

Pala Group operationeel met gestroomlijnd digitaal verkoopproces

Informatie
op één centrale
plek en
altijd actueel



PALA GROUP

DigiOffice
360° volledig in control



Waarom en hoe Pala Group de stap maakte naar DigiOffice

Een groep van tien samenwerkende BMW en MINI dealerbedrijven, dat is Pala Group. "Een auto is één van de grootste aankopen die mensen in hun leven doen," vertelt Bart Pellis (Marketing Manager bij Pala Group). "Zo'n aankoop doe je alleen bij iemand die je vertrouwt, liefst dichtbij huis. Iemand met een goede naam en een bekend gezicht. Dat is precies wat we via onze lokale dealers bieden, versterkt door de Pala Group om verdere groei te realiseren.

Uitdagingen: Een papieren proces, tijdrovend zoek- en vraagwerk en gebrek aan overzicht.

"Als autodealer beheren, onderhouden en verkopen wij auto's aan particulieren en bedrijven. Een arbeidsintensief proces waar veel mensen, taken en papierwerk bij komt kijken." Dat blijkt wel uit onderstaand voorbeeld, waarin Johan Berden (Verkoopleider bij BMW dealer De Maassche Venlo) ons mee neemt naar de situatie vóórdat er gewerkt werd met een DMS systeem:

"Stel, je verkocht een auto. Dan draaide je de order uit, die getekend werd. Vervolgens voerde je die order digitaal in een calculatie-formulier in, je verzamelde fysieke documenten (koopovereenkomst, kentekenbewijs, KvK uittreksel of leasecontract) en maakte een opdrachtformulier voor de werkplaats. Dit werd gebundeld in een insteekhoesje,

met op de voorkant een checklist van alle taken die moesten gebeuren. Vervolgens werd de order door de verkoopadministratie compleet ingescand en gemaild naar de Holding zodat onder meer de facturatie, de tenaamstelling, garanties, service inclusive, en vrijwarings kunnen worden geregeld. De laatste administratieve acties werden tijdens de uiteindelijke levering van de auto afgehandeld en afgevinkt op de fysieke checklist, voordat het dossier in het archief kon. Dat is best veel he? En dan te bedenken dat dit de korte samenvatting was," lacht Johan.

"We waren altijd aan het zoeken. Eén dossier lag vaak verspreid over meerdere bureaus, omdat meerdere collega's ermee bezig waren. En als dan het aantal orders groeit... groeit ook het zoek- en vraagwerk. We struikelden over ons papieren proces."



De uitdagingen op het hoofdkantoor

Ook op het hoofdkantoor bracht het bepaalde uitdagingen met zich mee, herinnert Hugo Maris (IT projectleider bij Pala Group) zich. “De administratie wist nooit van te voren hoe de dag zou verlopen, alles werd ad-hoc vanuit de vestigingen gemaaild. En de één wilde het zus, de ander zo: elk lokaal dealerbedrijf hanteerde een eigen werkwijze en vervolgens moest de administratie van het hoofdkantoor daar chocola van zien te maken. En vaak kwam er haast bij kijken. Het was niet te doen. Dat moet toch makkelijker kunnen?”

“Het moet toch makkelijker kunnen?”

De ambitie om verdere groei te realiseren, versterkte de behoefte van de Pala Group om efficiënter te werken. Hugo: “De eerste stap was in kaart te brengen waar we precies op vastliepen, namelijk:

geen centraal dossier; de holding en vestigingen hadden een eigen administratie, hierdoor ontstond dubbel werk dat niet goed werd afgestemd.

geen digitaal dossier; dossiers waren niet gedigitaliseerd. Een fysiek dossier kan maar op één plek tegelijk zijn, terwijl meerdere mensen er op hetzelfde moment aan werken. Dit maakt dat we vaak op elkaar moesten wachten en dat het dossier niet

compleet was, omdat het verspreid bij medewerkers lag.

geen goed overzicht/inzicht; welke dossiers zijn onderhanden, wat is de status en waarom laten acties op zich wachten? Er gebeurde veel op het laatste moment.”

“Auto’s verkopen is een arbeidsintensief proces waar veel mensen, taken en documenten bij komen kijken. Als je dat niet goed (digitaal) organiseert en het aantal orders groeit, struikel je over het vele zoek- en vraagwerk.”

