

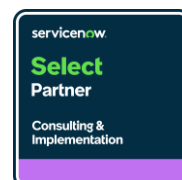
Wenn das Autohaus wüsste, was das Autohaus weiß

Verbundene Daten bringen Fokus auf die
wichtigen Dinge

- WHITEPAPER -

Rynex GmbH

E-Mail: info@rynex.de
Telefon: +49 152 528 200 37
Webseite: www.rynex.de



1. Executive Summary

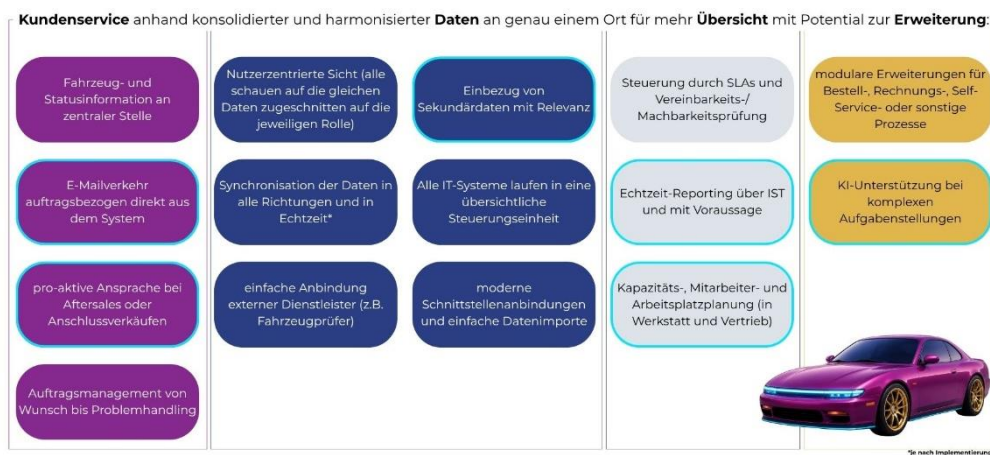
Das Marktumfeld für Autohäuser ist herausfordernd. Mehrere Umbrüche passieren gleichzeitig - Elektromobilität, Agency-Modell, Online-Handel, Fachkräftemangel, Konsolidierung. Einen direkten Einfluss haben Autohäuser auf diese Entwicklung nicht. Sie können sich aber darauf einstellen und Hersteller-Kommunikation, Einkauf, Verkauf, Werkstatt und Kundenservice optimal ausrichten. Heute laufen diese Prozesse in unterschiedlichen Systemen. Mitarbeiter müssen manuell zwischen den Daten hin und her wechseln, was Zeit und Überblick kostet. Viele Daten sind da, aber unverbunden und nicht oder nur mit viel Aufwand nutzbar - und das kostet dort am meisten, wo rund zwei Drittel des Deckungsbeitrags entstehen: im Aftersales.¹

Der Ausweg ist das Verknüpfen der vorhandenen Daten - zugeschnitten auf jede Anwendergruppe und, wo sinnvoll, unterstützt durch KI-Tools. Eine gemeinsame Wahrheit, aus der Serviceberatung, Werkstatt, Management und Kunde jeweils ihren Ausschnitt bekommen. So wird die Ressource frei, die heute im Suchen, Nachfassen und spontanen Umorganisieren verpufft - und fließt dorthin zurück, wo sie wirkt: in besseren Kundenfokus, der zu mehr Umsatz führen.

Dieses Whitepaper zeigt, was mit Standardmitteln technisch erreichbar und in zwölf Monaten realisierbar ist und woran ein Autohaus erkennt, ob es bereit ist. Vieles davon deuten wir bewusst nur an – es geht um das Gesamtbild und die Möglichkeiten; die Details und ihre Reihenfolge hängen vom jeweiligen Autohaus ab.

RYNEX

Vorzüge von ServiceNow



© 2024 Rynex GmbH, Internal use only.

¹ Hans-Böckler-Stiftung / IMU-Institut (Dispan), Branchenanalyse Kraftfahrzeuggewerbe, Working Paper 223, 2021.

2. Die Herausforderungen der Branche

Das Autohaus steht nicht vor einem Problem, sondern vor mehreren gleichzeitig:

- Die Elektromobilität frisst den margenstarken Werkstattumsatz, weil rund die Hälfte der klassischen Verschleißteile entfällt.²
- Das Agency-Modell der Hersteller drückt die Handelsmarge.
- Der Online-Handel verschiebt den Erstkontakt - die Informationsphase beim Autokauf läuft heute zu rund 80 % digital.³
- Fachkräfte fehlen (branchenweit rund 18.000 gesuchte Fachkräfte im Kfz-Gewerbe, Kfz-Technik ist einer der größten Engpassberufe bundesweit)⁴, während die Auftragsbücher voll sind.
- Und von oben drückt die Konsolidierung: Die 100 größten Handelsgruppen halten im Neuwagengeschäft inzwischen 30,7 % Marktanteil (2024, Vorjahr 29 %) und wuchsen um 4,9 %, während der Gesamtmarkt um 1 % schrumpfte.⁵

Das trifft dort, wo es weh tut: Rund zwei Drittel des Deckungsbeitrags kommen aus dem Aftersales, und die Umsatzrendite ist mit branchenweit 1,2 % ohnehin hauchdünn.⁶ Jede Reibung im Service kostet also doppelt.

Zwei dieser Kräfte zeigen besonders deutlich in dieselbe Richtung: Die Elektromobilität lässt den automatischen Werkstattumsatz je Fahrzeug schrumpfen, das Agency-Modell kappt die Neuwagenmarge. Beide verlagern das Ergebnis auf das, was dem Haus bleibt — ein effizient gesteuertes Aftersales und eine eigene, belastbare Kundenbeziehung. Der Servicebedarf verschwindet nicht, er kommt nur seltener von allein; und bei gedeckelter Marge entscheidet jede vermiedene Reibung über den Ertrag.

