



Balkan Star auf der Überholspur

SAP Lösung für Automotive, Wholesale und Retail

BALKAN STAR

Im Januar 2011 hat Balkan Star ein neues IT-System in Betrieb genommen und dadurch optimale Geschäftsstrukturen geschaffen. Aus der Projektarbeit ist die Automotive Business Solution entstanden, die sich auch auf andere Unternehmen im Automobilvertrieb und -service übertragen lässt.

Balkan Star ist bulgarischer Generalimporteur der Marken Mercedes-Benz und Mitsubishi mit Hauptsitz in Sofia. Das Unternehmen ist Teil der Willi Betz Gruppe und wurde 1992 gegründet. In fast 20 Jahren Firmengeschichte ist Balkan Star kontinuierlich gewachsen und bietet heute Personen- und Nutzfahrzeuge von verschiedenen Herstellern in einer Preisspanne von 5.000 EUR bis 500.000 EUR an.

Die speziellen Anforderungen im Automobilvertrieb und -service sind vielfältig und enorm anspruchsvoll. So vertreibt Balkan Star rund 5.000 Neu- und Gebrauchtwagen sowie Nutzfahrzeuge im Jahr. Spannende Zahlen, doch dahinter verbergen sich komplexe Geschäftsprozesse, die es zu überblicken und zu handhaben gilt. Hierzu gehören Rechnungswesen und Kostenmanagement, Kundenbindung und Vertrieb, Bestellwesen und ein optimales Ersatzteilmanagement, die Koordination von Serviceabläufen, die schnelle Reaktionsfähigkeit bei Rückrufaktionen sowie eine reibungslose Kommunikation mit den Fahrzeugherstellern, Banken und Versicherungen. Die Abwicklung dieser und aller weiteren Geschäftsprozesse sollte bei Balkan Star künftig über ein zentrales IT-System erfolgen.



«Um ein voll integriertes System dieser Größenordnung zu modellieren und zu implementieren, muss man die Automotive-Branche mit ihren speziellen Anforderungen sehr genau kennen.»

Rainer Lenk, Partner, proaxia

Denn die Vielzahl an Insellösungen und Reporting via Excel-Listen hatten dem Unternehmen Geschäftsprozesse aufgezungen, die ein weiteres Wachstum nahezu unmöglich machten. Auch einheitliche Unternehmenskennzahlen ließen sich mit den Systemen nicht generieren, was bei einem zentralen Importeur, mit angebundenem Händlernetz sowie fünf über Bulgarien verteilten eigenen Handels- und Servicestandorten, auf Dauer untragbar ist.

Als Projektpartner für die Realisierung der neuen IT-Landschaft zeichnete Rainer Lenk, Partner und Consultant der proaxia consulting group ag, verantwortlich. «Um ein voll integriertes System dieser Größenordnung zu modellieren und zu implementieren, muss man die Automotive-Branche mit ihren speziellen Anforderungen sehr genau kennen,» erklärt Lenk. «Die enge Zusammenarbeit der internationalen Automotive-Experten der proaxia mit den lokalen Experten von BalkanStar und b-systems war der Schlüssel zum Erfolg.»

Balkan Star auf der Überholspur

SAP Lösung für Automotive, Wholesale und Retail

Die Lösung für voll integrierte Prozesse in der Automobilindustrie

Von Beginn an wurde das Projekt bei Balkan Star als wiederverwendbare Lösung konzipiert und eine saubere Projektmethodik, Dokumentation sowie eine flexibel gestaltete Softwarearchitektur zugrunde gelegt. Die Durchlaufzeiten für die Implementierung lagen im Grosshandelsbereich bei 12 Monaten und für den Einzelhandel bei 10 Monaten. Würde ein ähnlich agierendes Automotive-Unternehmen das Lösungskonzept übernehmen, ließen sich die Durchlaufzeiten um bis zu 50% verkürzen.

