

ISPA Next Rollout

Dienstleister für den Rollout von ISPA Next senken Kosten



ISPA Next Rollout

Technischer & fachlicher Support vermeiden Folgekosten

ISPA Next ist nicht nur eine neue Software, sondern die konsequente Weiterführung des Digitalisierungsprozesses im Servicebereich. Jeder Betrieb in der HO/SO sollte die Umstellung bis spätestens Ende November 2021 abgeschlossen haben. Das kann man laut VDB grundsätzlich selbst erledigen. Nach Rücksprache mit einigen Pilotbetrieben empfiehlt sich aber die Unterstützung von fachlichen und technischen Dienstleistern – das spart Kosten und erhöht den Wirkungsgrad beim Kunden.

Der Rollout von ISPA Next wird trotz Covid-19 von BMW wieder stark priorisiert und soll bis Ende November 2021 abgeschlossen sein.

Laut Informationen von BMW vom 15. Dezember 2020 haben sich von den circa 682 Betriebsstätten 160 Betriebsstätten einen Umstellungstermin gesichert. 50 Betriebsstätten wurden bereits erfolgreich umgestellt.

Diverse Rückmeldungen von mehreren Inhabern und IT-Administratoren aus der HO/SO haben uns veranlasst, die technischen und fachlichen Dienstleister zur ISPA Next Transformation zu sortieren und aus deren Sicht geeignete Dienstleister vorzustellen:

Technischer Support:

- IT-Service Thomas Schröder
(Verfasser Migrationsleitfaden)
- BRIT GmbH
(WiGe Partner)



Fachlicher Support:

- Zulla Consulting & Partners



Diese Dienstleister verfügen über einschlägige Erfahrung in der Vorbereitung der IT-Architektur, der Systemkonfiguration sowie der fachlichen Vor- und Nachbereitung der Mitarbeiter. Dabei wird auch auf eine optimale Prozessoptimierung im Zusammenspiel mit der ISPI Systemlandschaft von der Kontaktaufnahme, Terminvereinbarung, Beratungs-

vorbereitung und Service Beratung über die Werkstatt bis zur Fahrzeugrückgabe und Fakturation geachtet.

Warum technischer Support?

- Vorkonfiguration aller IT-Systeme im Autohaus muss gemäß Migrationsleitfaden durchgeführt werden
- Komplette Konfiguration DMS, DCom und zentrale ISPA Konfiguration
- Konsequente Umsetzung mit viel Erfahrung
- Fehlervermeidung durch angemessene Vorbereitung

Warum fachlicher Support / Coaching?

- Abteilungsübergreifende Zusammenarbeit wird ermöglicht
- Umstellung erfasst alle Aftersales Kernprozesse
- Unterstützung bei der Prozessharmonisierung vor, während und nach der Umstellung
- Fallbezogenes Training und Coaching entlang des gesamten Serviceprozesses (Inklusive Teilvertrieb und Werkstatt)
- Unterstützung und Begleitung beim Veränderungsprozess
- Nachbetreuung

Aus Sicht der Pilotbetriebe ist eine ganzheitliche Sichtweise des Supportteams des Projektes wichtig. Die technische Basis muss ebenso stimmen wie der fachliche Support – hier ist Teamarbeit gefragt! Unternehmensleitung, technische Vorbereitung und die Schulung der Mitarbeiter sind Schlüsselemente für eine erfolgreiche ISPA Next Umstellung.

ISPA Next Rollout

Technische Dienstleister:



- BMW Empfehlung
- WiGe Partner
- Betreut seit 2003 BMW HO/SO Installationen



- BMW Empfehlung
- Verfasser Migrationsleitfaden ISPA NEXT
- Pilotsupport bei zahlreichen ISPI NEXT Umstellungen
- Betreut seit 2014 BMW HO/SO Installationen

Fachlicher Dienstleister:



- BMW Empfehlung
- In 12 international betreuten BMW-Märkten war Zulla Consulting für die Entwicklung und Umsetzung des fachlichen Coaching- und Trainingsansatzes „ISPA Next-Performance Booster Process and Systems“ verantwortlich
- Über 50 Betriebe wurden vor, während und nach der Umstellung begleitet.
- An mehr als 1.000 Mitarbeiter konnte dabei Wissen und Erfahrungen zu den Fokusthemen ISPA NEXT, ISPA Mobile, AIR, Digitale Werkstattakte und die Online Terminvereinbarung vermittelt werden.
- 10 ISPA NEXT Experten
- Digitale Expertenwerkstatt (siehe Einhängler)

ISPA Basis Service: Die Mitarbeiter des Unternehmens kennen die Basisfunktionen und können die Systeme richtig anwenden.