Diese Entwicklungen lassen sich nicht abstellen. Beeinflussbar ist nur, wie gut man diese verkraftet - und das entscheidet sich an einer inneren Stärke: wie gut man die vielen Systeme in verbundene Prozesse integriert hat. Die Auswirkungen einer Insellandschaft getrennter Systeme sind zahlreich; die nächsten drei Abschnitte greifen einige heraus.

² Boston Consulting Group, „The European Aftermarket 2030“.

³ DAT-Report 2025.

⁴ IW Köln/KOFA und ZDK; Bundesagentur für Arbeit, Fachkräfteengpassanalyse 2024.

⁵ IfA | DAT HändlergruppenMonitor 2025 (Geschäftsjahr 2024).

⁶ IfA | DAT HändlergruppenMonitor 2025 (Geschäftsjahr 2024).

2.1. Gebundene Mitarbeiter, verlorene Aufträge

Mitarbeiter sind in Vorgängen gebunden, die keinen Wert schaffen. Montagmorgen, halb acht: Fünf Kunden gleichzeitig, der Serviceberater jongliert Telefon, Terminbuch und Auftrag. Bei jedem Anruf bedient er vier bis fünf Programme, um Fahrzeug, letzte Reparatur und offenes Angebot zusammenzusuchen - alle Kunden warten - in der Leitung, am Tresen, eine Schlange bildet sich.

Was dabei liegen bleibt, sind nicht nur Freundlichkeiten, sondern Umsätze: die Gespräche, die zu kurz und zu gehetzt sind; und vor allem die Gespräche am Kundenbedarf vorbei, die niemand führt, weil die Zeit im Zusammensuchen von Informationen verpufft. Das Autohaus hat damit ein Übersichtsproblem: Die vorhandene Belegschaft könnte fokussierter die Arbeit schaffen - aber ihre Kapazität wird von leerer Komplexität verbraucht. Was der Kunde als fehlenden Service erlebt, schlägt im Haus als entgangene Auftragsoption zu Buche.

2.2. Die Werkstatt ist immer am Limit, aber nicht effizient

Die Bühnen sind belegt, die Auftragsbücher voll - und trotzdem geht Geld verloren. Der Grund ist die Planung selbst. Eine Werkstatt vorausschauend zu belegen heißt, viele Abhängigkeiten gleichzeitig zu berücksichtigen: welcher Mitarbeiter hat welche Qualifikationen, welche Bühne ist wann belegt und wieder frei, welche Teile sind auf Lager oder mit welchem Vorlauf zu bestellen, in welcher Reihenfolge die Aufträge den höchsten Deckungsbeitrag erzielen. Diese Rechnung ist von Hand kaum zu leisten - und wenn, dann nur mit hohem Aufwand. Der Haken daran: Bei der kleinsten Abweichung vom Plan - ein Teil fehlt, ein Kollege fällt aus, ein Auftrag kommt dazwischen - fällt der umsatzleere Planungsaufwand sofort wieder an.

Das belastet die Umsatzrendite. Jeder Prozentpunkt Auslastung, der so verloren geht, kostet unmittelbar Marge: eine fakturierbare Stunde, die im Rüsten, Warten und Umplanen verpufft.

2.3. Den eigenen Erkenntnissen ständig hinterher

Dass viel Zeit in Doppeleingaben und Systemwechseln verloren geht, wissen die meisten Häuser durchaus. Schmerzhaft ist, was sie neben unzufriedenen Mitarbeitern hinterlassen: schlechte Margen, wartende Kunden, fehlende Informationen im entscheidenden Moment und fehlende Voraussicht auf das, was als Nächstes kommt.

Dazu kommt ein Aufwand eigener Art: diesen Erkenntnissen ständig hinterherzulaufen. Montagmorgen zieht der Controller mehrere Excel-Auszüge zusammen, Zahlen von Freitag, teils widersprüchlich - ein halber Tag ist weg, und bis das Reporting steht, ist die Realität schon wieder eine andere. Das Management spürt die Reibungsverluste, kann sie aber nicht konkret benennen: Die Leute arbeiten viel, aber die Ergebnisse passen nicht zum eingesetzten

Aufwand. Die Daten, die all dies erklären würden, sind im Betrieb vorhanden - nur eben verstreut, unverbunden und nicht im direkten Zugriff. Das Haus weiß im Grunde nicht, was es alles weiß.

Hier schließt sich der Kreis: So verschieden diese Symptome wirken, sie haben eine gemeinsame Ursache - die Inselwirtschaft, ein zerstückeltes Nervensystem, das entscheidet, wie gut ein Autohaus auf die Kräfte von außen reagieren kann.



3. Eine Ursache. Eine Lösung

Die kleinteilige und zerstückelte Infrastruktur, die das Umfeld, in dem sich Autohäuser bewegen, prägt – Diagnose-Software, Hersteller-Portale, Dealer Management Systeme, Kundendatenbank, SAP und weitere –, ist Realität und lässt sich nicht ignorieren, aber man kann sie managen, indem man sie auf eine gemeinsame Datengrundlage holt und die Zuschnitte rollenspezifisch gestaltet. Nicht „ein System für alle“ im Sinne von „alle sehen dasselbe“, sondern: eine Wahrheit, aus der jede Anwendergruppe genau ihren Ausschnitt bekommt. Das geschieht in fünf Schritten.

3.1. Daten verbinden, anbinden, in Relation setzen

Zuerst werden die vorhandenen Inseln miteinander verbunden: Integration, Harmonisierung, Sortieren. Die verstreuten Informationen zu Kunde, Fahrzeug, Auftrag, Historie und Garantie werden nicht neu erfasst, sondern zusammengefasst - in eine Fahrzeugakte und eine Kundenakte, die alles bündeln, was in getrennten Programmen lag, und ihrerseits miteinander verbunden werden.

