



(N)ever change a running system

Eine erfolgreiche Hard- und Softwareumstellung im Autohaus Kroppen

Eine Softwareumstellung ist für ein Autohaus immer eine heikle Sache. Die Mitarbeiter sind mit dem alten System vertraut und möchten vielleicht gar nicht wechseln, der Betrieb und der Verkauf müssen weiterlaufen und die Kunden erwarten wie immer ihren gewohnten Service. „Solch eine Umstellung kann im Extremfall sogar zu einem Horrortrip werden“, berichtet Geschäftsführer Stefan Kroppen aus eigener Erfahrung, „wenn dann am Montag trotz eines arbeitsreichen Wochenendeinsatzes nichts mehr läuft und sowohl der Softwareanbieter und der Hardwarelieferant alle Schuld von sich weisen.“ Dann bricht das Chaos aus.

„Mit dieser Angst im Nacken ist man versucht, so ein Vorhaben immer weiter vor sich her zu schieben.“ Dies kann jedoch langfristig die Effektivität der Arbeitsprozesse reduzieren. „Andererseits überlegt sich ein Unternehmen sehr gründlich, ob der versprochene Mehrwert einer neuen Software diese Mühe und das Risiko wirklich lohnt“, ergänzt Stefan Kroppen. Denn eine Branchensoftware, die exakt auf die Marke(n) eines Automobilherstellers zugeschnitten ist, erleichtert die tägliche Arbeit wesentlich. Ihr Nachteil ist dagegen oft eine mangelnde Flexibilität in einer Zeit sich sehr schnell verändernder Märkte.

Veraltete Systemsoftware problematisch

Genau diese Anpassungsfähigkeit an ein erweitertes Produktspektrum und zusätzliche Dienstleistungen war im



►► Stefan Kroppen, Geschäftsführer, kennt die Herausforderungen und Chancen einer Softwareumstellung.

Autohaus Kroppen im Jahre 2005 jedoch dringend erforderlich. Denn bisher hatte das 1981 gegründete Unternehmen in Herten mit seinen ca. 45 Mitarbeitern die Marken Fiat, Lancia und Alfa Romeo vertrieben und die Werkstatt führte vom kleinen Seicento bis zum Ferrari alle Wartungs- und Instandhaltungsarbeiten durch. Dann entschloss sich die Geschäftsführung im März, diese rein italienische Produktpalette um die in Korea produzierte Marke KIA zu ergänzen. „Neben der normalen PKW-Serie waren für uns vor allem die Geländewagen dieses Anbieters interessant, mit den wir unser Angebot sehr gut abrunden konnten“, begründet Stefan Kroppen die Entscheidung. „Außerdem erzielt KIA zur Zeit die höchsten Wachstumsraten in Deutschland und Europa.“

Die eingesetzte Fiat-Branchensoftware besaß jedoch, zumindest zu diesem Zeitpunkt, keine Schnittstellen zu den Daten des koreanischen Mitbewerbers. Dadurch konnten alle KIA-relevanten, angefangen mit Ersatzteillisten, Verkaufs- und daten mit die nicht verwalten der veralteten erwies sich auch Hardware als ein latentes Problem. So lief die vorhandene Autohausanwendung noch auf einem Unix-Server. Für die anderen Office- und Finanzierungssysteme waren drei zusätzliche Windows-NT-Server im Einsatz.

„Wir schauten nach einem kompetenten und zuverlässigen Partner“

ten Informationen von den Finanzen bis hin zum Finanzierungssystem werden. Neben Systemsoftware die gesamte

Konzentration aufs Kerngeschäft - Suche nach einem kompetenten und zuverlässigen Partner

Darum entschloss sich die Geschäftsführung der Kroppen GmbH die Autohaussoftware Loco-Soft einzuführen. Sie ist markenunabhängig, hat einen hohen Verbreitungsgrad und bietet unter anderem Schnittstellen zu Gebrauchtwagenbewertungsprogrammen, deren Ergebnisse ein Verkäufer dann in dem System weiter verwalten kann. Damit stand nun auch informationstechnisch eine große Veränderung bevor. „Als Autohaus, das sich auch weiterhin auf sein Kerngeschäft konzentrieren und keine zusätzliche IT-Kompetenz aufbauen wollte, lag dieses Vorhaben jedoch außerhalb unserer Möglichkeiten. Wir schauten uns also nach einem kompetenten und zuverlässigen Partner um“, berichtet Geschäftsführer Stefan Kroppen. Dabei wollte man es wie die eigenen Kunden halten, „die kaufen ein Auto und wollen Spaß damit haben und bei Problemen finden sie in uns einen stets verfügbaren Ansprechpartner.“

