



FALLSTUDIE

Digitale Transformation bei Reálszisztéma

Ungarns größter Toyota- und Lexus-Händler, bietet Verkaufs-, Wartungs-, Reparatur- und Inspektionsdienste an zwei Standorten an. Mit einem Jahresumsatz von über 40 Milliarden HUF und 232 Mitarbeitern legt das Unternehmen großen Wert auf erstklassigen Kundenservice sowie die Sicherheit und Zuverlässigkeit der Fahrzeuge.

Durch sein breites Leistungsspektrum und jahrzehntelange Branchenerfahrung hat sich Reálszisztéma als eine der renommiertesten und stabilsten Marken auf dem ungarischen Markt etabliert.

EINFÜHRUNG

Zu Beginn ihrer Digitalisierung stieß Reálszisztéma auf verschiedene Hindernisse, darunter die Einschränkungen einer beliebten Low-Code-Plattform, die die Prozessentwicklung erschwerten und das Projekt verzögerten.

Nach monatelangen Versuchen entschied das Management, den Low-Code-Ansatz beizubehalten und wandte sich an andere Softwareunternehmen, um Unterstützung zu erhalten.

So stießen sie auf Oriana, die im Vergleich zu anderen Wettbewerbern flexiblere und anpassbare Lösungen sowohl in Bezug auf die Produktfunktionen als auch auf die Implementierungsmethodik anbot.

Die Modernisierung wurde aufgrund folgender Herausforderungen notwendig:

- Umständliche manuelle Prozesse bei Ersatzteilbestellungen und Fahrzeuginspektionen.
- Mangelnde Transparenz und Rückverfolgbarkeit der Arbeitsprozesse.
- Hohe Fehlerquote und erheblicher administrativer Aufwand.
- Kommunikationsprobleme zwischen Standorten.
- Isolierte Systeme behinderten Produktivität und Berichterstattung.



FALLSTUDIE |
DIGITALE TRANSFORMATION BEI REÁLSZISZTÉMA

Geschäftliche Anforderungen

Projektmethodik

ZIELE UND ANFORDERUNGEN

- Vereinfachung und Digitalisierung bestehender Arbeitsabläufe zur Verbesserung der Betriebseffizienz und Fehlerreduzierung
- Erhöhung der Transparenz und Rückverfolgbarkeit von Prozessen sowie Automatisierung von Routineaufgaben
- Aufbau einer internen Entwicklungskapazität
- Bereitstellung von Echtzeitzugriff auf Daten
- Steigerung der Kundenzufriedenheit durch schnellere und moderne Servicebereitstellung
- Erhöhung der Mitarbeiterproduktivität und -engagement durch Verringerung der administrativen Belastung
- Stärkung der Kultur kontinuierlicher Weiterentwicklung und Innovation

NOTWENDIGE INTEGRATIONEN

- Für Call-Center-Anwendungen
- Für Benutzergruppen und Stammdaten (z. B.: Active Directory)
- Für ein intern entwickeltes Fragebogen-Management-System
- Für Systeme zur Speicherung von Fahrzeug-Stammdaten

ANGEWANDTE IMPLEMENTIERUNGSMETHODEN

Agile Methodik

Die prototypenbasierte agile Methodik ermöglichte schnelle Iterationen und einen kontinuierlichen Feedback-Loop.

Training am Arbeitsplatz

Vor-Ort-Beratung wurde mit praktischen Schulungen kombiniert, um das IT-Team von Reálszisztéma schnell in die Nutzung des neuen Systems einzuführen. Die Zusammenarbeit mit dem IT-Team und Experten aus den Fachbereichen erfolgte wöchentlich durch persönliche Treffen im Workshop-Stil (4 Stunden, einmal oder zweimal pro Woche).





FALLSTUDIE |
DIGITALE TRANSFORMATION BEI REÁLSZISZTÉMA

Digitalisierte Prozesse Gelieferte Lösungen

Teile-Ankunftsabfrage

Fragen, die an das Lager gerichtet werden, um die Ankunftszeit bestimmter bestellter Teile zu klären.

Teilebestellung

Bestellung und Verfolgung verschiedener Teile, einschließlich Benachrichtigung der Beteiligten.