3.2. Daten nutzen - anwenderspezifisch zuschneiden

Verbundene Daten allein helfen niemandem. Sie müssen für jede Rolle passend zugeschnitten und präsentiert werden - denn der Kundenservice braucht eine andere Sicht auf dieselben Daten als der Meister, der Disponent, das Management oder der Kunde. Entscheidend ist die Aufgabe: Ob Kundenkontakt, Werkstatt, Disposition oder Steuerung bei einer Person oder bei mehreren liegt, ist von Haus zu Haus verschieden – die Draufsicht richtet sich nach der Aufgabe. Wie unterschiedlich dieselbe Datenbasis auf vier Arbeitsplätzen aussieht, zeigt eine einzige Situation - eine Mechatronikerin fällt aus:

Der Meister sieht den Tag: Welche Fahrzeuge kommen wann mit welchen Problemen herein, und welche Aufgaben stehen an? „Nadine ist krank gemeldet - dann buchen wir die Kunden ab Mittag um und arbeiten die von heute mit dem Lehrling zusammen ab.“ Ansonsten ist für jeden Werkstattmitarbeiter bereits vorbereitet, wer was wann zu tun hat. „Dann kann ich mich vollkommen auf den Auszubildenden konzentrieren.“

Der Disponent sieht die Folgen über den Tag hinaus: „Nadine fällt länger aus. Lass uns die Termine mit vermuteter Mechatroniker-Erfahrung breiter streuen und triagieren - VIP und echt dringende Fälle zuerst, die anderen können wir umbuchen. Christian vom Haus im Nachbarort ist auch Mechatroniker und hat wegen der Umbauarbeiten gerade Luft - er hilft aus.“

Das Management sieht die Steuergrößen: „Wie war die letzte Woche, was steht diese Woche an? Warum ist die Werkstatt nicht voll ausgeplant? Ah, Nadine ist krank, und Christian hilft aus - der kennt unsere internen Abläufe noch nicht, macht rund 5 % weniger. Das ist in Ordnung, das gleichen wir aus.“

Der Serviceberater braucht keine Suchmaske, er braucht den Kontext – der Ausfall von Nadine hat doch für einige Verzögerungen gesorgt. Die Kundin kommt herein und legt sofort los - Name und Kennzeichen genügen, und der Berater sieht, wer vor ihm steht, warum sie hier ist, was gerade hakt und welche Lösung möglich ist. „Ihr Wagen sollte um 17 Uhr fertig sein, es kam noch kein Anruf – richtig. Der Fehler war komplexer als gedacht, ein Kollege arbeitet gerade mit Hochdruck daran, wird aber heute nicht mehr fertig. Kein Problem: Für die Zeit

haben wir einen Vorführwagen für Sie, und das Tanken geht auch auf uns.“ Oder, weil das System den Kontext mitliefert: „Ich sehe, Sie fahren am Wochenende weg - und Sie hatten neulich erwähnt, dass Ihnen unser Roadster aus dem Showroom gefällt, waren sich aber nicht sicher, ob er zu Ihnen passt. Genau den haben wir Ihnen fürs Wochenende als Ersatzwagen rausgestellt - probieren Sie ihn einfach aus, das Tanken geht auf uns.“ Aus dem Ersatzwagen wird eine Probefahrt, die sich für die Kundin nicht wie ein Verkaufsgespräch anfühlt.

Vier Arbeitsplätze, eine gemeinsame Wahrheit. Niemand ruft den anderen an, um Informationen einzusammeln - jede Rolle sieht ihren Ausschnitt, und die Ausschnitte passen zueinander. Das ist der operative Kern: Übergaben ohne Zeit- und Informationsverlust.

3.3. Transparenz und Voraussicht - wo noch Potenziale liegen

Auf den rollenspezifischen Sichten setzt der nächste Schritt auf: eine Querschicht. Dashboards, Reports und Vorhersagen lesen dieselbe verbundene Datenbasis quer - weg von „mein einzelner Vorgang“, hin zu „mein Bereich im Überblick“. Diese Transparenz bekommt jede Rolle für ihren Ausschnitt: Der Meister sieht Auslastung, Engpässe und die nächsten anstehenden Herausforderungen der Werkstatt; der Serviceberater, bei welchen seiner Kunden Wartung, Hauptuntersuchung oder Leasingende anstehen; das Teilelager die Bedarfsprognose. Und ganz oben laufen alle Quersichten zusammen - im Management zur Gesamtsicht über Standorte und Abteilungen hinweg. Aus schätzen wird steuern - und je tiefer man blickt, desto strategischer wird es.

Transparenz und Handlungsbedarf. Sichtbar wird zuerst, was heute im Dunkeln liegt - vom einzelnen Arbeitsplatz bis zum Gesamthaus:

Lücken - wo sind Daten unvollständig oder mangelhaft? Wo nutzen wir die Daten noch nicht um weitere Potenziale zu heben?

Voraussage – vorbereitet auf Hoch- und Schwachlastzeiten: fällige Wartungen, auslaufende Leasings, drohende Standzeiten, anstehende Prüfungen.

Fehler und Versäumnisse – Muster erkennen, die einzeln niemand sieht: der gleiche Fahrzeugtyp schon das fünfte Mal dieses Jahr mit dem gleichen Fehler. Könnte es ein Herstellerfehler sein, oder müssen Mitarbeiter geschult werden?

Statt Zahlen zusammenzusuchen, springt der Handlungsbedarf ins Auge - Komplexe Abhängigkeiten, die intelligent kombiniert weitsichtige Planung zulassen.