ISPA Service Inclusive: Die Mitarbeiter kennen den Mehrwert des Systemverbunds und wenden diesen effizient und prozessoptimiert an. Der Zugang zur digitalen Experten Werkstatt ermöglicht eine nachhaltige Betreuung Ihrer Mitarbeiter.

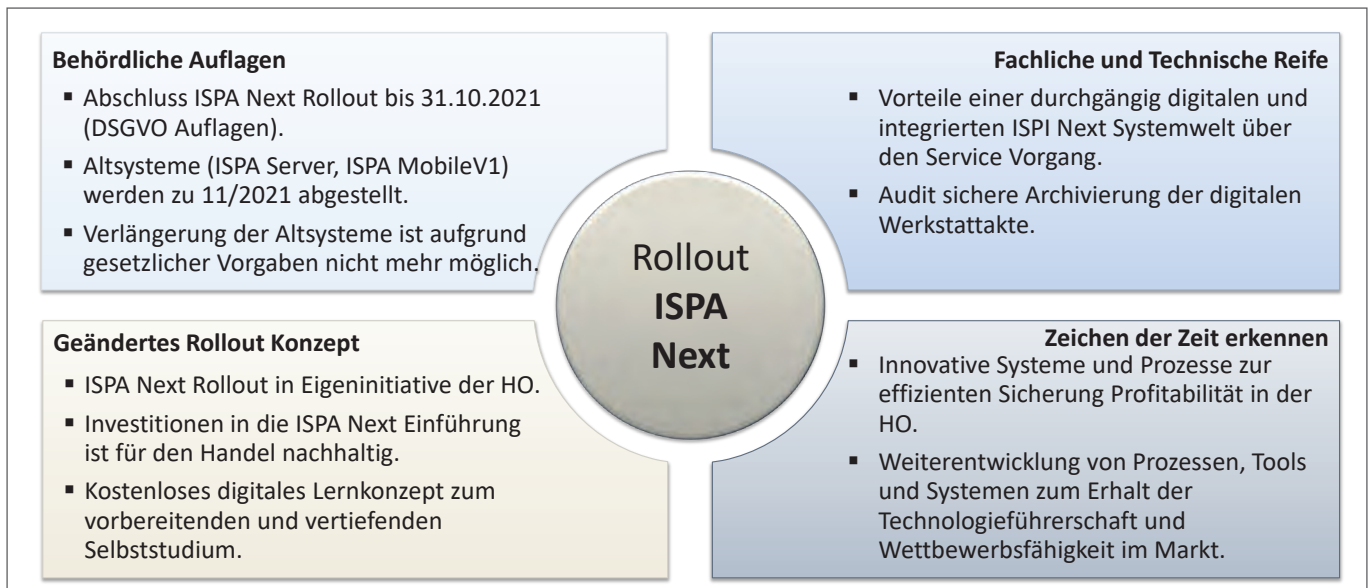
ISPA Service Inclusive+: Die Mitarbeiter kennen den Mehrwert des Systemverbunds und wenden diesen effizient und prozessoptimiert an. Der Zugang zur digitalen Experten Werkstatt sowie zwei individuelle Remote Follow-ups ermöglichen eine nachhaltige Betreuung Ihrer Mitarbeiter.

Empfohlene Vorgehensweise:

Der wichtigste Schritt für einen erfolgreichen ISPA Rollout ist eine umfassende technische Vorbereitung der händlereigenen IT-Infrastruktur. Dabei geht es um die Netzwerkkomponenten ebenso wie um aktuelle Software und Releasestände.

Projektvorbereitung:

- Sichtung der Informationsmittel in TMSi und auf der ISPA Next Landing Page.
- Interne Entscheidung für geplantes Rollout Vorgehen (Vertrag mit kostenpflichtigen Dienstleistern)
 - Komplettvergabe
 - Vergabe „technisch“
 - Vergabe „fachlich“
- Festlegung der Ansprechpartner und Projektverantwortlichen im Autohaus bezüglich des Rollout ISPA Next.