Die Einzigartigkeit der Lösung liegt darin, dass sowohl das Importeurgeschäft als auch die kompletten Prozesse im Automobileinzelhandel über ein einziges System abgewickelt werden können. Im Umkehrschluss ist es jedoch auch möglich, nur einen Teilbereich zu implementieren. Zudem ist die Lösung länderübergreifend einsetzbar, mehrsprachig und mehrmarkenfähig.

Die Umsetzung erfolgte auf Basis von SAP ECC 6.0 in Kombination mit den auf Automotive abgestimmten SAP-Produkten zur Unterstützung des Groß- und Einzelhandels. Zum Einsatz kamen SAP Vehicle Management System, SAP Warranty Solution und das auf den Automobileinzelhandel zugeschnittene SAP Dealer Business Management System. Funktionale Erweiterungen und von den Herstellern zur Verfügung gestellte Programme, wie zum Beispiel elektronische Ersatzteilkataloge oder Anwendungen zur Fahrzeugkonfiguration und Bestellung, wurden von proaxia consulting angepasst und integriert. Alle Prozesse arbeiten mit einer zentralisierten Kunden- und Fahrzeugdatenbank. Ob Finanzwesen, Verkauf oder Service – jeder Abteilung stehen immer die aktuellsten Informationen zur Verfügung.

Heute entsprechen sämtliche Geschäftsabläufe bei Balkan Star internationalen «Best Practice» Qualitätsstandards der Automobilindustrie. Dies hat sich besonders positiv auf das Lager- und Ersatzteilmanagement ausgewirkt. So konnte Balkan Star den «toten Lagerbestand» in den kritischen kleinen Standorten um bis zu 70% abbauen. Durch Beobachtung des laufenden Bedarfs in den Werkstätten ist jetzt exakt planbar, welche Ersatzteile für eine reibungslose Serviceabwicklung im Lager vorgehalten werden müssen. «Wir sind heute in der Lage insgesamt 3 Mio. Ersatzteile von Mercedes-Benz und Mitsubishi direkt über unser System bei den Herstellern zu bestellen und das Lager optimal zu verwalten. Hierdurch konnten wir unseren Bestand, abhängig von den jeweiligen Gegebenheiten der Standorte, zwischen 30% und 80% reduzieren», wie Manfred Multz, Geschäftsleitung der Balkan Star Group, berichtet. Auf Basis verkürzter Bestell- und Lieferzeiten ist auch eine deutliche Erhöhung der Lagerumschlagshäufigkeit zu beobachten. «So konnten wir unseren Teilevertrieb bei Fahrzeugen zwischen 5 und 8 Jahren um 20% steigern,» freut sich Multz.

«Jetzt sind alle Daten zu Rentabilität und Kosten sofort verfügbar und wir können fundierte Entscheidungen treffen.»

Manfred Multz, Geschäftsleitung, Balkan Star Group

Auch im Kundenservice zeigt sich Balkan Star innovativ und kann zum Beispiel direkt erweiterte Garantien für Fahrzeuge bis zu 4 Jahren anbieten und abwickeln. Darüber hinaus werden auf Basis der neuen Prozesse und Kennzahlen neue Versicherungs- und Serviceangebote entwickelt, um die Kunden dauerhaft, auch jenseits der Herstellergarantien, zu binden.

Die einheitliche und lückenlose Unterstützung sämtlicher Geschäftsprozesse hat endlich auch Transparenz geschaffen und das Management kann Leistungen zentral kontrollieren. «Vorher wurden die Daten über unterschiedliche Systeme erfasst, die so nicht direkt miteinander vergleichbar waren. Um Leistungen zu messen, mussten wir uns oftmals auf Schätzungen verlassen,» erklärt Multz. «Jetzt sind alle Daten zu Rentabilität und Kosten sofort verfügbar und wir können fundierte Entscheidungen treffen.»