Strategische Vorausschau. Über den Tag hinaus zählt die Gesamtsicht: Wann treffen Urlaubszeiten und Schulferien auf den saisonalen Andrang? Wo kündigen sich Lieferengpässe an, wo erwartbare Auslastungsspitzen? Welche Zusatzaufwände rollen aus Garantie- und

Rückrufaktionen heran? Wenn erwarteter Bedarf und verfügbare Kapazität nebeneinanderliegen, lässt sich gegensteuern, bevor die Spitze da ist - Personal, Teile und Termine früh genug ausrichten. Das zahlt vor allem auf den Umsatz ein: Auslastungsspitzen werden mitgenommen, statt Kunden wegzuschicken; fakturierbare Stunden gehen nicht im Rüsten und Umplanen verloren; Garantie- und Rückrufaufwände sind eingeplant, statt den Betrieb zu überrollen. Und es nimmt zugleich Druck heraus: Belastung wird planbar verteilt, statt ad hoc zu entstehen - die beste Grundlage für Motivation, die ein Haus schaffen kann.

Strategische Planung. Und dann die Fragen, die über den Tag hinausreichen: Wenn Nadine nicht nur krank ist, sondern kündigt - haben wir Ersatz, und wo? Welche Qualifikationen fehlen strukturell, welche Standorte könnten sich gegenseitig aushelfen, wo lohnt Ausbildung statt Suche? Das Cockpit ist dann nicht nur Rückspiegel, sondern Planungsinstrument: Es zeigt nicht nur, was war, sondern worauf man sich einstellen muss.

Antworten auf einige der Fragen, die wir regelmäßig stellen (müssen) um den Überblick allgemein zu behalten.

3.4. KI im Einsatz, wo sie echten Mehrwert liefert.

Verbundene Daten, individuelle Sichten, Transparenz – das sind die Grundlagen, um die vielen Inseln zu verbinden, KI ist der Hebel obendrauf. Genau dort, wo Komplexität Kapazität frisst oder im Alltag die Motivation fehlt. KI ergänzt, wenn man es denn möchte, das, was zwischen den Zeilen der Daten steht, und stützt den Ablauf, indem sie ungeliebte Aufgaben abnimmt:

Für den Disponenten wird die Umplanung vorbereitet: Fällt Nadine länger aus, schlägt das System vor, welche Termine sich breiter streuen und triagieren lassen, welche Kunden umgebucht werden können und dass Christian aus dem Nachbarort gerade Luft hat - und rechnet den Plan bei jeder Abweichung neu, statt dass ihn jemand von Hand wieder aufstellt.

Für den Meister dasselbe im Kleinen: ein Vorschlag, wie sich der Tag ab Mittag umbuchen und mit dem Lehrling zusammen abarbeiten lässt. Er und seine Kollegen behalten den Überblick und können spontane Störungen abfangen.



Für den Serviceberater kommen die entscheidenden Hinweise, wie sich die Situation retten lässt: dass für die Kundin bereits ein Ersatzwagen über einen Partner wie Sixt verfügbar ist, dass der Roadster aus dem Showroom zu ihr passen könnte, dass sie am Wochenende verreist, dass ein Tankgutschein finanziell machbar und sinnvoll ist - im richtigen Moment, nicht erst beim Nachschlagen.

Als Wissensmanagement kann KI aus jedem gelösten Fall wiederverwendbares Wissen machen - der nächste vergleichbare Fehler ist schneller gelöst, auch wenn der Kollege ihn zum ersten Mal sieht. Das gilt sowohl für Christian aus dem Nachbarort als auch für den Auszubildenden, als auch alle anderen. Erkenntnisse, die nur in einzelnen Köpfen existieren würden, werden verfügbar für alle, ohne Mehraufwand.

Für das Management verdichtet sie die vielen Informationen zu Summaries und Empfehlungen: Wie war die Woche, warum ist die Werkstatt nicht voll ausgeplant, wie wirkt sich das auf die Rendite aus, und wo sollten Gespräche geführt werden.

Und weil all das eine saubere Datengrundlage voraussetzt, ist KI kein Allzweckmittel, sondern eine gezielte Verstärkung dort, wo die Datengrundlage stimmt.

3.5. Kundenportal und -service

Vier Schritte haben nach innen gewirkt: Daten verbunden, Sichten zugeschnitten, Transparenz geschaffen, KI dosiert daraufgesetzt. Der fünfte dreht die Richtung um. Über das Kundenportal

fließt das Wissen jetzt nach außen - zum Kunden. Alles, was das Autohaus weiß, und der Kunde wissen muss, sieht er dort selbst: wo sein Fahrzeug steht, was gemacht wurde, was es kostet, wann es fertig ist, was als Nächstes ansteht. Er muss nicht mehr anrufen und niemand hinterhertelefonieren. Aus „Wenn das Autohaus wüsste, was das Autohaus weiß“ wird: Der Kunde weiß es auch.

Genau hier zahlt sich alles Vorherige aus - im Service, den die Kunden spüren. Es bleibt nur, darauf zu warten, dass die Kundin kommt, zu einer idealen Uhrzeit, alles fertig. Von dem, was dahinter lag - die ausgefallene Kollegin, der Kollege aus dem Nachbarort - merkt sie nichts.

Den Ersatzwagen – einen Roadster – kennt sie bereits; bis ihr eigener Wagen aus der Wäsche kommt, bleiben ein paar Minuten für einen Blick in den Showroom, wo ein günstigeres Schwestermodell ihres Ersatz-Roadsters in ihrer Preisklasse steht. Dass ihr genau dieses Angebot begegnet, ist kein Zufall: Kundenprofil und ein Hinweis der KI zeigen dem Berater, wo er jetzt ansetzen muss, um die Chance zu platzieren.

Kundenservice, den die Kundin spürt - und zugleich die Grundlage für die Umsätze von morgen.

4. Wie das technisch erreicht wird

Die gute Nachricht: Nichts davon verlangt, das Haus neu zu erfinden. Es verlangt, das Vorhandene zu verbinden - mit Standardmitteln der ServiceNow Plattform.

