Kundenservice freut sich über Ihren Anruf unter **Tel +49 89 452280-0** oder per Mail an: info@soft-nrg.de





Systembaustein Terminplanung

Terminvereinbarung, Terminverzerrung bei der Annahme und Rückgabe, unangemeldete Service-Kunden, unpünktliche Kunden – alle wollen sofort bedient werden, aber keiner will Zeit haben. Hinzu kommt, dass auch die Servicemitarbeiter ständig unter Zeitdruck stehen.

Eine betriebswirtschaftliche Termingestaltung sieht definierte Kapazitäten vor – dem Kunden gegenüber möchte man jedoch einen entspannten, perfekt organisierten Eindruck vermitteln.

Termin- und Kapazitätsplanung im Autohaus beginnen mit Pünktlichkeit und zuverlässiger Planungstransparenz über alle Prozesse hinweg. Und enden mit einem zufriedenen vom Hof fahrenden Kunden.

Welche unserer Planungshilfen können Sie dabei erfolgreich unterstützen?



Ausführliche Informationen zu den einzelnen Software-Lösungen können Sie unter www.soft-nrg.de herunterladen oder in gedruckter Form unter unserer Servicenummer **Tel +49 89 452280-0** anfordern.



soft-planning

Der zigfach bewährte Klassiker in marktführenden Autohäusern für Ihren Service und die täglichen Termine! Die Terminplanungs-Software, die unter Berücksichtigung von Annahmeterminen zu einem effizienteren Einsatz und zu einer kontinuierlicheren Auslastung vorhandener Werkstatt- und Mechaniker-Kapazitäten führt. Jederzeit transparente Serviceabläufe durch Statusmeldungen eines jeden Fahrzeugdurchganges und den verbundenen Reparaturschritten führen zu straffen, effizienten und termingerechten Servicedurchläufen. Denn auch dem Kunden gegenüber gilt: Ein Versprechen ist gut, aber gute Planung ist besser.



soft-communicator

Kaum ist der Kunde dran, öffnet das Programm: soft-communicator verknüpft bei eingehenden Kundenanrufen sofort alle installierten SOFT-SOLUTIONS mit der betriebsinternen Telefonanlage. So werden die relevanten Kundendaten sichtbar, transparent und können unmittelbar während des Telefonats ergänzt und vernetzt werden.



soft-expert

Lack oder Leder? Zubehör oder Veredelung? Das planen Sie besser mit soft-expert, unserem Tool für Spezialabteilungen, Nfz oder für die Fälle, in denen Serviceberater ihre Termine selbst vereinbaren möchten. Die grafische Anzeige der Distribution von Arbeitsoperationen gibt auf einen Blick Aufschluss über die geplante Zeit und die zugeteilten Werkstattabteilungen. Hier wird entsprechend mehr Expertenwissen in der Handhabung vorausgesetzt – aber ein optimierter Workflow kommt eben nicht von ungefähr...



Systembaustein Werkstattsteuerung

Es besteht allgemeiner Konsens darüber, dass Service und Werkstatt zukünftig mehr denn je im Blickpunkt stehen – auch betriebswirtschaftlich. Eine optimale Ablauforganisation fördert nicht nur das Ergebnis, sondern auch die Zufriedenheit ihrer Kunden und Mitarbeiter und sie schöpft zudem ungenutzte Potenziale bei den betrieblichen Kosten aus.

Unsere Software-Lösungen bieten zur effektiven Werkstattsteuerung deshalb nicht nur irgendeine Software zur Auftragsverteilung an Mechaniker, sondern das vollumfängliche Instrumentarium einer zeitgemäßen Serviceprozess-Optimierung. Daraus können Sie Plausibilitäten zur Mitarbeiterstruktur ebenso ableiten, wie Ansätze zur Optimierung der Prozessketten.

Aus Terminen, Aufträgen und Ressourcen wird ein Workflow – das steigert die Motivation in der Werkstatt und senkt Ihre Kosten.



Ausführliche Informationen zu den einzelnen Software-Lösungen können Sie unter www.soft-nrg.de herunterladen oder in gedruckter Form unter unserer Servicenummer **Tel +49 89 452280-0** anfordern.



soft-workshop

Verbesserte Abläufe „vor Kunde“ auf Grund detaillierter Informationen aus dem Werkstattbereich. So unterstützt unser Software-Modul zur Werkstattdisposition die dynamische, flexible und ressourcenschonende Feinsteuerung Ihrer Werkstatt-Services mit direktem Zugriff auf vorhandene Termine und Aufträge. Dies gewährt eine signifikant verbesserte Steuerung und Überwachung aller Prozessschritte „Leistungserbringung in der Werkstatt“. Denn Planung ohne Werkstatt ist nutzlos – Werkstatt ohne Planung ist fatal.