So sollte auch der IT-Partner jederzeit erreichbar sein und in kurzer Zeit ein Problem beheben können. „Wir suchten also keinen PC-Schrauber an der Ecke, der vielleicht eine noch so gute One-Man-Show abliefern kann und dann durch andere Aufträge plötzlich nicht erreichbar ist.“ Denn das geplante Umstellungsprojekt musste störungsfrei ablaufen können. „Wir schreiben bis zu 60 Rechnungen pro Tag. Bei deren Erstellung und Abgleichung durfte es keine Verzögerungen geben, das hätte den nachträglichen Aufwand um ein Vielfaches erhöht.“

Diesen Partner fand das Autohaus Kroppen in der Dr. Bülow & Masiak GmbH in Marl. Dieses 1995 gegründete Unternehmen bietet als IT-Dienstleister und Internet-Service-Provider

die Abwicklung von professionellen Netzwerk-Lösungen, angefangen von der Konzeption, über die Realisierung bis zur kontinuierlichen Betreuung. Derzeit (2006) arbeiten ca. 35 Mitarbeiter an den Standorten Marl, Essen und Dortmund in den Bereichen Netzwerke, Internet Access, Firewall, VPN, Anwendungsentwicklung und Netzwerkbetreuung.

Die Geschäftsführung beauftragte daraufhin die Dr. Bülow & Masiak GmbH, eine komplett neue, zentral steuerbare IT-Struktur mit 21 zusätzlichen Arbeitsplätzen einzurichten. Gleichzeitig sollte das Unternehmen bei der Softwareumstellung im Mai die Rolle des Koordinators übernehmen. Damit dies Vorhaben an einem einzigen Wochenende komplett durchgeführt werden konnte, war eine strategische und operative Vorbereitung von höchster Bedeutung.

Softwareumstellung an einem einzigen Wochenende

Dazu bauten die Spezialisten des IT-Dienstleisters die bestellte Hardware schon einige Tage vorher in dessen Geschäftsräumen in Marl auf und führten nötigen Installations- und Konfigurationsmaßnahmen durch, um allen Anforderungen vom Softwareanbieter Loco-Soft gerecht zu werden. Dabei wurde unter anderem auf jedem Rechner und Server Windows XP neu installiert und um alle von Loco-Soft geforderten Servicepackes und Patches ergänzt. Dies geschah in direkter Absprache zwischen den Mitarbeitern der beiden Unternehmen. „Eventuelle Softwareinkompatibilitäten und die dadurch hervorgerufenen Unstimmigkeiten wurden so von Anfang an vermieden“, begründet Softwarespezialist Björn Burger diese fruchtbare Kommunikation.

In einem nächsten Schritt installierte

er und seine Kollegen den zentralen Domain-Controller. „Hier richteten wir alle Benutzer, Benutzergruppen, Gruppenrichtlinien und Druckerfreigabeprozesse ein und bauten eine hierarchische Ordnerstruktur auf. Dadurch wurde klar definiert, wer auf welche Daten zugreifen darf“. Daneben spielten sie weitere branchenspezifische Anwendungen auf. „Alles sollte so vorbereitet sein, dass die Mitarbeiter von Loco-Soft nur noch ihre Software und die Hardware-Dongle installieren mussten“, bringt es Björn Burger auf den Punkt. Damit war für die nun folgenden Projektabschnitte mit ihren eng terminierten kritischen Arbeitsabläufen ein tragfähiges Fundament gelegt.

Protokoll eines Umzugs

Donnerstag Nachmittag: Während der normale Geschäftsbetrieb fast störungsfrei weiterläuft, bauen fünf Mitarbeiter die Arbeitsplätze und Server auf und installieren eine zusätzliche Lager- und Ersatzteilsoftware. Durch die neue zentrale Serverstruktur ist dies nur einmalig nötig - auf der alten Anlage hätte dies auf allen Arbeitsplätzen geschehen müssen. Parallel dazu gehen alle Rechnungen, Stamm- und Fahrzeugdaten per Mail an die Loco-Soft Vertriebs GmbH in Lindlar. Dort werden sie konvertiert.

Freitag: Loco-Soft-Mitarbeiter installieren die neue KFZ-Betriebsverwaltung mit den Teile- und Arbeitswerte-Stämmen der vier Auto-Marken. Damit können alle relevanten Daten bis auf die Fahrzeug-Historie übernommen werden. Parallel dazu installiert Dr. Bülow und Masiak die restlichen Arbeitsplätze und die vorhandenen Drucker und richtet in Absprache mit Loco-Soft ein Backup ein. Darüber hinaus werden zentrale Virens Scanner installiert, die E-Mailkonten der Benutzer eingerichtet. Abschließend erfolgt mit einigen Angestellten des Autohauses der Test aller von Loco-Soft unabhängigen Funktionen und Prozesse. Dazu gehört unter anderem der gesamte Internetzugang.

