

Eine einheitliche Sicht auf alle Kunden, Fahrzeuge und Transaktionsverläufe.

IBM entwickelt und implementiert zentrales Niederlassungsmanagementsystem für 19 Standorte der BMW Group.



Copyright BMW AG

Überblick

■ Die Aufgabe

Einführung einer modernen und zukunftsfähigen Verwaltungsanwendung für alle 19 deutschen BMW Niederlassungen zur Abwicklung von Fahrzeug- und Motorradverkaufsprozessen, After-Sales- und Teilevertriebsprozessen. Bereitstellung einer integrierten Finanzlösung und Schulung von mehr als 6.000 Nutzern.

■ Die Lösung

Entwicklung eines zentralen Niederlassungsmanagementsystems auf Basis von SAP Automotive inklusive funktionaler Erweiterungen, Vorbereitung

der Lifeschaltung mit unterschiedlichen Testphasen, Durchführung von Schulungen und begleitendem ChangeManagement. Pilotinstallation und anschließender Rollout in allen deutschen Niederlassungen.

■ Die Vorteile

Standardisierung und Harmonisierung von Service- und Retailprozessen als Basis für weitere Effizienzverbesserungen, einheitliche Sicht auf Kunden, Fahrzeuge und Transaktionsverläufe. Qualitätsverbesserungen im Kundenservice.

Die permanente Verbesserung der Serviceleistungen steht bei vielen Automobilherstellern ganz oben auf der Agenda. Eine wichtige Rolle spielt dabei das Niederlassungsmanagementsystem, das den Kundenservice und das Tagesgeschäft maßgeblich unterstützt. Um seine Service- und Retailprozesse deutschlandweit zu standardisieren und zu harmonisieren und damit den Grundstein für weitere Effizienzverbesserungen und einen noch besseren Kundenservice zu legen, wurde IBM von der BMW Group auf den Beifahrersitz geholt. Das gemeinsame Ziel war, das von BMW entwickelte Altsystem abzulösen und durch eine zentrale und zukunftsfähige Lösung zu ersetzen sowie im anschließenden Rollout alle 19 BMW Niederlassungen in Deutschland in hohem Tempo zu integrieren.

19 Niederlassungen, eine Lösung

Das Team von IBM erarbeitete ein Fachkonzept für alle Niederlassungen und definierte die künftigen Systemprozesse. Es folgte die Spezifikation eines Lösungsansatzes auf Basis von SAP Automotive, der durch einen Prototypenansatz begleitet wurde.

„Das gesamte Team hatte das Projekt so gut im Griff, dass wir sogar sechs Monate vor dem geplanten Fertigstellungstermin alles unter Dach und Fach hatten.“

– Stefan Lutz, Associate Partner bei IBM

„In Summe sollte das neue System etwas mehr als 80 Prozesse unterstützen und mit 36 Partnersystemen kommunizieren können. Dafür waren etwa 500 spezifische SAP Erweiterungen, 64 Schnittstellen und mehr als zwei Millionen Zeilen Code notwendig“, fasst Stefan Lutz, Associate Partner bei IBM, die Komplexität der Lösung zusammen. Das Ergebnis ist ein leistungsfähiges, hochmodernes Niederlassungsmanagementsystem (NMS) zur Abwicklung von Fahrzeug- und Motorradverkaufsprozessen, After-Sales- und Teilevertriebsprozessen sowie eine integrierte Finanzlösung.

„Das neue System bietet eine einheitliche Sicht auf alle Kunden, Fahrzeuge und Transaktionsverläufe“, erklärt Stefan Lutz. „Die bessere Vernetzung der Niederlassungen und die hinzugewonnene Transparenz sind heutzutage extrem wichtig, um den Kunden zu jeder Zeit den Service in der Qualität und Geschwindigkeit zu bieten, den sie erwarten.“

Globale Zusammenarbeit

Als erster Pilot wurde die BMW Niederlassung in Chemnitz live geschaltet. Nach den erforderlichen Systemanpassungen und ausführlichen Tests folgte die Niederlassung Nürnberg im Mai 2007 als zweiter Pilot. Anschließend begannen zwei Teams der IBM parallel mit dem Rollout und den Mitarbeiterschulungen an den weiteren Standorten. Pro Niederlassung benötigten sie dafür nur rund sechs Monate. Damit alle Niederlassungen möglichst schnell mit dem neuen System arbeiten konnten, nahmen die beiden Teams nahezu alle vier bis acht Wochen an einem anderen Standort ihre Arbeit auf und arbeiteten zeitweise in bis zu sechs Niederlassungen gleichzeitig am Rollout des Systems.