soft-clock

soft-clock ist profundes Kfz-Zeiterfassungs-Know How mit jeder Menge Funktionalitäten und Schnittstellen zu unterschiedlichen Lohn- und DMS-Systemen. Selbstverständlich vollständig auf die Anforderungen im Autohaus ausgerichtet und im wesentlichen konzentriert auf die monatlichen Zeit- und Leistungsabrechnungen Ihrer Mitarbeiter, aber nicht nur. Ob Sie auftrags- bzw. positionsbezogen stempeln, Soll-Ist Vergleiche benötigen, Löhne oder Leistungslöhne berechnen möchten, die Übergabe an Ihre Lohn-Schnittstellen wünschen oder ein Urlaubs-Antragssystem mit Vertreterregelung benötigen – soft-clock stempelt, rechnet, verknüpft, kontrolliert. Und mit der Zeit erfassen Sie alles.



Systembaustein Teileverwaltung



Das Teilelager bzw. die Zubehör-Bevorratung stellen in einem modernen Autohaus die Lunge zwischen zeitnaher Bedarfsbefriedigung und wirtschaftlicher Lagerhaltung dar. Wenn Input und Output hier nicht perfekt aufeinander abgestimmt sind, stockt der Arbeitsfluss; es „hustet“ sowohl in der Werkstatt als auch in der Abstimmung mit dem Kunden.

Teileverwaltung ist ein anderes, wenngleich im Zusammenhang mit Fahrzeugen wohl treffenderes Wort für Warenwirtschaftssysteme, die letztlich nichts anderes abbilden, als Warenströme im Geschäftsprozess eines Autohauses.

Zunehmend geht es dabei um just-in-time-Verfügbarkeit ohne unnötigen Bestandsaufbau, um Transparenz im Bestand, um ein perfektes Bestellwesen und logistisches Controlling bis zum Eingang in die abschließende Kunden-Faktura. Denn mit Ersatzteilen und Zubehör steht und fällt nahezu jeder Servicevorgang.

Innerhalb der Teileverwaltung fokussieren unsere Software-Module auf den Spezialbereich „Räder und Reifen“ und bieten ein abteilungsübergreifendes Informationssystem, um auf wirtschaftlichste Art und Weise vorzuhalten, was das Zubehörgeschäft und den Service zu einer „runden Sache“ macht.



Ausführliche Informationen zu den einzelnen Software-Lösungen können Sie unter www.soft-nrg.de herunterladen oder in gedruckter Form unter unserer Servicenummer **Tel +49 89 452280-0** anfordern.



soft-wheeler

Sie tun alles für die Zufriedenheit Ihrer Kunden und wenn möglich, gerne noch mehr? Dann bieten Sie vielleicht (demnächst) die Einlagerung von Kundenrädern an – ein Zusatzgeschäft, auch in Punkto Kundenzufriedenheit!

Sie lagern schon lange ein und wünschen eine Selektion der Bestände nach individuellen Suchkriterien?

Sie suchen nach einer einfachen Importmöglichkeit bzw. Anlage von Hersteller- und Lieferantenkatalogen für die Vermarktung von Neureifen und Kompleträdern? Oder nach einer Erstellung von unterschiedlichen Kalkulationen zur Berechnung von Verkaufs- oder Sonderpreisen?

soft-wheeler ist die Lösung, wenn Ihre Organisation der saisonalen Hardtop-, Reifen- und Räderumrüstungen mit Einlagerung und Auswertung, Preiskalkulation und Angebotserstellung optimiert werden soll.

Reifen und Räder immer – ready to ride.



soft-forum

Übergreifende Information ist ein wesentlicher Wirtschaftsfaktor im Autohaus, weil Zeit gespart wird und kostenerzeugende Missverständnisse eliminiert werden können. So reduziert soft-forum beispielsweise Rückfragen auf Grund nicht definierter Informationsregeln durch Vollständigkeitsprüfungen.

Das Programm bietet als abteilungsübergreifendes Informations- und Nachrichtensystem zur Nachverfolgung von Informationen und Bearbeitungsschritten einen lückenlosen Informationsaustausch mit höchster Transparenz.

Die Verwaltung persönlicher Aufgaben kann ebenso eingerichtet werden, wie individuelle Nachrichten- und Informationsgruppen zur Darstellung einzelner Abteilungen oder Interessensgruppen. Es zahlt sich aus, wenn alle die gleichen Informationen haben.



Systembaustein Fuhrparkmanagement



Versteht man Fuhrparkmanagement als Planung, Verwaltung, Steuerung und Kontrolle von Fahrzeugflotten generell, so gibt es allein in Deutschland weit über 1,5 Millionen Fahrzeugflotten mit weitgehend identischen Anforderungen an das zuständige Management, aber darüber hinaus sehr unterschiedlichen Ziel- und Nutzergruppen.