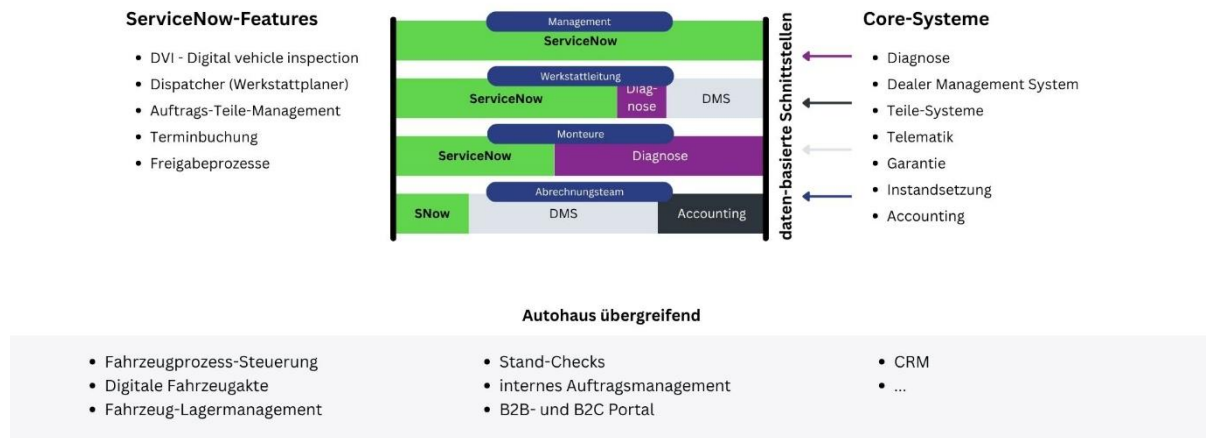
4.1. Welche Integrationen denkbar sind

Das Ziel ist, die heutigen Inseln anzubinden, statt sie zu ersetzen. Belastbar denkbar - und in der Praxis mit erprobt - sind unter anderem:

- Das Dealer Management System (DMS) liefert die Fahrzeugdaten: nicht abgelöst, sondern angebunden mit bestehenden Konnektoren.
- Die Kundendatenbank kann ebenfalls angebunden werden oder gänzlich von den Standard-Funktionalitäten des Customer Service Management (CSM) Moduls abgelöst werden.
- Werkstattdiagnostik und angrenzende Systeme, damit Befund und Auftrag zusammenfinden.
- E-Mail-Integration um An-Fragen und Antworten strukturiert zu erfassen und betroffene Vorgänge anzureichern
- Die Buchhaltung, damit aus dem abgeschlossenen Auftrag ohne Medienbruch die Faktura wird.

- Die Schnittstelle zum Hersteller - technische Rückfragen, Freigaben, Kampagnen, Rückrufaktionen. Nutzt der Hersteller selbst ServiceNow, verbindet eine Service Bridge beide Plattformen direkt: Aufgaben, Freigaben und Fälle laufen bidirektional zwischen Haus und Hersteller, in Echtzeit synchron und nachvollziehbar.
- Logistik-Systeme: bei größeren Fuhrparks und eigenen Logistikleistungen

Die Möglichkeiten sind so individuell wie jedes Autohaus. Wie diese Anbindungen technisch geschehen, dafür gibt es erprobte Wege - vom nativen Datentransport der Plattform selbst über fertige Partner-Konnektoren bis zu einer Integrationsplattform, die dazwischen sitzt und Daten im Fluss transformiert. Welcher Weg der richtige ist, hängt vom Bestand ab: wer eine bestimmte Streaming-Infrastruktur schon nutzt, bindet sie mit wenigen Klicks an; wer viele Quellen zugleich bedienen muss, setzt eine Middleware davor. Service-Bridges sind Direktverbindungen zwischen zwei ServiceNow-Instanzen. Und wo eine Integration nicht lohnt, kann auch ein einfacher Datenimport via Excel-File genügen.



4.2. Datenstrukturen und Standardfunktionen

Der größte Teil der Lösung ist keine Programmierung, sondern kluge Nutzung dessen, was die ServiceNow Plattform von Haus aus mitbringt:

- Tabellen- und Formularsichten - Daten bedarfsgerecht strukturiert und in Listen oder Datensatzansichten aufbereitet

- Referenzen – eine digitale Fahrzeug-/E-Akte, gebunden an die FIN. Eine Wahrheit pro Fahrzeug, an der Aufgaben, Medien und Entscheidungen hängen, keine Datendivergenz
- SLAs – definierte Zeitleisten und Kontingente, sowie deren Verbrauch und Einhaltung
- Freigaben - eine Mechanismus überall einsetzbar, mit Mehrfachfreigaben, erneuten Freigaben, abhängig von frei definierbaren Freigabepunkten
- Reporting - alle Daten, die auf der Plattform sind, können auch ausgewertet und in Relation gesetzt werden, visuell dargestellt für eine schnelle Übersicht in Echtzeit
- Vorhersage - über das rückblickende Reporting hinaus schaut die Plattform nach vorn: Performance Analytics schreibt Zeitreihen fort (z. B. Auslastung oder Teilebedarf) und zeigt an, wann ein Ziel- oder Schwellenwert erreicht wird; Predictive Intelligence erkennt per Machine Learning Muster, gruppiert ähnliche Vorgänge und findet zu einem neuen Fall die bereits gelösten. Fällige Wartungen, Leasingenden oder Prüftermine ergeben sich dagegen unmittelbar aus den verbundenen Daten - als einfache Regel, ohne Statistik.
- Kataloge, Checklisten und geführte Formulare – für jede Dateneingabe, jeden Prozess, jeden Vorgang gibt es Standardmasken oder individuelle Masken, um Eingaben zu vereinfachen und vollständig sicher zu stellen.
- Regelbasiertes Routing, das den Vorgang beim ersten Mal und automatisch an die richtige(n) Person(en) leitet
- Workspaces - rollenspezifisches auf einen Blick, Sekundäres einen Klick entfernt
- Berechtigungsmanagement, jeder sieht genau das, was er soll und braucht. Es ist von Haus aus mit eingebaut.