Call-Center-Service eingehender Anruf

Verwaltung eingehender Anrufe, Zuweisung von Aufgaben und Einleitung weiterer Prozesse.

Genehmigung der Garantievorabprüfung oder Eigenkapitalgenehmigung

Genehmigung von Garantiefällen sowie Verwaltung und Nachverfolgung im Partnersystem.

Garantieabwicklung

Überprüfung der Verantwortlichkeit in normalen oder vorab genehmigten Fällen

Sammlung von Materialien zur Schadensmeldung an der Karosserie

Überprüfung und Überwachung von Informationen, die vom Kunden und Versicherer bereitgestellt werden.

Vorbereitung der gelagerten Reifen

Vorbereitung der gelagerten Reifen eines ankommenden Kunden für den Termin.

Rückgabe eines Fahrzeugs an den Kunden

Checkliste vor der Übergabe des Fahrzeugs, Unterstützung der Kommunikation zwischen Service und Empfang.

Technische Beratung

Nachverfolgung von Beratungsfragen, Überwachung des Limits, das für Aufgaben ausgegeben wird.

Unsolizierte Angebote für Karosserieschäden

Zusammenstellung von Vorschlägen für die Reparatur neuer Fehler, die im Service festgestellt wurden, und Kommunikation mit dem Kunden.

Anfragen zur Fahrzeug-Sicherheitsinspektion

Der Prozess zur Prüfung von Neuwagen und Gebrauchtwagen.

Proforma und Fahrzeugankunft

Ankunft neuer Fahrzeuge; Steuerung der Kommunikation zwischen Verkäufer, Empfangsstandort und Kunde sowie finanzielle Kontrolle.

Onboarding neuer Mitarbeiter

Kontrolle und Follow-up der Aufgaben im Zusammenhang mit Einführung: HR-bezogene Aufgaben, Zugänge und Zuweisung von Tools, IT- Zugang, Schulung

FALLSTUDIE |
DIGITALE TRANSFORMATION BEI REÁLSZISZTÉMA

Zusammenfassung

Die Zusammenarbeit zwischen Oriana und Reálszisztéma zeigt das enorme Potenzial für eine erfolgreiche digitale Transformation im KMU-Sektor. Ein herausragendes Ergebnis dieses Projekts ist die Befähigung des IT-Teams von Reálszisztéma, das während der Implementierungsphase das neue System meisterte und dadurch eigenständig Prozesse digitalisieren und den Betrieb verwalten kann.

Unser maßgeschneiderter Ansatz entsprach perfekt den Bedürfnissen des Kunden. In nur vier Monaten wurden 14 kritische Prozesse digitalisiert. Die Synergie aus agiler Methodik und praktischer Schulung erleichterte den schnellen Wissenserwerb und die rasche Anpassung, wodurch die erforderlichen internen Kompetenzen für das zukünftige Management und die Weiterentwicklung des Systems gefördert wurden.

Das Management von Reálszisztéma zeigte bemerkenswerte Weitsicht, indem es klare Ziele festlegte, die den Weg zum Erfolg ebneten. Das Engagement ihres Teams und die lösungsorientierte Denkweise spielten eine entscheidende Rolle bei der Erreichung eines digitalen Durchbruchs und unterstreichen das Engagement des Unternehmens für kontinuierliches Wachstum und Innovation.



"Wir sind der Meinung, dass wir mit der Lösung von Oriana eine solide Grundlage für unsere zukünftigen Digitalisierungspläne geschaffen haben."

Zoltán Szabó,
Technischer Direktor

PROJEKT IN ZAHLEN

Implementierte Lösung: Oriana Workflow System

ANFÄNGLICHE NUTZERANZAHL*:	DURCHSCHNITTLICHE EINSPARUNGEN PRO WOCHE*:	BERATUNGS-/WORKSHOP-STUNDEN:
30	60 STUNDEN	96 STUNDEN
PROJEKTDAUER:	REALISIERTE PROZESSE:	ANZAHL DER SCHNITTSTELLEN:
4 MONATE	14	4

*fortlaufend steigend, da die Systemnutzung zunimmt.
**Berechnung mit 30 Benutzern, wobei angenommen wird, dass jede Person wöchentlich 2 Stunden Zeit spart.