Der Privatkunde eines Autohauses beispielsweise will während eines Servicevorgangs kurzfristig mobil bleiben, ein Unternehmen benötigt mittelfristig Fahrzeuge, die man nicht sofort leasen oder kaufen, sondern längerfristig mieten möchte. Es gibt eben viele denkbare Ereignisse, die eine bedarfsgerechte Software berücksichtigen muss. Und der sie sich vor allem bedarfsgerecht anpassen muss.

soft-nrg Lösungen für das Fuhrparkmanagement im Autohaus ermöglichen einen schnellen Überblick und Zugriff auf den Fahrzeugbestand, weil sie relevante Informationen innerhalb kürzester Zeit transparent machen und Fahrzeugdaten, versicherungstechnische Anforderungen wie Führerschein und Nutzerdaten miteinander verknüpfen.

Schnittstellen sorgen für einen problemlosen Datenfluss und Austausch mit anderen Autohaus-Abteilungen und runden den Prozess eines papierlosen Fuhrparkmanagements ab.



Ausführliche Informationen zu den einzelnen Software-Lösungen können Sie unter www.soft-nrg.de herunterladen oder in gedruckter Form unter unserer Servicenummer **Tel +49 89 452280-0** anfordern.



soft-rent

Optimiert die Planung sämtlicher Ersatzfahrzeuge und sichert die Mobilität Ihrer Kunden durch gleichmäßige und somit rentable Mobilitätsfahrzeugdisposition. Verfügbare und besetzte Fahrzeugkapazitäten werden auf einer grafischen Übersicht dargestellt. Eine schnelle Zuordnung eines gewünschten Ersatzfahrzeugs nach spezifischen Ausstattungsmerkmalen ist ebenso möglich, wie Blockierungen von internen Fahrzeugen für anstehende Service- und Wartungsarbeiten.

Berücksichtigt werden neben der Steuerung von eigenen Servicefahrzeugen noch andere Vermietobjekte wie beispielsweise Fahrräder oder Scooter.

soft-rent – und Ihre Servicekunden bleiben mobil.



soft-fleet

Die Verwaltungs-Software für den eigenen und externen Fahrzeugbestand für z.B. Serviceersatz, Vermietung und Probefahrten inklusive sämtlicher Vorführ- und Dienstwagen oder Flotten. Endlich wird der strukturierte und damit ökonomische Einsatz des Fahrzeugbestandes möglich.

soft-fleet kennzeichnet verschiedene Nutzungsarten der Bestandsfahrzeuge farblich und trägt damit zur schnellen Übersicht von bestimmten Fahrzeugeinsätzen, wie z.B. Probefahrt oder Dienstfahrt bei. Fahrzeugschäden mit allen wichtigen Informationen über den Fahrer und den Unfall- bzw. Schadenshergang sowie Haftungshinweise werden ebenso transparent dokumentiert, wie lückenlose Fahrtenbücher mit enthaltenen Mieterdaten, Einsatzarten und entsprechenden Kilometerbewegungen.

soft-fleet – die allumfassende Lösung zur Verwaltung Ihres Fahrzeugbestandes. Damit haben auch Fuhrparkmanager das Zeug zum Flottenadmiral.



Systembaustein Kundenbeziehung



Autohäuser sehen sich zukünftig in Sachen Kundenbindung und Beziehungspflege vor große Herausforderungen gestellt. Der Kuchen für den Neufahrzeugverkauf wird nicht größer, Neukunden sind immer schwieriger zu gewinnen. Die Zeitspannen zwischen den Kontakten mit bestehenden Kunden verlängern sich aufgrund immer weiter auseinander liegender Serviceintervalle.

Und wenn es um Inspektionen und andere Folgeaufträge geht, die sich preisgünstiger anderswo realisieren lassen, zeigen sich selbst loyale Kunden wechselfreudig und gehen häufig für lange Zeit verloren. Das Gegenrezept kann also nur lauten: proaktive Aufmerksamkeit für den Kunden.

Was auf Neudeutsch Customer Relationship Management heißt, bedeutet auch auf Gutdeutsch nichts anderes als *richte alle Prozesse in deinem Autohaus so aus, dass dein Kunde langfristig glücklich, zufrieden und loyal ist.*

Kundenbeziehungen zu managen und diese vor allem als existenzielle Herausforderung im Bewusstsein der Mitarbeiter zu etablieren, heißt einerseits: automatisierte, reproduzierbare und hocheffiziente Prozesse einzuführen, zugleich aber so individuell, persönlich und flexibel wie möglich und dadurch authentisch kundenfokussiert zu sein.

Das ist eine kleine Quadratur des Kreises, die unsere Software-Module innerhalb des Systembausteins „Kundenbindung“ für Sie meistern.