Projektterminierung

- Gemeinsame Terminabstimmung zwischen
 - Service Partner
 - DMS Partner
 - Ggfs. Rollout Partner für die technische, fachliche Unterstützung wie z.B. IT-Service Schröder, BRIT und ZULLA Consulting
- Kontakt zu ISPAnext-Rollout@bmw.de ggfs durch Rollout Partner mit folgenden Informationen:
 - VP-Nr. + Betriebsstätte oder BuNo
 - Ansprechpartner vor Ort
 - Geplantes Vorgehen: Vergabe an Dienstleister ja/nein, in welcher Vergabestufe ...
 - Geplanter Umstellungstermin (für DMS-Konfiguration)
 - Gewünschter Zeitpunkt der Softwarefreigabe durch BMW AG
 - Geplanter Rollout Termin
- Softwarefreigabe durch die BMW AG

Zusammenfassung

Der ISPA NEXT Rollout ist ein weiterer Meilenstein für eine durchgängige Digitalisierung des Service in den BMW Betrieben. ISPA Next ist die passende Antwort auf technologische Weiterentwicklungen und veränderte Kundenbedürfnisse. Um diese Transformation so reibungslos wie möglich voranzutreiben, bedarf es einer akribischen technischen Vorbereitung und einer professionellen fachlichen Unterstützung vor, während und nach der Umstellung.

Aus Sicht kleiner Händler oder Servicepartner bedeutet eine Umstellung ohne kompetente Unterstützung wesentlich mehr Aufwand. Alleine die technisch sauberen Vorbereitungen binden Ressourcen, die viele Händler überfordern. Die ergänzende fachliche Unterstützung,

*Digitale Expertenwerkstatt

- 6 Monate Nutzungsdauer
- Forum zum aktiven Austausch mit anderen interessierten Kollegen und unseren ISPI Experten
- Dokumentation häufig gestellter Fragen
- Auswahl zentraler E-Learnings, Click Dummies und Lernvideos zu ISPI Fokusthemen (BMW Materialien)
- News Update zu Systemänderungen, neue Features, Best Practices etc.

Die Expertenwerkstatt bietet für alle Servicemitarbeiter eine maßgeschneiderte Vorbereitung auf die Umstellung, sowie eine kontinuierliche Vertiefung der Kenntnisse zu den ISPI Systemen. Durch einen händlerübergreifenden Erfahrungsaustausch kann das Wissen weiter aufgebaut und verfestigt werden.

gerade für Serviceassistenten beziehungsweise Serviceberater, bedarf einer professionellen Begleitung. Für beide Bereiche haben wir Ihnen erfahrene und kompetente Partner ausgesucht. Der Mehrwert für Ihr Unternehmen und Ihre Kunden liegt in einer möglichst durchgängigen Anwendung dieser Applikationen.

Erfahrungsbericht

Erfahrungsbericht mit Zulla Consulting und Stephan Hübner:

Herr Hübner, gemeinsam mit Ihrem Team haben Sie sich entschlossen, die ISPA Next Transformation als Pilotbetrieb mit uns durchzuführen. Stellen Sie sich vor, man hört Begriffe wie „neue Welt“, „digitaler Aftersales-Prozess“, digitale Werkstattakte“ oder „ISPA Next“ zum ersten Mal. Wie würden Sie das Thema für Ihre BMW-Kollegen in einem Satz beschreiben?

Alle zukünftigen Anforderungen im Hinblick auf Datenschutz, Umweltschutz oder Audit-Sicherheit werden damit nahezu umgesetzt.

Und das Arbeiten im operativen Betrieb wird durch eine verknüpfte Systemlandschaft vereinfacht! Als Sie gehört haben, dass ISPA Next kommt, was waren Ihre ersten Gedanken?

Da bin ich dabei!

Warum haben Sie sich entschlossen, nun doch relativ schnell umzustellen?

Die Entscheidung kam nach Rücksprache mit einem Kollegen, der die Systeme besser kennt als jeder andere und der die gleiche Systemlandschaft hat. Dieser hat uns mit Zulla Consulting in Verbindung mit Thomas Schröder (der damals schon ISPA bei uns ausrollte) die Umstellung dringend nahegelegt, um einem – so wörtlich – „Herzinfarkt vorzubeugen“.

Sie und Ihr Servicebetrieb sind digital sehr affin und waren bereits bei diversen IT-Umstellungen Pilot. Wie würden Sie diese Umstellung mit den vergangenen Umstellungen vergleichen?

Das war schon eine deutlich sportlichere Herausforderung, die uns sehr beanspruchte. Der Kopf rauchte uns allen. Ohne Begleitung hätten wir dies nicht gepackt.