Zwei weitere Teams in Rumänien und Indien unterstützten die lokalen Rollout-Teams während der gesamten

Implementierungsphase. Das rumänische Team definierte fachbereichsübergreifende Template-Testfälle zum Test der Lokalisierung jeder Niederlassung, testete die Funktionsweise der Systeme und war verantwortlich für die abschließenden Abnahmetests. IBM Mitarbeiter in Indien übernahmen die Bereinigung und Migration der Daten. Dazu gehörten die Datenbereinigung in den Quellsystemen, der Datenabzug aus dem Altsystem, die Datenladung nach NMS sowie abschließende Testläufe und Fehlerkorrekturen.

Kollegen helfen Kollegen

Die Schulung der mehr als 6.000 Nutzer erfolgte durch ein dediziertes Trainerteam und weitgehend industrialisierte Trainings. Verwendet wurde ein standardisierter Rollout-Koffer. Dieser enthielt wiederverwendbare Unterlagen und Tools wie Präsentationen, Dokumentvorlagen, Checklisten sowie Testfälle und Data-Migration-Dashboards – damit stellte IBM identische Prozesse und eine gleich bleibend hohe Qualität der Rollouts in jeder Niederlassung sicher. Gerade im Rollout befindliche Standorte wurden bei der Qualifizierung und während der Einarbeitungszeit von bereits erfahrenen Key-Usern der anderen Niederlassungen unterstützt. So schauten beispielsweise die vorab identifizierten Key-User der BMW Niederlassung in Nürnberg vor dem Rollout an ihrem Standort ihren bereits im Umgang mit dem System erfahrenen Kollegen in Chemnitz bei der Arbeit über die Schulter. Während der Inbetriebnahme in Nürnberg wiederum waren die Chemnitzer Kollegen vor Ort und unterstützten die Mitarbeiter in Nürnberg während der Einarbeitungszeit.

Anfang Mai wurde die letzte und größte Niederlassung in München an das neue System angeschlossen. Mehr als 1.500 Mitarbeiter wurden dort geschult, etwa 100 BMW Kollegen von anderen Standorten begleiteten sie

bei der Einarbeitung in das neue NMS. „Außer dem technischen Know-how konnten unsere Projektmitarbeiter bei diesem Auftrag ihr ganzes Prozess-Know-how einbringen und auch in Sachen Projekt- und Change-Management ganze Arbeit leisten“, sagt Stefan Lutz. „Das gesamte Team hatte das Projekt so gut im Griff, dass wir sogar sechs Monate vor dem geplanten Fertigstellungstermin alles unter Dach und Fach hatten.“



IBM Deutschland GmbH
Pascalstrasse 100
70569 Stuttgart
ibm.com/de

IBM Österreich
Obere Donaustrasse 95
1020 Wien
ibm.com/at

IBM Schweiz
Vulkanstrasse 106
8010 Zürich
ibm.com/ch

Die IBM Homepage finden Sie unter:
ibm.com

IBM, das IBM Logo und ibm.com sind Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Eine aktuelle Liste der IBM Marken finden Sie auf der Webseite „Copyright and trademark information“ unter ibm.com/legal/copytrade.shtml

Weitere Unternehmens-, Produkt- oder Servicennamen können Marken anderer Hersteller sein.

Vertragsbedingungen und Preise erhalten Sie bei den IBM Geschäftsstellen und/oder den IBM Business Partnern. Die Produktinformationen geben den derzeitigen Stand wieder. Gegenstand und Umfang der Leistungen bestimmen sich ausschließlich nach den jeweiligen Verträgen.

Diese Erfolgsgeschichte verdeutlicht, wie ein bestimmter IBM Kunde Technologien/ Services von IBM und/oder einem IBM Business Partner einsetzt. Die hier beschriebenen Resultate und Vorteile wurden von zahlreichen Faktoren beeinflusst. IBM übernimmt keine Gewährleistung dafür, dass in anderen Kundensituationen ein vergleichbares Ergebnis erreicht werden kann. Alle hierin enthaltenen Informationen wurden vom jeweiligen Kunden und/oder IBM Business Partner bereitgestellt. IBM übernimmt keine Gewähr für die Richtigkeit dieser Informationen.

© Copyright IBM Corporation 2009
Alle Rechte vorbehalten.

AUC03005-DEDE-00