Ausführliche Informationen zu den einzelnen Software-Lösungen können Sie unter www.soft-nrg.de herunterladen oder in gedruckter Form unter unserer Servicenummer **Tel +49 89 452280-0** anfordern.



soft-troubleizer

Ärger mit dem Kunden? Jede Reklamation bietet bekanntlich auch eine große Chance. Vorausgesetzt, man ist in der Lage, sich ein umfassendes Bild zu machen und dann angemessen zu (re)agieren. soft-troubleizer ermöglicht die lückenlose Erfassung, Bearbeitung und Steuerung sämtlicher Beschwerde- bzw. Reklamationsvorgänge. Damit am Ende wie am Anfang ein zufriedener Kunde vor Ihnen steht.



soft-sms

Anrufen, warten, wahlwiederholen? Auf den Anrufbeantworter sprechen? Und sich als Kunde immer noch nicht sicher sein, dass die Nachricht angekommen ist? Kommen Sie Ihren Kunden auf der digitalen Autobahn entgegen. Der klügere und effiziente Weg ist die Kundeninformation bezüglich Terminerinnerung oder Fahrzeugstatus via SMS... Denn Kundenorientierung braucht nicht mehr als 160 Zeichen.



soft-marketing

soft-marketing erleichtert die Erstellung, Organisation und Durchführung von Aftersales-Marketing-Kampagnen und macht diese von der Zielsetzung bis zur Erfolgskontrolle transparent. Sie selektieren Zielgruppen zu Ihren Marketing Kampagnen aus anderen SOFT-SOLUTIONS, definieren Zielsetzungen und haben jederzeit eine Feedbackfassung und Statuskontrolle Ihrer Aktionen. So wird die systematische, zielgruppenorientierte Marktbearbeitung auch im Ergebnis quantifizier- und qualifizierbar. So macht Marketing müde Märkte munter.



soft-welcome

soft-welcome ermöglicht Ihnen eine professionelle Präsentation ihrer Werkstatt- oder Auslieferungstermine und visualisiert zusätzlich Marketingaktionen via Flat Screen oder Großbildschirm. Ein innovatives, gut organisiertes Erscheinungsbild Ihres Autohauses wird wahrnehmbar, Wartezeiten von Kunden werden eindrucksvoll überbrückt – zum Beispiel durch die Anzeige von Statusinformationen Ihrer Werkstattaufträge, durch Bilder bzw. Filme Ihres Betriebes oder digitale Werbeaktionen. Zeigen Sie doch mal, was Ihr Autohaus so alles auf dem Schirm hat.



soft-communicator

Kaum ist der Kunde dran, öffnet das Programm: soft-communicator verknüpft bei eingehenden Kundenanrufen alle installierten SOFT-SOLUTIONS mit der betriebsinternen Telefonanlage. So werden die relevanten Kundendaten sichtbar, transparent und können unmittelbar während des Telefonats ergänzt und vernetzt werden.



Systembaustein Betriebsorganisation



Die IT-gestützte Planung, Implementierung und Weiterentwicklung prozessorientierter Organisationsstrukturen in einem zeitgemäßen Autohaus gehen mit vielfältigen Anforderungen an alle Mitarbeiter einher – von der Rezeption bis zur Fahrzeugrückgabe nach einem Servicedurchgang.

Neben einem übersichtlichen, verständlichen und hinreichend anwenderfreundlichen Prozessmodell kristallisieren sich besonders Aspekte der Kundenkommunikation und einer intern reibungslos organisierten Zusammenarbeit zwischen den Abteilungen heraus.

Hier bieten unsere Software-Module eine Vielzahl an Möglichkeiten, durch verbesserten und transparenten Informationsfluss, durch Dokumentation und Auswertung, brachliegende Optimierungspotenziale zu nutzen.

Denn eines lässt sich mit Sicherheit sagen: in der Betriebsorganisation marktbestimmender Autohäuser erweisen sich kundenzentrierte Kommunikation und interne abteilungsübergreifende Zusammenarbeit ohne Reibungs- und Informationsverluste als zunehmend erfolgsbestimmend.



Ausführliche Informationen zu den einzelnen Software-Lösungen können Sie unter www.soft-nrg.de herunterladen oder in gedruckter Form unter unserer Servicenummer **Tel +49 89 452280-0** anfordern.



soft-forum

Übergreifende Information ist ein wesentlicher Wirtschaftsfaktor im Autohaus, weil Zeit gespart wird und kostenerzeugende Missverständnisse eliminiert werden können. So reduziert soft-forum beispielsweise Rückfragen auf Grund nicht definierter Informationsregeln durch Vollständigkeitsprüfungen. Das Programm bietet als abteilungsübergreifendes Informations- und Nachrichtensystem zur Nachverfolgung von Informationen und Bearbeitungsschritten einen lückenlosen Informationsaustausch mit höchster Transparenz.