Greger – Bremspunkt

Wie in dem Rundschreiben RS 41 /2020 des VDB treffend beschrieben, muss jeder Unternehmer den Einsatz externer Dienstleister sorgfältig abwägen. Nach den vorliegenden Erfahrungsberichten der Händlerkollegen ist die technische Vorbereitung und die abteilungsübergreifende Digitalisierung die Herausforderung in der Umstellung auf ISPA Next – Hier zu knausern, macht aus meiner Sicht nur begrenzt Sinn. Die Prozessoptimierungen in der neuen, digitalen Zusammenarbeit bieten Chancen in der Organisations-effizienz und der Kundenbetreuung. Hier sollten die Mitarbeiter im Serviceprozess möglichst viel Unterstützung erhalten – Try and Error ist an dieser Stelle zu teuer.

Wie fanden Sie unsere Herangehensweise?

Alles war sehr schlüssig. Das eine oder andere könnte auch, abhängig von der Erfahrung der Teilnehmer, gestrafft werden. Die vorbereiten-systemischen wie auch personellen Maßnahmen sind unbedingt notwendig. Der gesamte Umstellungsprozess muss gesamtheitlich sein und darf nicht mit dem letzten Coaching-Tag enden, sondern sollte meines Erachtens über vier Wochen begleitet werden, ob online, telefonisch oder einem Besuch vorort.

Wie Ihr sicher erfahren habt, bedeutet Transformation nicht einfach, auf einen Knopf zu drücken und man lebt digital.

Wie würden Sie den Umfang und Aufwand des Projekts „ISPA Next – neue Welt“ beschreiben?

Die technische Seite ist das eine. Hier ist unbedingt ein erfahrener Profi, wie bei uns Thomas Schröder, gefragt. Die fachliche Unterstützung ist das andere und im Vorfeld sowie bei der Umstellung selbst genauso wichtig. Eine Umstellung in zwei Arbeitstagen ist meines Erachtens überhaupt nicht möglich, da allein schon die Prozessharmonisierung sowie die Wissensvermittlung an alle beteiligten Abteilungen und deren Mitarbeiter sehr komplex und unterschiedlich sind. Und natürlich ist das „Learning by doing“ mit Begleitung absolut notwendig.

Was sind die Erfolgsgaranten bei solch einer Umstellung? Was muss unbedingt beachtet werden?

Den Erfolg garantiert die Wahl eines erfahrenen Dienstleisters wie Zulla Consulting in engster Zusammenarbeit mit einem ebenso erfahrenen IT-Profi. Es handelt sich nicht um ein reines IT-Projekt. Deswegen sollte man genügend Zeit in die Vorbereitung und auch in die Nachbereitung investieren.

Was hat Ihnen besonders an der Umstellung gefallen, was hat den meisten Mehrwert gebracht?

Zum Beispiel das individuell angepasste Coaching für jeden Mitarbeiter (SA, SB, T&Z, Mechaniker und IT). Und selbstverständlich ist auch der Remote Key Read ein absolut faszinierendes Instrument.

Wie würden Sie das Zusammenspiel aus technischem und fachlichem Wissen in unserem Vorgehen beschreiben?

Man spürt die große Erfahrung und Routine von Zulla Consulting aus anderen Märkten und daraus resultierend das breite systemtechnische und fachliche Wissen. Der Draht zur BMW AG ist aus meiner Erfahrung aus den vier Tagen sehr gut und schnell. Wünsche und Besonderheiten wurden sofort umgesetzt.

Das hört man gerne! Zu guter Letzt, was die LeserInnen hier sicher interessiert: Welchen Mehrwert sehen Sie bei einer Umstellung mit uns als Team?

Aufgrund der Komplexität ist ein „nur Umschichten“ allein leider nicht möglich, da hier Prozesse/Abläufe/Personen, eingeleitet durch ein ausgeklügeltes Coaching, verzahnt, geschult und „gelebt“ werden müssen. Dies war bei Zulla Consulting zweifellos der Fall.

Kontakt



AHD GmbH

Andreas Greger
Verdistraße 134
81247 München
+49 89 8105946-50
a.greger@ahdgmbh.biz

www.greger.de



BRIT GmbH

Jochen Buhr
Münsterstraße 111
48155 Münster
+49 2506 30 6430
jbuhr@br-it.de

www.br-it.de



IT-Service Thomas Schröder

Thomas Schröder
Bahnstr. 17
66802 Überherrn
+49 6836 724 1342
thomas.schroeder@it-service-
schroeder.com

www.it-service-schroeder.com



Zulla Consulting & Partners

Daniele Zulla
Kidlerstraße 10
81371 München
+49 89 95457433-0
zulla@zulla-consulting.com

www.zulla-consulting.com