



Effizienzsteigerung leicht
gemacht Einfach und bequem

FRANKSTON TOYOTA

Erfahrungsbericht

Auf einen Blick

Branche Automobil

Eingesetzte Canon-Produkte

Canon Multifunktionsgeräte mit Therefore

Vorteile

- Mit der komfortablen Suchfunktion finden Nutzer Dokumente im Handumdrehen.
- Automatisierte Rechnungsabwicklung verkürzt die Bearbeitungszeit erheblich.
- Die Ablage in Therefore gewährleistet eine sichere und geschützte Speicherung, wobei der Zugriff nur autorisierten Personen vorbehalten ist.

Die Automobilbranche ist hart umkämpft – wer dauerhaft herausragen will, braucht besondere Qualitäten. Seit mehr als 20 Jahren überzeugt Frankston Toyota, Australiens größter familiengeführter Toyota-Gebrauchtwagenhändler, mit außergewöhnlichem Service und sorgt dafür, dass die Kundinnen und Kunden aus Südost-Melbourne immer wiederkommen. 2015 wurde klar: Es ist Zeit, die Dokumentenverwaltung und das Kundenerlebnis auf ein neues Niveau zu heben. Die Aufgabe, dies umzusetzen, übernahm Richard Rhodes, Leiter der IT.

Die Herausforderung

„Unser Ausstellungsraum ist sehr modern gestaltet, doch die Hersteller bestehen weiterhin darauf, ihre Prüfungen ausschließlich anhand von Papierdokumenten durchzuführen“, erläutert Rhodes. „Das Arbeiten mit einem papierbasierten System kostet enorm viel Zeit. Dokumente zu erstellen, zu archivieren, zu lagern und wiederzufinden ist nicht nur altmodisch, sondern lenkt uns auch von unserem eigentlichen Geschäft ab – Autos zu verkaufen und unseren Kunden erstklassigen Service zu bieten. Und natürlich gibt es da noch die

zahlreichen rechtlichen und datenschutzrechtlichen Aspekte, die beim Umgang mit Papierdokumenten zu berücksichtigen sind.“ Auch die fehlende Vernetzung zwischen den Abteilungen war laut Rhodes ein Problem. „Es gab keinerlei Verbindung zwischen den verschiedenen Berührungspunkten, die ein Kunde mit unserem Unternehmen hatte; keine Historie, auf die wir zurückgreifen oder die wir schnell einsehen konnten. Wir hatten keine zentrale Kundenakte, die uns alle relevanten Informationen auf einen Blick lieferte. Daten zu Finanzierungsverträgen, Probefahrten und Servicehistorie waren alle

Canon

*achieve more.
beyond technology.*

„Unsere Erwartungen wurden weit übertroffen – und das liegt einzig und allein am aufrichtigen Engagement von Canon für unser Unternehmen.“

Richard Rhodes, Leiter IT, Franston Toyota

Irgendwo, aber in voneinander getrennten Bereichen, die kaum oder gar nicht zugänglich waren. Das war wirklich veraltet.“ Ein zentraler Grundsatz der ‚Toyota for Life‘-Philosophie ist der stetige Antrieb zu Verbesserung und Innovation. Die manuelle Bearbeitung von bis zu 1400 einzelnen Dokumenten pro Monat stand im Widerspruch zu diesem Wert, und Rhodes wollte unbedingt einen Weg nach vorne finden. „Dieses Autohaus ist wirklich fortschrittlich, und wir suchten nach nachhaltigen Lösungen. Für uns steht das Kundenerlebnis im Mittelpunkt, deshalb haben wir uns entschlossen, mit Canon erste Schritte zu wagen – wir sind überzeugt, dass sie uns dorthin bringen, wo wir hinwollen. Die Beziehung zum Kunden musste ins Zentrum rücken, und wenn unsere Neuerungen bedeuten, dass wir gegen den Strom schwimmen, dann nehmen wir das gern in Kauf.“