Die Verwaltung persönlicher Aufgaben kann ebenso eingerichtet werden, wie individuelle Nachrichten- und Informationsgruppen zur Darstellung einzelner Abteilungen oder Interessensgruppen. Es zahlt sich aus, wenn alle die gleichen Informationen haben.



soft-clock

soft-clock ist profundes Kfz-Zeiterfassungs-Know How mit jeder Menge Funktionalitäten und Schnittstellen zu unterschiedlichen Lohn- und DMS-Systemen. Selbstverständlich vollständig auf die Anforderungen im Autohaus ausgerichtet und im wesentlichen konzentriert auf die monatlichen Zeit- und Leistungsabrechnungen Ihrer Mitarbeiter, aber nicht nur. Ob Sie auftrags- bzw. positionsbezogen stempeln, Soll-Ist Vergleiche benötigen, Löhne oder Leistungslöhne berechnen möchten, die Übergabe an Ihre Lohn-Schnittstellen wünschen oder ein Urlaubs-Antragssystem mit Vertreterregelung benötigen – soft-clock stempelt, rechnet, verknüpft, kontrolliert. Und mit der Zeit erfassen Sie alles.



Systembaustein Auswertungen



Ob unternehmensintern oder extern und vor allem den Wettbewerb betreffend – vergleichende Erhebungen im Autohaus sind eine zwingende Voraussetzung, um Entwicklungen steuern und koordinieren zu können. Damit werden Statistik, Auswertung von Zeitreihen und vergleichbare Informationen für führungsverantwortliche Stellen bei der zielgerichteten Beeinflussung betriebsrelevanter Prozesse als Controlling-Instrument unerlässlich.

Mittels Tabellen und Auswertungen werden Informationen verarbeitet und objektiviert. Man versucht eine Thesenbildung und Einschätzung zu Sachverhalten abzuleiten, diese auszuwerten und zu bewerten.

Auswertung im Autohaus meint also in erster Linie, alle relevanten Prozess- und Leistungsdaten nicht nur zu dokumentieren, sondern sie in den unterschiedlichen Verknüpfungen abrufen, visualisieren und archivieren zu können.

Zentrale Kennzahlen wie Arbeitswerte (AW) je Mitarbeiter und Arbeitstag oder Auslastungsfaktoren für die Sparten Werkstatt, Teile / Zubehör oder Lackierung müssen ebenso errechnet und verglichen werden, wie branchenbekannte Leistungsdaten und Parameter, die Einfluss auf die Betriebswirtschaft und Kundenzufriedenheit haben.

Mit soft-statistics, aber vor allem kundenindividuell entwickelten Software-Lösungen (... sehen Sie hierzu bitte auch unsere SOFT-SERVICES), bieten wir Ihnen eine breite Palette an Möglichkeiten – unter Berücksichtigung Ihres DMS eine erweiterte Transparenz und Vergleichbarkeit in allen Ihren geschäftsrelevanten Prozessen zu erlangen.



Ausführliche Informationen zu den einzelnen Software-Lösungen können Sie unter www.soft-nrg.de herunterladen oder in gedruckter Form unter unserer Servicenummer **Tel +49 89 452280-0** anfordern.



soft-statistics

Wenn die Bereitstellung relevanter Statistiken ohne besonderen administrativen Aufwand ein Ziel ist, wenn Hilfsmittel für die Service- bzw. Betriebsleitung benötigt werden, um Veränderungen der Kundenwünsche frühzeitig und vor dem Wettbewerb zu erkennen, dann bietet soft-statistics die gewünschte Transparenz.

Individuelle Einstellungen des Erhebungszeitraumes z.B. für Wochen- oder Monatsvergleiche sind möglich. Dank der Aufbereitung von im Verborgenen liegenden Zahlenmaterial wird es ganz einfach, einheitliche Vergleichswerte zu anderen Betrieben zu erhalten. So manche Dunkelziffer muss man erst einmal erfassen, damit sie später einleuchtet.



soft-clock

soft-clock ist profundes Kfz-Zeiterfassungs-Know How mit jeder Menge Funktionalitäten und Schnittstellen zu unterschiedlichen Lohn- und DMS-Systemen. Selbstverständlich vollständig auf die Anforderungen im Autohaus ausgerichtet und im wesentlichen konzentriert auf die monatlichen Zeit- und Leistungsabrechnungen Ihrer Mitarbeiter, aber nicht nur. Ob Sie auftrags- bzw. positionsbezogen stempeln, Soll-Ist Vergleiche benötigen, Löhne oder Leistungslohne berechnen möchten, die Übergabe an Ihre Lohn-Schnittstellen wünschen oder ein Urlaubs-Antragssystem mit Vertreterregelung benötigen – soft-clock stempelt, rechnet, verknüpft, kontrolliert. Und mit der Zeit erfassen Sie alles.



