

# Kommunikationsmanagement

In der aktuellen Wettbewerbssituation brauchen Kfz-Betriebe moderne Werkzeuge für interne und externe Kommunikation. Die Anbieter von Software reagieren auf den Bedarf des Marktes und bringen Lösungen für Kundenbindung und Management der innerbetrieblichen Abläufe.

Von Mag. Irina Podshibyakina

Noch vor ein paar Jahren mussten EDV-Lösungen für Autohäuser in erster Linie reine Verwaltungsaufgaben erfüllen, heute haben sich die Anforderungen geändert: Kundenbindung und Mehrmarkenfähigkeit sind die Schlagwörter der Stunde. „Betrachtet man die Entwicklung im Werkstatt- und Servicebereich, so zeigt sich, dass aufgrund eines immer stärker werdenden Konzentrations- und Verdrängungswettbewerbs eine effiziente und innovative Kundenbindung an Bedeutung gewinnt“, sagt Dipl.-Bw. Harald Pfau, Vorstandsvorsitzender der Werbas AG. „Hinzu kommt der anhaltende Trend zu Mehrmarkenwerkstätten.“ Der modulare Aufbau und Mehrmarkenfähigkeit stehen nicht nur für Werbas, sondern auch für andere Anbieter im Vordergrund bei der Entwicklung ihrer EDV-Lösungen.

## Kundenmarketing auf Knopfdruck

Die neue Kundenbindungssoftware Werbas-CRM (Customer Relation Management) auf ASP-Basis wird in einem Rechenzentrum zentral verwaltet, deshalb sind keine Datensicherungen, Updates oder Administration nötig. Der Betrieb braucht nur einen PC mit Internetanschluss. Auf einen Klick kann man Kundennamen für bestimmte Maßnahmen (z. B. Pickerlüberprüfung oder Geburtstag) aufrufen und die Erstellung eines Schreibens starten. Weitere Features sind Gruppen-Terminkalender oder die Möglichkeit, direkt aus dem System mit den Kunden per Brief, Fax, E-Mail oder SMS zu kommunizieren. Die Pflege und Aktualisierung von Fahrzeug- und Personendaten passieren über eine Anbindung an die Werkstattlösungen von Werbas.

Auch Freicon bietet sein mehrmarkenfähiges Dealer Management System Filaks.Plus mit



Der Marketingassistent im Werbas-CRM unterstützt die Mitarbeiter in allen Marketingbelangen



Foto: Werbas/MOTOO

einem webbasierten CRM-Instrument für den Verkauf an. „Es hilft, durch Adressklassifizierung neue Kundenpotenziale zu erschließen, durch engen Kontakt zu Kunden über Mailings per E-Mail, SMS oder Brief Bedarf zu wecken und zu entdecken, Beschwerden richtig zu bearbeiten und den Kunden Lösungen zu bieten“, so Thomas Doll von der Freicon AG. Für interne Rentabilitätsprüfungen gibt es das neue Analyse- und Reportingtool MIS, das auf den Daten aus Filaks.Plus basiert. Freicon bietet spezielle Versionen für österreichische Betriebe und Fiat-eigene Applikationen, die gemeinsam mit dem Importeur erarbeitet wurden.

Auch Motiondata aus Graz stellt ihren Anwendern Werkzeuge für Kundenbindung zur Verfügung (lesen Sie mehr auf Seite 53).

