



# „Leben bedeutet Veränderung“

**„Leben bedeutet Veränderung“ steht auf der Internet-Seite von Autohaus Maiwald in großen Buchstaben auf dem ersten Banner geschrieben. Diese kluge Lebensweisheit wurde nun auch nach langer Zeit im EDV-Bereich vollzogen.**

Der Ford Vertrags Händler in Gelnhausen und Büdingen hat erfolgreich CarIT von Audev eingeführt. Eine EDV-Geschichte, wie sie in Zeiten des Generationswechsels sicherlich derzeit häufiger in Autohäusern vorkommen kann. Nicht immer so erfolgreich wie im Autohaus Maiwald. Manchmal wird der Absprung auch verpasst, wenn erfahrene Mitarbeiter in den Ruhestand gehen und der Systemwechsel mit neuen unerfahrenen Mitarbeitern ins Chaos führt.

## **LANGER ENTSCHEIDUNGSPROZESS**

„Eigentlich kam ein Systemwechsel für uns gar nicht in Frage“, erinnert sich Felix Maiwald an das Jahr 2016, als der Audev Vertriebsmitarbeiter Stefan Schnur bei ihm anklopfte.

Gemeinsam mit seinem Cousin Christian Maiwald, haben die beiden in der dritten Generation seit 2012 die Geschäftsleitung von Bernd und Frank Maiwald übernommen, die aber noch weiterhin im Autohaus tätig sind. Bernd und Frank Maiwald, die mittlerweile über 70 Jahre alten Seniorchefs, kümmern sich nach wie vor um die Finanzen wie um das Fahrzeugwesen im sechzig Mitarbeiter starken Familienbetrieb. Dies war aber auch der Grund, warum ein Umstieg auf ein neues EDV-System und eine damit verbundene Erneuerung der EDV nie zur Debatte stand. „Wir wollten das unseren Vätern einfach nicht mehr antun, solange Sie hier Ihre Bereiche im Griff haben“, erklärt Felix Maiwald. Dies ist sicherlich verständlich, zu-

mal Dracar+ als eingesetzte EDV Lösung seit 1998, zuerst in der zeichenorientierten Variante ad 2000 und seit 2004 als grafische Variante im Einsatz war. Somit eigentlich ein „modernes System“. „Wir haben uns zwar schon des Öfteren über die Inflexibilität und fehlende Weiterentwicklung unseres IT-Anbieters geärgert, aber bis zu einem Systemwechsel mit den damit verbundenen Herausforderungen ist dann doch noch mal ein großer Schritt“. Ausschlaggebend, dass wir uns dennoch im Markt umgesehen haben, war in erster Linie der sanfte Druck seitens des Herstellers zur Einführung eines CRM-Systems, sagt Felix Maiwald. So begann der lange Weg der Entscheidungsfindung. Zuerst ließen sich die Mitarbeiter des AH Maiwald die CRM-Lösung des bestehenden Lieferanten vorführen. Dies wäre für alle Beteiligten, am einfachsten gewesen und war damit die erste Option. Die Vorstellung des CRM und die Erfahrungen anderer Händler konnten aber nicht überzeugen, zumal die Folge gewesen wäre, dass das Autohaus genauso wie bei Ihrer externen Terminplanung von HRF mit einem über Schnittstellen angebotenen CRM hätte arbeiten müssen, um relevante Daten zwischen

---

### „Wir haben den Wechsel zu CarlT nicht bereut und würden uns wieder so entscheiden“

Felix Maiwald,  
Geschäftsführer Autohaus Maiwald

---

dem DMS und dem CRM zu transportieren. Felix Maiwald: „Wir wollten eine integrierte innovative Gesamtlösung ohne Schnittstellen, die auf die Bedürfnisse der heutigen Anforderungen im Zeitalter der Digitalisierung vorbereitet ist, die alle relevanten Aktivitäten der Kunden für unsere Mitarbeiter erfasst und mit der wir mit unseren Kunden kommunizieren können. Wir wollten keine externe CRM-Lösung, die nur als Verkäuferarbeitsplatz ausgelegt ist, sondern eine integrierte CRM-Lösung, mit der wir ein abteilungsübergreifendes Marketing koordinieren können. Wir mussten dann aber leider feststellen, dass es kaum Produkte im Markt gibt, die dazu in der Lage sind. So kamen wir wieder mit Audev ins Gespräch, die in der Zwischenzeit eine Reihe von namhaften Händlerkollegen auf CarlT umgestellt hatte. Das integrierte CRM hat uns von Anfang an überzeugt. Die Struktur und das Auftreten von Audev als Mittelstands-