Wie erfolgreich Autohäuser und Autohausgruppen arbeiten, hängt ganz entscheidend von der Kompetenz und Motivation der Mitarbeiter ab. Eine der unabdingbaren Kernkompetenzen ist die Beherrschung prozessunterstützender Software-Tools. Hier bieten wir eine breite Palette von Einführungs- und Weiterbildungsmaßnahmen an.

Sie tendieren für Ihre Mitarbeiter eher zu einem Training-on-the-job? Mit praxisorientierter Anwendereinarbeitung oder Schulung bei sich im Autohaus?

Oder möchten Sie lieber abseits vom Tagesgeschäft den Vorteil einer ruhigen Lernumgebung in unserem Trainingszentrum in München nutzen?

So oder so – in all unseren allgemeinen oder bedarfsgerecht konzipierten Schulungsprogrammen werden Sie systematisch mit dem Grundwissen rund um unsere SOFT-SOLUTIONS vertraut gemacht. Schulungsteilnehmer werden in die Funktionalitäten und Schnittstellen eingewiesen und lernen von erfahrenen Trainern und Instruktoressen die sichere Anwendung der Software-Module, mit Langzeiteffekt.

Übrigens, wir entwickeln hier auch Trainingskonzepte und führen Trainings durch, die nicht in direktem Zusammenhang mit unseren Modulen stehen – sprechen Sie mit uns!

i Wenn Sie mehr zu diesem Thema wissen möchten, erreichen Sie uns unter **Tel +49 89 452280-0** oder per Mail an: **info@soft-nrg.de**



Mit der Erfahrung und dem Wissen aus über 15 Jahren Software-Entwicklung für führende Automobilhersteller und mehr als 3.600 Autohäuser, bieten wir auch unseren Autohauskunden und Handelsorganisationen maßgeschneiderte Software-Lösungen rund um die Themen Prozessoptimierung und Kundenkommunikation zu angemessenen Konditionen.

Hier kann es sich um die Weiter- und Neuentwicklung eines soft-nrg Moduls handeln oder um die Entwicklung einer Individuallösung. Die Qualität einer jeden von uns entwickelten Software lässt sich anhand von sechs Merkmalen beurteilen: Funktionalität, Zuverlässigkeit, Benutzbarkeit, Effizienz, Änder- und Übertragbarkeit, beispielsweise in Ihr DMS. Entwicklungen von soft-lab zeichnen sich dabei durch die Anwendung eines standardisierten Entwicklungsprozesses aus, der erhebliche Qualitäts- und Kostenvorteile für unsere Auftraggeber mit sich bringt.

Dazu wird für jedes Kundenprojekt ein Projekt- und Qualitätssicherungsplan aufgestellt. Im Projektplan werden in enger Zusammenarbeit mit dem Kunden das Projekt und seine Ziele festgelegt sowie einzelne Entwicklungsphasen (Meilensteine) definiert.

So finden bereits in der frühen Phase qualitätssichernde Maßnahmen statt, die auf verschiedene Weise eine reibungslose Kommunikation und einen effizienten Projektverlauf garantieren.

i Wenn Sie mehr zu diesem Thema wissen möchten, erreichen Sie uns unter **Tel +49 89 452280-0** oder per Mail an: **info@soft-nrg.de**



 **soft-support**
Rat und Tat. Mit Hand und Fuß.



Wir unterstützen Sie während der üblichen Öffnungszeiten telefonisch oder via Fernwartung schnell und unkompliziert. Sollten Sie keine eigene Fernwartung und Unterstützungslösung einsetzen, so bieten wir Ihnen auf unserer Website die Möglichkeit, ein durch uns lizenziertes Support-Programm herunterzuladen.

Dieses Tool erlaubt uns, eine Verbindung auf Ihren Computer aufzubauen, die das Programm ausführt. Meist auch durch restriktivere Proxy und Firewall-Verbindungen hindurch, ohne dass Sie Ihre Umgebung anpassen müssen. Hierzu benutzen wir für jeden Verbindungsaufbau die angezeigte Client-ID, die für den jeweiligen Computer eindeutig ist, sowie das sich bei jedem Programmstart ändernde Kennwort. Wird das Programm nicht ausgeführt und/oder haben wir nicht das aktuelle Kennwort, können wir auch nicht auf Ihren Computer zugreifen. Das bedeutet für Sie absolute Datensicherheit.

Sie wünschen unmittelbar eine telefonische Hilfestellung mit kürzester Reaktionszeit? Dann erreichen Sie unsere Hotline von **Montag-Freitag** in der Zeit von **08.00-17.00 Uhr** unter **Tel +49 89 452280-400** oder per Mail an: **helpdesk@soft-nrg.de**



 **soft-consult**
Planung bereitet den Weg. Beratung zeigt das Ziel



Sie denken über mehr Produktivität Ihrer bereits vorhandenen Softwareumgebung nach? Sie planen prozessoptimierende Schritte in Ihrer Service-Ablauforganisation?