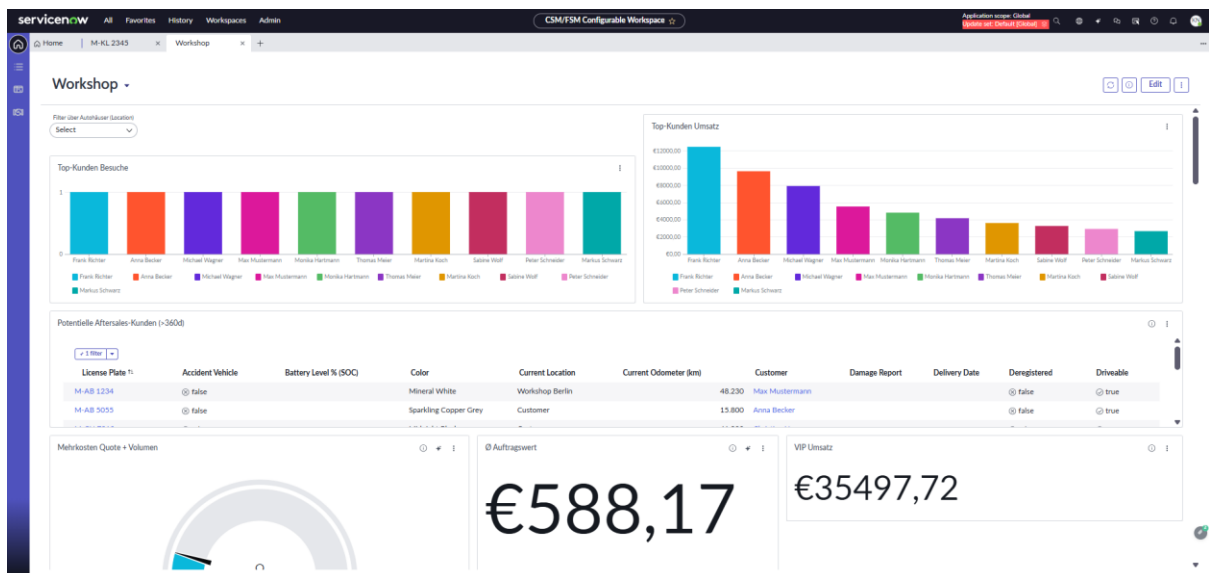
4.3. Anwendersichten: mehrere Rollen, ein Fundament

Auf dieser gemeinsamen Grundlage entstehen die aufgabenspezifischen Arbeitsplätze – sogenannte Workspaces. Sie folgen der Aufgabe, nicht dem Stellentitel: Je nach Hausgröße nutzt eine Person mehrere davon, oder mehrere Personen teilen sich eine Sicht. Neben den mitgelieferten Standard Workspaces können diese entweder erweitert oder durch individuelle Workspaces ergänzt werden. Darin können reine Listenansichten, Bearbeitungssichten, Reporting-Zuschnitte, Aufgabenarten, Checklisten, Templates, Anhänge, Kommunikationsverläufe, anhängige Aufgaben und vieles mehr definiert werden. Und jeder Anwender kann sich darin jeweils weitere individuelle Anpassungen vornehmen.

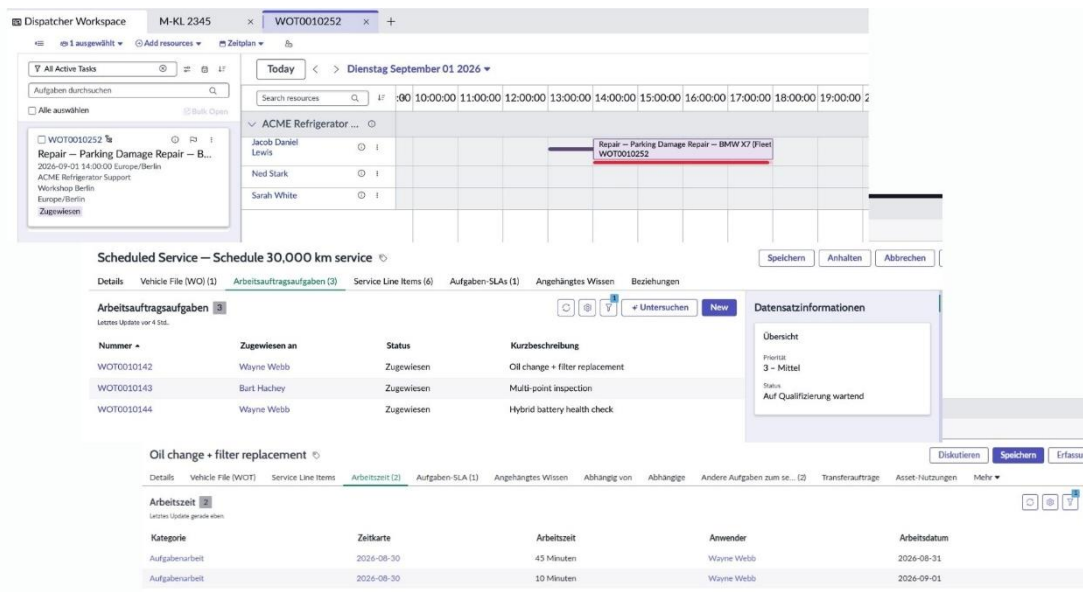
Serviceberater / Innendienst - die 360°-Sicht auf Kunde und Fahrzeug: Historie, Verträge, offene Vorgänge, Kommunikation, Umsätze

Werkstattmeister / Disposition - die Werkstattsicht: Personal, Skills, Bühnen, Teileverfügbarkeit und Sequenz gleichzeitig, plus die digitale Auftragsakte mit Befund, Nacharbeit und Status.