Die Prozessqualität hat sich insgesamt enorm verbessert und die zeitlichen Abläufe sind deutlich beschleunigt. Auch in der Kundenkommunikation lassen sich durch die verbesserte Datenqualität viele positive Effekte erzielen.



«Die SAP-Automotive-Lösungen, angereichert mit zusätzlichen Erweiterungen und Optimierungen in Kombination mit dem Projektvorgehen, garantiert unseren Kunden der Automobilindustrie eine effiziente Implementierung mit hohem Qualitätsstandard», wie Lenk kommentiert.

Gut geschulte Mitarbeiter erleichtern Projektstart

Von Beginn an holte das Projektteam der proaxia die Manager der bulgarischen Standorte mit an den Planungstisch und verabschiedete mit Ihnen gemeinsam die erarbeiteten Konzepte. Im nächsten Schritt bestimmte man im lokalen Umfeld Schlüsselanwender, die frühzeitig mit eingebunden und erstklassig geschult wurden. Rund drei Monate vor Produktivstart wurden Newsletter mit allen relevanten Informationen zur Systemumstellung an die komplette Belegschaft herausgegeben. Sechs Wochen vor Projektstart begann dann das Training in Sofia und Varna und drei Tage vor «go live» erhielt die Gruppe der Schlüsselanwender eine finale Auffrischungsschulung. «Wir haben unsere Mitarbeiter in Schlüsselpositionen frühzeitig geschult und ihr Wissen kurz vor Projektstart nochmals aufgefrischt. So konnten sie von Beginn an die Kollegen unterstützen. Dieses Vorgehen hat uns den Start sehr erleichtert», wie Multz betont.

Die Zukunft frei gestalten

Mit der Automotive Business Solution ist Balkan Star auch für die Zukunft bestens gerüstet. Nach der erfolgreichen Einführung in Bulgarien wird die Lösung bald auch in Mazedonien und Aserbaidschan implementiert. Sollte der Generalimporteur beschließen, seine Geschäftsaktivitäten noch weiter auszudehnen, würde das System diesen Schritt problemlos begleiten. Die Integration weiterer Automarken wäre ebenfalls jederzeit möglich.

Auch innovative Lösungen, wie die Einbindung von Tablet-PCs im Servicebereich, sind auf Basis der einheitlichen IT-Struktur zügig umsetzbar. Bei der Dialogannahme stehen dem Serviceberater dann alle relevanten Daten zum Kunden und Fahrzeug (z.B. Kundendienstmaßnahmen) zur Verfügung und er kann gemeinsam mit dem Kunden am Fahrzeug die notwendigen Arbeiten erfassen und Schäden aufnehmen. Darüber hinaus können spezielle Service- und Zubehörangebote optisch ansprechend offeriert werden. Eine weitere Option zur Kundenbindung bietet auch die von proaxia consulting entwickelte «MyCar» App für Smartphones. Mit dieser Lösung kann der Fahrzeughalter sich zum Beispiel via iPhone alle wichtigen Daten zu seinem Fahrzeug anzeigen lassen und erfährt so, wann der nächste Kundendienst ansteht, welches Motoröl benutzt werden sollte oder wo sein Auto gerade parkt.

Balkan Star auf der Überholspur

SAP Lösung für Automotive, Wholesale und Retail

ÜBER BALKAN STAR AUTOMOTIVE LTD.

Balkan Star ist seit nahezu 20 Jahren auf dem bulgarischen Markt präsent. Das Unternehmen ist Teil der Willi Betz Unternehmensgruppe. Es wurde 1992 gegründet und fungierte zunächst als Generalvertretung für Mercedes-Benz in Bulgarien. Heute bietet Balkan Star Fahrzeuge verschiedener Hersteller und Produkte in der Preisspanne zwischen EUR 5.000 und EUR 500.000 an.