Wir helfen Ihnen, Ihre individuellen Vorstellungen zu verwirklichen. Gerade, wenn Standard-Software nicht länger Ihre spezifischen Anforderungen erfüllt, sollten Sie mit uns sprechen. Wir beraten Sie in Software-Fragen, wir definieren gemeinsam mit Ihnen das Anforderungsprofil und begleiten Sie verantwortlich von A bis Z.

Unsere Beratungskompetenz umfasst die Modifikation und Anpassung Ihrer Software-Lösungen ebenso, wie die professionelle Systemeinführung unserer soft-solutions in Ihrem Betrieb. Neben den detaillierten IT- und Produktkenntnissen verfügt das Team von soft-consult über fachspezifisches Branchenwissen und spricht die Sprache Ihres Servicepersonals. Wir führen Ist-Analysen, System-, Organisations- und Prozessberatungen durch und erarbeiten dadurch die Anforderung für die Entwicklung einer individuellen und qualitativ hochwertigen Unternehmenslösung – damit sich Ihr Unternehmen vom Wettbewerb abhebt und sich die Serviceprozesse verbessern.

Wenn Sie mehr zu diesem Thema wissen möchten, erreichen Sie uns unter **Tel +49 89 452280-0** oder per Mail an: **info@soft-nrg.de**



SOFT-SERVICES

Support, Beratung, Trainings und innovative Software-Entwicklung für Autohäuser, die dem Markt immer einen Schritt voraus sein wollen

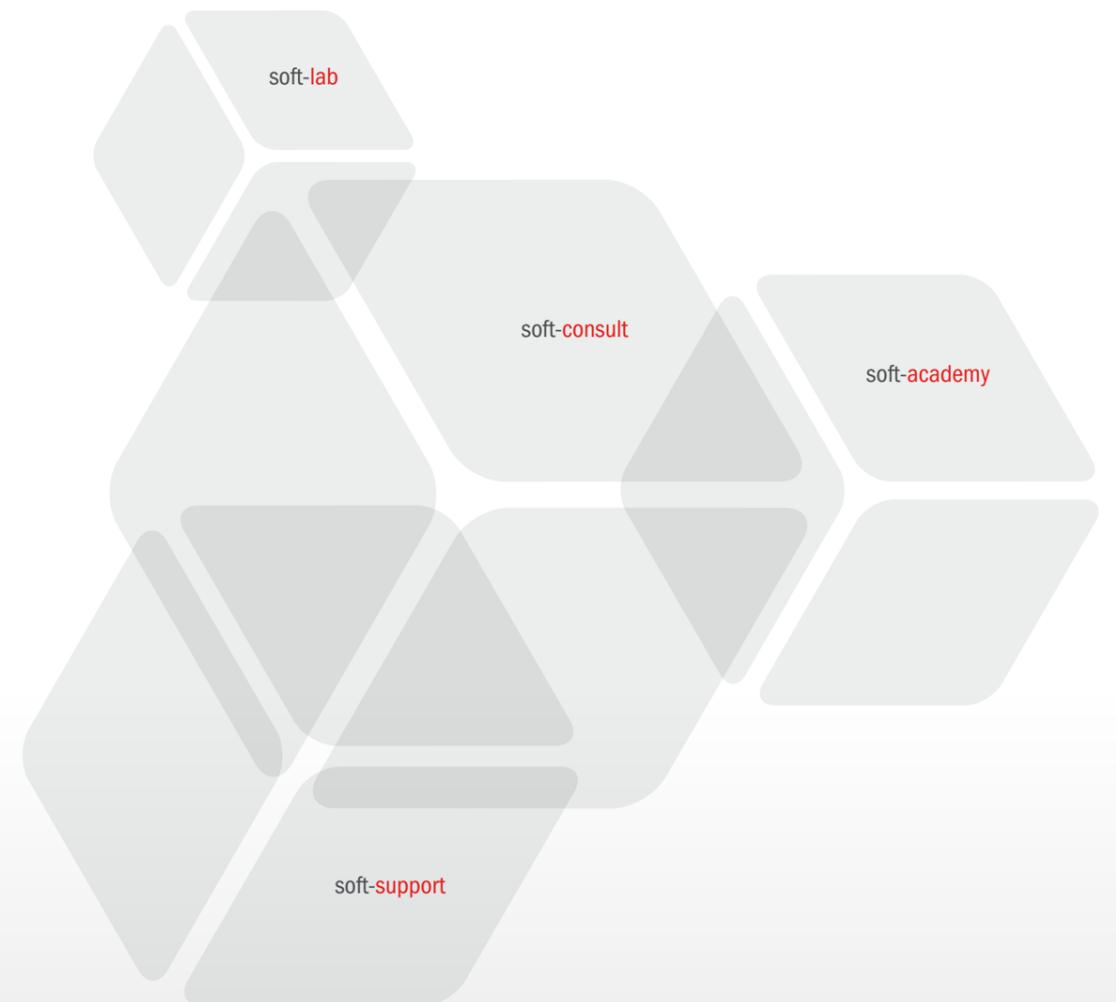
Die Installation und Einführung unserer Lösungen durch die Profis von soft-consult bedeuten nicht das Ende der Unterstützung, sondern sind nur ein Baustein unserer Zusammenarbeit. Bei Fragen, die im späteren Einsatz unserer Software-Module auftreten, bietet Ihnen unsere Supportabteilung schnelle Hilfe.