Management - das Cockpit: Auslastung, Standtage, offene Vorgänge, Standortvergleich und anstehende Freigaben



Werkstatt-Mitarbeiter – konkret anstehende Aufgaben, inkl. Informationen wo sich das Fahrzeug befindet (Parkplatz oder Bühne), welche Vorgeschichte es gibt und die Möglichkeit die Arbeitswerte direkt zu erfassen.



Und beim Gang über das Gelände, im Gespräch mit dem Kunden, unterwegs zum Geschäftstermin, im oder am Fahrzeug – alle Ansichten sind auch mobil darstellbar innerhalb der ServiceNow Mobile App, bei Bedarf auch offline.

4.4. KI-Implementierungen

Sobald die Draufsichten für die jeweiligen Anwendergruppen definiert sind, können Prozesse und Auswertungen KI-gestützt werden. Im Autohaus-Umfeld haben sich folgende Ansätze als besonders wirksam erwiesen:

Im Kundenkontakt können konkrete Handlungshinweise für die Gesprächsführung gegeben werden, je nach Gesprächsschwerpunkt.

- Im Verkauf kann die Fahrzeug- und Fahrzeuginstandhaltungshistorie Hinweise geben, welche Fahrzeuge und Investmentaufwände bevorzugt werden. Lebensabschnittsinformationen können Empfehlungen liefern oder Budgetrahmen antizipieren.
- Laufender Vorgänge – im Verkauf oder in der Werkstatt – können aktiv begleitet werden, indem Verzögerungen vorausgesehen und mit Lösungsvorschlägen angereichert werden.
- An- und Rückfragen der Kunden über das Portal oder via E-Mail, können hinsichtlich Stimmung und Zuordnung zu bestehenden Vorgängen oder vordefinierten Lösungsansätzen noch präziser erfolgen als durch reine Algorithmen.

In der Werkstatt können aufwendige und unliebsame Aufgaben deutlich entlastet werden.

- Die komplexe und sich ständig ändernde Aufgaben- und Kapazitätsplanung wird automatisch neu bewertet und Alternativen vorgeschlagen, die mit einer Freigabe direkt anstehenden Zuordnungen neu ausrichtet. Dadurch wird eine flexible Reaktion in (fast) Echtzeit auf jede noch so herausfordernde Situation möglich.
- Dokumentation der Vorgänge und deren Lösungsansätze. Ein Problem, das einmal gelöst wurde, muss beim nächsten Mal nicht neu gefunden werden, vorhandene Lösungsvorschläge werden proaktiv angezeigt und können jederzeit erweitert, verworfen oder neu geordnet werden. Die Wissensdatenbank wird erweitert, korrigiert und aktualisiert mit jedem neuen Vorgang. Mit angebundener Sprachsteuerung sogar ohne Arbeitszeit am PC.

Manager und Geschäftsführer können sich über die reinen Reports und Dashboards hinweg Berichte zu bestimmten Themen erstellen lassen, einmalig nach Bedarf oder regelmäßig je Quartal oder bestimmten Vorgängen.

4.5. Kundenportal

ServiceNow liefert als Plug-in auch verschiedene Varianten eines Kundenportals mit, das für Endkunden oder Geschäftskunden verschiedene Standardsichten inkl. Authentifizierungsmechanismen bereitstellt. Was genau welche Kundengruppen sehen dürfen und in welchen Ansichten, wird individuell angelegt. Ein wichtiges Augenmerk gilt hier den Berechtigungen, strengen Datentrennungen und leichter Bedienbarkeit.

4.6. Wichtige Grundlagen

ServiceNow entwickelt neue Features im Baukastensystem. Komponenten können jederzeit eingebaut und erweitert werden. Außerdem sind alle Standardbausteine im Low-Code/No-Code Prinzip gebaut, sodass (fast) alles mit Konfiguration abgebildet werden kann. Das macht die Plattform flexibel erweiterbar für zukünftige Herausforderungen.

Zusätzlich folgen wir diesen Prinzipien, mit denen wir zusammen mit ServiceNow die Lösung schlank und zukunftsfähig halten:

- Standard vor Custom - out-of-the-box, wo immer möglich. Manchmal heißt das, einen Prozess zu überdenken, statt ihn 1:1 nachzubauen: Braucht es all die Schritte wirklich, die heute drinstecken? Konfigurieren statt programmieren - das bedeutet schneller im Einsatz und einfacher in der Wartung.
- Moderne Konnektoren - von ServiceNow und Partnern bereitgestellt und gepflegt, statt handgestricktem Schnittstellen-Flickwerk, das bei jedem Update nachgezogen werden muss.

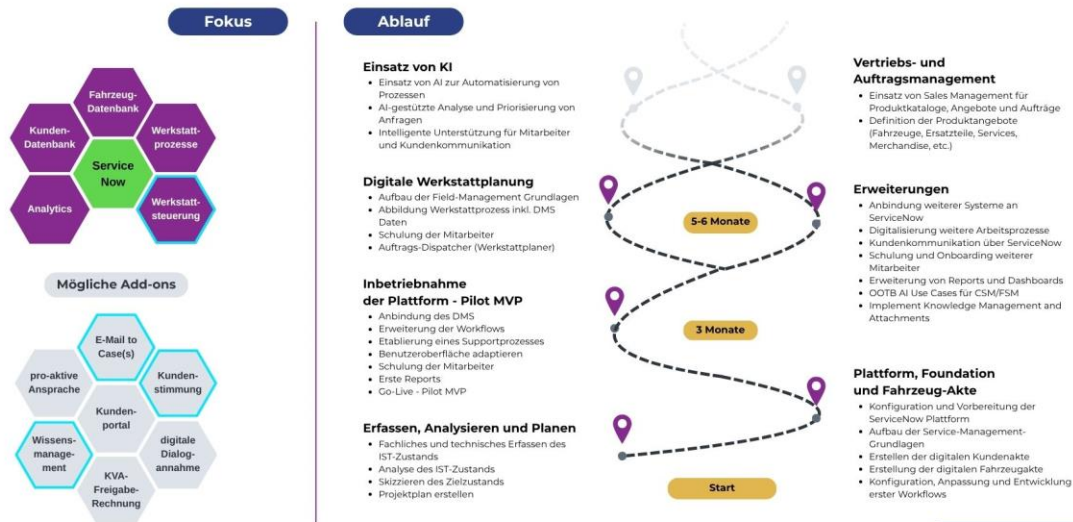
- Geringer Wartungsaufwand, hohe Flexibilität – was die Plattform beim nächsten Release selbst mitbringt, baut man nicht nach. Neue Funktionen kommen mit dem Release ins Haus, das gesamte Ökosystem lernt mit („Schwarmlernen“) – ohne eigenes Projekt.
- Data First und Übergabe im Blick – jede Aktion ist auswertbar, und am Ende steht ein System, das das eigene Team selbst pflegen und weiterentwickeln kann. Ein KI-Agent, der auf einem unsauberen Prozess läuft, automatisiert nur die Unordnung: Deshalb steht das Verstehen vor dem Bauen.