Die Lösung

Die Einführung der Informationsmanagement-Lösung von Canon war der erste, entscheidende Schritt auf Frankston Toyotas Weg zum komplett papierlosen Betrieb. Rhodes war von den direkten wie auch den zukünftigen Möglichkeiten von Therefore beeindruckt und erkannte den Mehrwert sofort. „Uns wurde schnell klar, dass der modulare Aufbau von Therefore nicht nur unsere Anfangsanforderungen erfüllen würde, sondern auch mit uns wachsen kann, wenn wir weitere Veränderungen im Unternehmen umsetzen. Es gibt viele Systeme, die

oft sind diese Systeme nur auf eine einzige Funktion spezialisiert und erfüllen keineswegs die Anforderungen an ein vollwertiges DMS. Die Information Management Lösung Therefore von Canon hat uns von Anfang an eine echte, umfassende Kontrolle über unsere Dokumente ermöglicht.“ Die modulare Struktur von Therefore macht es besonders einfach, das System individuell auf die Anforderungen unseres Unternehmens zuzuschneiden und bei Bedarf zu erweitern. „Wir sehen das Ganze als Basis für viele weitere Verbesserungen“, erklärt Rhodes weiter. „Angefangen hat alles damit, Akten und Unterlagen aus den Kisten zu holen und sie digital zu archivieren – dieser Prozess ist bereits in vollem Gange.“ Zunächst wurde Therefore mit der bereits vorhandenen Hardware bei Frankston Toyota eingesetzt. Doch schnell wurde klar, dass es noch effizienter geht: „Es gab anfangs keine Probleme, denn die Hardware funktionierte bestens und war ein riesiger Fortschritt gegenüber dem alten System“, sagt Rhodes. „Doch als wir entdeckten, wie viel reibungsloser und effizienter alles mit Canon-Scannern und Multifunktionsgeräten läuft, haben wir uns sofort dafür entschieden.“ Auch Vertragsunterlagen und Serviceberichte werden jetzt direkt eingescannt, was sofort einen digitalen Fußabdruck hinterlässt. Das senkt das Betrugsrisiko erheblich und trägt zum Datenschutz bei. Am wichtigsten ist jedoch, dass so die Grundlage für alle künftigen Kundeninteraktionen geschaffen wird. Rhodes betont: „Die Toyota for Life-Standards für Professionalität und

Kundenorientierung sind für uns essenziell – wir leben diese Werte. Wenn aber wichtige Gastinformationen durch ein fehlerhaftes Ablagesystem verloren gehen, gefährdet das den guten Ruf, den wir uns mühsam aufgebaut haben. Mit der Dokumentenmanagement-Lösung von Canon verfügen wir endlich über die Werkzeuge, um diese Standards nicht nur zu halten, sondern weiter zu verbessern.“

Das Ergebnis

Rhodes ist begeistert von der Zusammenarbeit mit Canon: „Unsere Erwartungen wurden bei Weitem übertroffen – vor allem durch das echte Engagement, das Canon unserem Unternehmen entgegenbringt. Wenn man anruft, ist immer jemand erreichbar und hilft sofort weiter. Das Produkt überzeugt, doch genauso wichtig ist die Beziehung. Canon war zwar nicht der günstigste Anbieter, aber wenn man alles einbezieht, war es für uns die beste Entscheidung. Die Art und Weise, wie Canon arbeitet, spiegelt genau wider, wie wir unsere Kundinnen und Kunden behandeln möchten – deshalb fühlen wir uns mit Partnern wohl, die ähnliche Werte verfolgen.“ Für Frankston Toyota bringt die Zukunft noch viele spannende Veränderungen, schließt Rhodes: „Dieses Projekt revolutioniert unsere Arbeitsabläufe und wir stehen kurz davor, eine komplett digitale Testfahrtabwicklung einzuführen. Unser Ziel bleibt eine völlig papierlose Umgebung – das ist für die Automobilbranche fast wie der Heilige Gral und längst überfällig. Wir sind fest entschlossen, dass Frankston Toyota als Vorreiter dieses Ziel erreicht.“

canon.com.au/business

Folgen Sie uns auf Twitter @CanonBusinessAU

1800 444 199

Canon

*achieve more.
beyond technology.*