Für Schulungen und Weiterbildungen steht Ihnen die soft-academy mit ihren Trainern und Instruktoren zur Verfügung – bei uns oder am Ort Ihrer Wahl.

Und wenn es um individuelle Schnittstellenerweiterungen, um spezifische Software-Lösungen etc. geht, die es so nicht „von der Stange“ gibt, die Ihrem Geschäftsmodell aber einen signifikanten Marktvorsprung ermöglichen, finden Sie in unserem Geschäftsbereich soft-lab kompetente, kreative Umsetzungspartner.



Wenn Sie mehr zu diesem Thema wissen möchten, erreichen Sie uns unter **Tel +49 89 452280-0** oder per Mail an: **info@soft-nrg.de**



- 04 | Dienstleistungsübersicht
- 06 | soft-support – Kundensupport
- 07 | soft-consult – Kundenspezifische IT-Beratung
- 08 | soft-academy – Schulung und Weiterbildung
- 09 | soft-lab – Kundenspezifische Software-Entwicklung

Kundenorientierung – immer einen Schritt voraus

Individuelle Dienstleistungen für Autohäuser mit individuellen Kundenbeziehungen

Der Automobilhandel wird zunehmend von einer Fahrzeugüberproduktion und einem verschärften Wettbewerb bestimmt. Deshalb ist der Einsatz spezieller Managementinstrumente und dialogfördernder Maßnahmen schon heute Handlungsmaxime vorausschauender Autohausbetreiber.

Das Kerngeschäft wird zukünftig, wenn man führenden Analysten Glauben schenkt, nicht der Handel sein, sondern die auf den Kunden zugeschnittene Dienstleistung als seine Voraussetzung.

Soll das heutige After-Sales Geschäft positive Wirkungen auf Kundenbindung und Kundenzufriedenheit haben und somit zum wirtschaftlichen Gesamterfolg des Hauses beitragen, muss Kundenorientierung zu einem Bestandteil der Unternehmensphilosophie und -kultur werden. Die Mitarbeiter müssen diese Strategie verinnerlichen und in der Kundenkommunikation ihre zunehmende Bedeutung leben.

EDV-gestützte Dealer Management Systeme (DMS) sind dabei unverzichtbar geworden. Doch lässt sich der Wertschöpfungsprozess durch ergänzende intelligente Systembausteine, wie sie unsere SOFT-SOLUTIONS bieten, noch weitaus effektiver organisieren und an den Bedürfnissen der Kunden ausrichten.

Neben unseren bewährten Software-Lösungen und unterstützenden Dienstleistungen bieten wir Ihnen deshalb auch eine breite Palette an Beratungs-, Entwicklungs- und Schulungsdienstleistungen an.

Unsere kompetenzbasierte Beratung beginnt dabei mit dem Verständnis Ihrer Zielsetzungen und der Verifizierung einer budgetverträglichen Machbarkeit. Als Beratungssuchender sind Sie bei uns nicht Objekt, sondern ein Experte, den wir mit unserer zusätzlichen Expertise auf seinem Weg vom Ist-Zustand zum Soll-Zustand begleiten wollen.

Damit Sie Ihren Wettbewerbern in der Gunst zufriedener Mitarbeiter und Kunden auch zukünftig einen Schritt voraus sind.

soft-nrg Development GmbH
Karl-Hammerschmidt-Str. 36
D-85609 Dornach

Fon +49 89 452280-0
Fax +49 89 452280-100

www.soft-nrg.de
info@soft-nrg.de

soft-nrg (Schweiz) AG
Grubenstrasse 4
CH-8902 Urdorf

Fon +41 44 7506870
Fax +41 44 7506871

www.soft-nrg.ch
info@soft-nrg.ch

soft-nrg France SARL
Le Britannia – Bât B, 20 boulevard Eugène Deruelle
F-69432 Lyon Cedex 03

Fon +33 478 599818
Fax +33 437 247128

www.soft-nrg.fr
info@soft-nrg.fr

soft-nrg Development GmbH
Geschäftsleitung von links nach
rechts: Ralph Landwehr, Dan
Platon, Markus Zipfer





SOFT-SERVICES

Maßgeschneiderte IT-Dienstleistungen für automobiler Handels- und Service-Organisationen