Und die Plattform wächst mit: Mit jedem Release kommen neue Out-of-the-box-Funktionen dazu, die den Anwendungsrahmen erweitern. Was heute im Service beginnt, lässt sich später um weitere Geschäftsprozesse ergänzen – Einkauf, HR, Compliance – auf derselben Datengrundlage.

5. Indikative Zeitleiste

Jedes Autohaus und jede Werkstatt ist anders und hat individuelle Herausforderungen und Schwerpunkte, die es zu bewältigen gilt. Um einen stabilen Betrieb der ServiceNow-Plattform zu gewährleisten, konzentrieren wir uns in den ersten drei Monaten auf eine stabile Basis: wie sieht die IT-Landschaft heute aus, und welche Daten liegen wo? Welche Probleme bereiten heute die meisten Schmerzen und wo sieht sich das Autohaus in zwölf Monaten? Daraus lässt sich ein Projektplan erstellen, der noch in diesem Zeitraum die Kunden- und Fahrzeugdatenbank mit dem Dealer Management System verbindet und die Grundlagen für automatisierte Prozesse legt.

Auf dieser Grundlage können dann die etwas komplexeren Prozesse angegangen werden, Kundenportal oder Werkstattplanung, Mailbox-Anbindung oder vorausschauende Reports, Produktkatalog oder Wissensdatenbank. In zwölf Monaten ist viel zu schaffen. Es braucht nur eine gemeinsame Vision.



© 2026 Rynex GmbH, Internal use only.

6. Über Rynex

Rynex ist eine Senior-only ServiceNow-Boutique für den Mittelstand, verwurzelt in Automotive und CRM mit Compliance-Anteilen. Wir verstehen den operativen Kontext, bevor wir konfigurieren. Drei Haltungen bestimmen, wie wir arbeiten:

- Readiness vor Konfiguration – erst das Gesamtbild aus Prozessen, Daten, Zielen und Abhängigkeiten verstehen und dann ehrlich planen.
- Substanz vor Volumen – wir empfehlen die schlankere Lösung, auch wenn das eine kleinere Rechnung bedeutet, und sagen früh, wenn etwas nicht passt.
- Standard vor Custom – wir nutzen, was ServiceNow von Haus aus bietet, und weichen nur begründet und dokumentiert ab.

7. Der nächste Schritt: Self Check

Mit der Checkliste können Sie eine schnelle Selbsteinschätzung vornehmen.

In einem kompakten Gespräch stehen wir für Fragen zur Verfügung, erläutern Vorgehensweisen und zeigen auf, wie ein individueller Weg aussehen könnte. Treten Sie mit uns in Kontakt.

Kontakt aufnehmen

Checkliste: Ist Ihr Autohaus bereit?

Eine ehrliche Standortbestimmung. Je öfter Sie zustimmen, desto größer das ungehobene Potenzial - und desto schneller die ersten spürbaren Mehrwerte.

Daten und Systeme

- ☐ Meine Mitarbeiter öffnen für einen einzigen Vorgang mehrere Systeme und geben Daten doppelt ein.
- ☐ Wichtige Informationen liegen in Excel, auf Papier oder in getrennten DMS-Inseln.
- ☐ Es gibt keine eine Wahrheit pro Fahrzeug - die Historie ist über mehrere Programme verstreut.

Werkstatt und Ressourcen

- ☐ Teile-Engpässe fallen erst auf, wenn das Fahrzeug schon zerlegt ist.
- ☐ Spezialisten arbeiten regelmäßig unter ihrer Qualifikation, weil die Planung es nicht anders hergibt.
- ☐ Wissen hängt an einzelnen Köpfen statt an einer durchsuchbaren Wissensbasis.

Kunde und Vertrieb

- ☐ Wir erfahren von Unzufriedenheit erst über eine schlechte Bewertung.
- ☐ Auslaufende Leasingverträge oder fällige Wartungen sprechen wir nicht systematisch proaktiv an.
- ☐ Kunden müssen nach dem Status ihres Vorgangs nachfragen.

Steuerung

- ☐ Aktuelle, in sich stimmige Auswertungen kosten uns manuelle Excel-Arbeit und sind schnell veraltet.
- ☐ Ich spüre Reibungsverluste, kann sie aber nicht konkret benennen.

Bereitschaft

- ☐ Wir sind offen, einzelne Prozesse zu überdenken, statt sie 1:1 nachzubauen.
- ☐ Wir wollen ein System, das wir am Ende selbst pflegen können - keine Dauerabhängigkeit.

Klarheit statt Komplexität

Rynex GmbH

E-Mail: info@rynex.de
Telefon: +49 152 528 200 37
Webseite: www.rynex.de