Samstag: Die allgemeine Schulung der Mitarbeiter und der Geschäftsführung beginnt. Gemeinsam mit den Mitarbeitern des Autohauses wird ein Fein-Tuning des Programms durchgeführt. Parallel dazu kontrolliert Dr. Bülow & Masiak die Qualität des installierten LANs.

Sonntag: Weiteres Training der Geschäftsleitung. Nach dem Thema Zugriffsberechtigungen und Steuerungsmodule folgen Kenntnisse und Fertigkeiten über die Händlerstammdaten- und Mitarbeiterverwaltung, die Werkstatt und Teilsätze bis hin zu den Fahrzeugverkaufsanalysen.

Montag: Alle aktuellen Rechnungen werden übernommen.



▶▶ Seit 2005 gehört die Marke KIA neben Fiat, Lancia und Alfa Romeo ebenfalls zum Sortiment.

Die Spezialisten des IT-Dienstleisters ergänzen die Installation um einige zusätzliche Drucker und korrigieren in einer Feinabstimmung die einzelnen freigeschalteten IT-Prozesse.

Sie kontrollieren auch, ob das Backup ordnungsgemäß und vollständig abgelaufen ist. „Es gibt Unternehmen, die führen jahrelang treu und brav ihre Sicherungen durch, ohne jemals geprüft zu haben, ob die gespeicherten Daten im Notfall wirklich lesbar sind. Dann ist die Verwunderung bei einem Plattencrash groß“, schmunzelt Vertriebsmitarbeiter Kristian Krause von der Dr. Bülow & Masiak GmbH. Im Autohaus Kroppen wird täglich gesichert und anschließend die Güte der Daten automatisch geprüft.

Damit war das Einführungsprojekt der neuen Hard- und Software erfolgreich abgeschlossen. Der Automobilhändler kann jetzt deren Vorteile an allen 30 EDV-Arbeitsplätzen mit den 25 Loco-Soft-Lizenzen durchgängig nutzen. „Durch die Koordination der Dr. Bülow & Masiak GmbH konnte diese Hard- und Softwareumstellung so reibungsfrei ablaufen. Das ist woanders keinesfalls selbstverständlich“,

Ein reibungsloser Ablauf der Hard- und Softwareumstellung

bestätigt Stefan Kroppen zufrieden. „Denn normalerweise schauen die einzelnen Anbieter nur auf ihren eigenen Aufgabenbereich. Die Hardwareanbieter interessieren sich nicht für die Software, und die Softwarehäuser liefern nur ihre Systeme. Wenn es dann nicht läuft, hat das Autohaus den Schaden, denn jede Verzögerung kostet Geld und nicht zuletzt das Vertrauen der Kunden.“

Aus diesem erfolgreichen Anfangsprojekt ist mittlerweile eine vertrauensvolle Zusammenarbeit entstanden aus dem anfänglichen Hardware-Lieferanten wurde der zentrale Ansprechpartner für alle IT-Probleme. So besteht mittlerweile

„Zentraler Ansprechpartner für alle IT-Probleme“

ein Virtual Private Network zwischen den beiden Unternehmen. Diesen Firewall geschützten Zugang nutzt die Dr. Bülow & Masiak GmbH für Administrations- und Supportaufgaben. Dadurch entfällt für den IT-Dienstleister bei einer Störung der Anfahrweg, so dass das anstehende Problem möglichst sofort gelöst werden kann.

Und das hilft dem Autohaus Kroppen - nicht nur informationstechnisch - weiter an Fahrt zu gewinnen.

UDO MATHEE

Dr. Bülow & Masiak GmbH Professional Network Solutions

Wir bieten seit 1995 als IT-Systemhaus und Internet-Service-Provider rund um Hardware, Software und Kommunikationstechnik das Spezialwissen erfahrener IT-Fachkräfte, die sich in zahlreichen Projekten erfolgreich bewährt haben: ein Netzwerk der Kompetenz.

Wir verstehen uns als Partner, der Ihnen sowohl bei Einzelaufgaben als auch bei der Abwicklung von komplexen Projekten alle erforderlichen Leistungen aus einer Hand anbietet. Unser Angebotsspektrum reicht von der Konzeption und Realisierung bis zur kontinuierlichen Betreuung Ihrer IT.

Professionelle Anforderungen verlangen nach professionellen Lösungen. Wir kümmern uns darum, dass Ihre IT in der täglichen Praxis reibungslos funktioniert.

Dr. Bülow & Masiak GmbH
Victoriastr. 119
45772 Marl
Tel: 02365-4146-0
E-Mail: info@buelow-masiak.de
www.buelow-masiak.de



►► Das Firmengebäude der Dr. Bülow & Masiak GmbH in Marl.