unternehmen, kamen bei uns sehr positiv an. Der Mix aus erfahrenen Fachberatern und neuen Mitarbeitern bestätigte den Eindruck, dass Audev viel in das Produkt und Personal investiert. Ein gutes Gefühl, das bei unserem alten IT-Anbieter seit Jahren verloren gegangen ist“. Damit war die Entscheidung aber immer noch nicht gefallen. Erst wollte man sich CarlT im Live Betrieb anschauen. Gemeinsam mit einigen Key-Mitarbeitern fuhr Felix Maiwald zum Autohaus Müller in Bergisch Gladbach, das erst kürzlich von Autosys auf Car IT umgestellt hatte. So konnte man sich vor Ort von der Leistungsfähigkeit von CarlT überzeugen, aber auch wertvolle Tipps mitnehmen, was aus der Erfahrung heraus bei einer Umstellung zu berücksichtigen ist. Die Zweifel konnten aus dem Weg geräumt werden, so dass die Entscheidung schon auf dem Rückweg nach Gelnhausen getroffen wurde. Frühester Installationstermin wäre aufgrund der hohen Auftragslage von Audev der Sommer 2017. „Mit diesem Termin hätten wir aber die Vorgaben von Ford die bonusrelevanten Schnittstellen bis Ende 2016 zu installieren nicht erfüllen können.

### DER MIX MACHT DEN UNTERSCHIED

Aber schon hier zeigte sich das große Ford-Know How von Audev und wir stellten die notwendigen Schnittstellen bis Sommer 2017 über den Service-Host von Audev zur Verfügung“ erklärt Felix Maiwald. Schon weit vor dem Startschuss fanden die ersten Projektgespräche statt, indem u.a. die bestehenden und neuen Abläufe im Autohaus besprochen wurden. Gemeinsam mit dem Geschäftsführer der Office-ED Herrn Dr. Fritz wurde das komplette Netzwerk und die Serverlandschaft auf den neuesten Stand gebracht und es konnten die ersten Vorabschulungen sowie die Testkonvertierung stattfinden. Felix Maiwald, der von sich selber behauptet, dass eine seiner großen Schwächen die Ungeduld ist, wollte den Mehrwert von CarlT aber am liebsten am ersten Tag sehen. Dass eine EDV-Umstellung mit Verbesserung der Prozessabläufe im Gegensatz zu früher nicht mehr in einer Woche über die Bühne geht, musste aber auch er schnell erkennen. Anwendungen wie Terminplanung, Mietwagenabwicklung, CRM, Workflow um nur einige wenige zu nennen, müssen neu geschult und gelebt werden. Hinzu kommt eine Flut von Schnittstellen zu Börsen, Herstellern, Teillieferanten und Kalkulationsprogrammen, die neu eingerichtet werden müssen. Heute werden die Abläufe von den Mitarbeitern angenommen



V.l.n.r.: Vertrieb Audev Norbert Schröder,  
AH Geschäftsführer Felix und Christian Maiwald,  
Vertrieb Audev Stefan Schnur.

und vieles, was am Anfang ungewohnt war, ist zur Routine geworden. Dinge, die im alten DMS besser waren, werden von den verantwortlichen Audev-Entwicklern aufgenommen und umgesetzt. Felix Maiwald hat den Wechsel zu CarlT nicht bereut und würde die Entscheidung auf jeden Fall jederzeit wieder so treffen. Im Nachhinein vielleicht sogar früher.