## Bausteine für einfache Kommunikation

Zwei neue Module für die Kfz-Branche-Software CDP hat vor Kurzem Vector präsentiert. Mit dem Modul IPD kann man ein Formularraster mit Logo, individuellen Kopf- und Fußzeilen einrichten und mit AGB auf der Rückseite, Werbeindrücke, Markenlogos usw. ergänzen. Damit gehören vorgedruckte Papierformulare der Vergangenheit an. Dank des IPD-Moduls werden alle Belege direkt aus dem CDP mit dem Formularraster gedruckt, wobei Änderungen und Ergänzungen, z. B. bei Werbebotschaften,



**FLEISCH MANN** **point S**

**Der Top-Grosshändler im Raum Wien**

- 40.000 Reifen – PKW - SUV – 4x4 – C – LKW in fast allen Original-Reifenmarken u. -größen
- 10.000 Alcar-Alu + Stahlräder – Stadtlager

Lieferung Mo - Fr

- Wien 2x täglich
- Raum Baden, St. Pölten, Krems, Weinviertel 1x täglich
- Samstagsabholung – Botendienst

**laufend Nettopreise**

**Standauskunft und Bestellung täglich 24 h**  
[www.fleischmann-reifen.at](http://www.fleischmann-reifen.at)



**35 Jahre führend in Ost-Österreich**



Stammkunden sind immer schwieriger zu halten, denn der Wettbewerb ist groß. Investitionen in Kundenbindung sind unumgänglich – Software gehört dazu

Weiters gibt es eine interne Fahrzeugbörse für autoPro24-Kunden, wo Autohändler ihre Langsteher (bis maximal fünf Stück) platzieren und anderen Kollegen anbieten können.

### EBV-Version 3.2 und weitere News

Die Firma Mesensky hat sich auf die EBV (Elektronische Begutachtungsverwaltung) spezialisiert. Im Sommer kommt die neueste Version EBV 3.2. Sie wird neue Fahrzeugkategorien laut KFG enthalten, Windows Vista fähig sein und über ein kostenpflichtiges Qualitätssicherungsmodul verfügen. „Damit sollen die Betriebe ihre Gutachtendaten intern auswerten können“, so Geschäftsführerin Natalie Mesensky.

**incadea**  
international car dealer applications

30.000 Anwender weltweit\*  
2.000 Anwender in Österreich  
arbeiten täglich mit unserer Incadea.engine®, der führenden EDV-Komplettlösung für den KFZ-Handel und Werkstättenbereich. Und jede Woche kommen 150 neue Anwender dazu.

\* Incadea.engine® ist in 41 Ländern in 20 verschiedenen Sprachen eingesetzt

S4 Computer ist Ihr Vertriebspartner in Österreich und berät Sie gerne:

**S4 Computer GmbH**  
Franz-Brötzner-Straße 11  
A-5071 Wals / Salzburg  
Tel.: +43 (0) 662 66 46 00  
Email: [office@s4computer.at](mailto:office@s4computer.at)  
[www.s4computer.at](http://www.s4computer.at)

## Anbieter von EDV-Lösungen

ADP	<a href="http://www.adp.at">www.adp.at</a>
Automotive Systems	<a href="http://www.automotivesystems.at">www.automotivesystems.at</a>
autoPro24 (Webfux)	<a href="http://www.autopro24.at">www.autopro24.at</a>
Freicon	<a href="http://www.freicon.at">www.freicon.at</a>
Mesensky	<a href="http://www.mesensky.at">www.mesensky.at</a>
Motiondata	<a href="http://www.motiondata.at">www.motiondata.at</a>
Porsche Informatik	<a href="http://www.porscheinformatik.at">www.porscheinformatik.at</a>
S4	<a href="http://www.s4computer.at">www.s4computer.at</a>
Vector	<a href="http://www.vector.at">www.vector.at</a>
Verbas	<a href="http://www.verbas.at">www.verbas.at</a>
WGB	<a href="http://www.wgb.at">www.wgb.at</a>

Zu Sommerbeginn gibt es für EDV-interessierte Autohändler weitere Neuheiten: Der Softwareentwickler *AutoMotive Systems* stellt während einer Infotour seine neuesten Produkte vor: Die Komplettlösung für Kfz-Betriebe AMS Darts-plus, das System für Betriebsdatenanalyse und Auswertungen AMS Datapool und das Finanzbuchhaltungssystem AMS World Edition. ●