Balkan Star vertreibt neue und gebrauchte Fahrzeuge – darunter Personenkraftwagen und Nutzfahrzeuge – sowie Ersatzteile und Dienstleistungen für die Produktreihen der Marken Mercedes, Mitsubishi, Jeep, Renault, Dacia, Nissan, Mitsubishi Fuso, Maybach, Smart, Evobus und Setra. Das Unternehmen bietet außerdem verschiedene Finanzierungs- und Rückkauf-Optionen. Als autorisierter Generalvertreter unterhält Balkan Star fünf Niederlassungen in Bulgarien – in Sofia, in Plovdiv, in Varna, in Burgas und in Shumen. Die Anzahl der Mitarbeiter ist in den letzten Jahren stetig angewachsen. Derzeit sind in den Vertriebsstellen landesweit mehr als 600 Mitarbeiter beschäftigt.

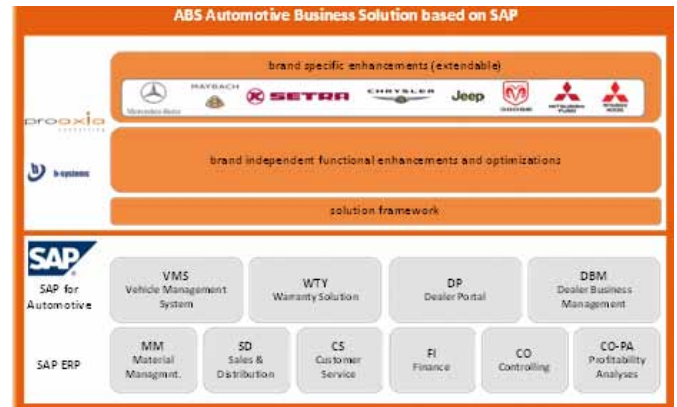
Weitere Informationen unter www.balkanstar.com

ÜBER PROAXIA CONSULTING GROUP AG

Die proxia consulting group ag ist eine international agierende Unternehmensberatung mit Hauptsitz in der Schweiz und Niederlassungen in weiteren Ländern Europas und Asiens. Das Unternehmen ist SAP-Servicepartner und entwickelt innovative Geschäftslösungen zur Optimierung von Sales & Service Prozessen. Hierzu gehören mobile Lösungen, die voll in die Geschäftsabläufe integriert sind und den Außendienst sowie das Management optimal unterstützen. Im Mittelpunkt aller Kundenprojekte stehen Mehrwert, Agilität und Prozessoptimierung. Dabei setzt proxia consulting auf bewährte Technologien in Kombination mit innovativen Neuerungen wie dem Cloud Computing.

Mit über 150 Consultants im deutschsprachigen Raum, Polen und Russland sowie China und Japan garantiert das Unternehmen die Realisierung und Betreuung von erstklassigen Lösungen und Servicekonzepten auf durchgehend hohem Niveau.

Weitere Informationen unter www.proxia-consulting.ch



ÜBER B-SYSTEMS LTD.

b-systems Ltd wurde 2007 mit Niederlassungen in Bulgarien und Deutschland gegründet. Das Unternehmen ist Teil der Willi Betz Firmengruppe und bietet Services sowie Businesslösungen in Europa und Asien an. Zentralisierte und effizient genutzte IT-Ressourcen, Hardware und Infrastruktur sowie effizient verteilte und gemanagte IT-Kosten bilden ideale Rahmenbedingungen. Darauf basierend bietet b-systems Rechenzentrums-, Softwareentwicklungs-, SAP Beratung- sowie Supportservices an.

Mit Büros in den wichtigsten Städten in Bulgarien, Deutschland, England, Spanien, Portugal, Österreich, Frankreich, Tschechien, Polen, Ungarn, Belgien, Rumänien, Türkei, Niederlande, Italien Dubai, Lettland, Afghanistan, und Pakistan bietet die Firma hochwertige Services für eine Vielzahl von Kunden.

Weitere Informationen und Referenzen unter www.b-systems.eu