Johan Berden, Verkoopleider
bij BMW dealer De Maassche Venlo



De oplossing: iedereen snel toegang tot de juiste informatie in één centraal systeem

De zoektocht naar een goed systeem werd gestart. De Pala Group en dealerbedrijven zoeken een oplossing die voldoet aan de volgende voorwaarden:

centraal beheer van documenten;

versiebeheer; de mogelijkheid om tegelijkertijd samen aan één dossier te werken;

grip op het bedrijfsproces; altijd inzicht in de laatste status en een goede voortgangsbewaking.

“Onze zoektocht startte met een ronde langs andere automotive bedrijven. We leerden dat een DMS systeem ons verder kon helpen, alleen welke? Er is veel aanbod, maar de onderlinge verschillen zijn ook groot. De keuze viel op DigiOffice vanwege de rijke mogelijkheden aan koppelingen, dat hadden andere pakketten niet. Niet zoals DigiOffice.”

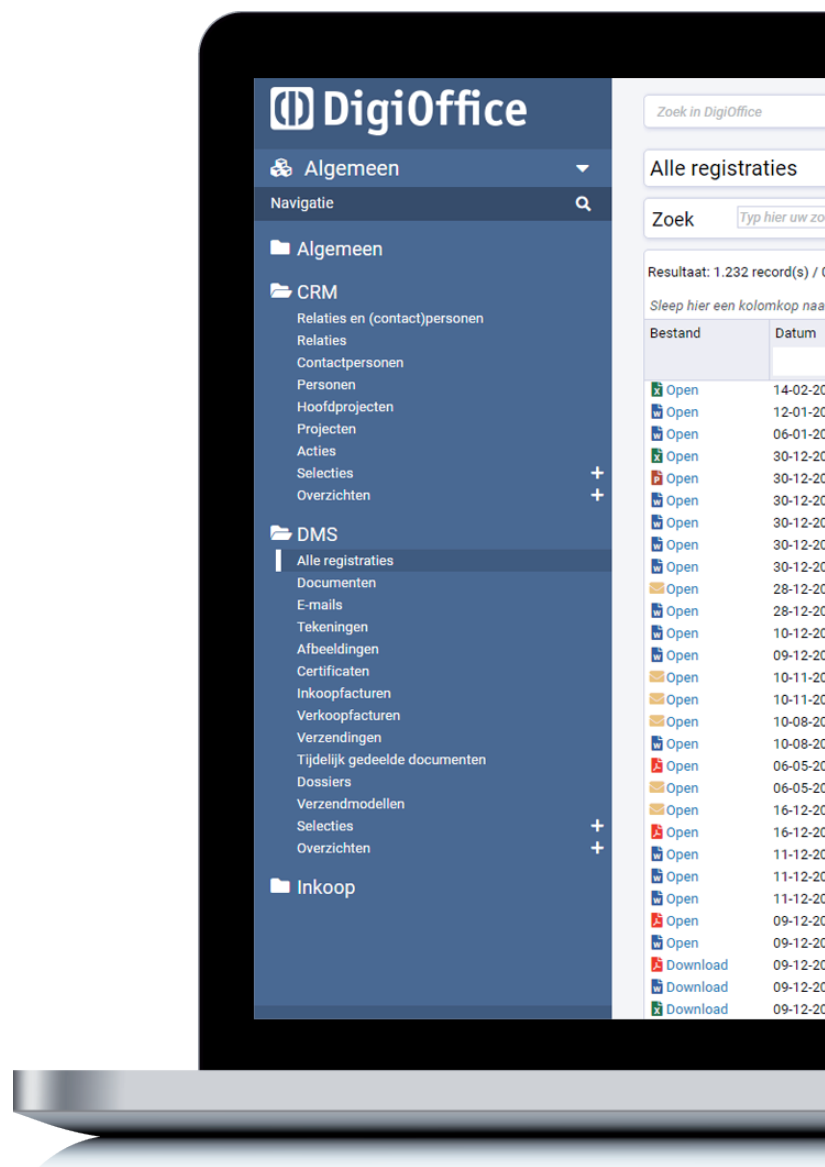
Koppelingen met bestaande systemen

“DigiOffice vormt nu de centrale hub bij Pala Group: je werkt in één systeem, gekoppeld aan andere systemen. Bij een nieuwe order wordt automatisch een dossier gevormd, waarin gegevens uit andere systemen

worden gehaald. Zo zie je bijvoorbeeld de fabrieksinformatie van het voertuig terug in het dossier, de klantinformatie uit Salesforce, en de financiële informatie uit Autoline, het ERP pakket. Het is niet meer nodig om meerdere systemen te openen, alles komt samen in het DMS systeem. Het kost dus weinig tijd en moeite om informatie op te vragen. Maar dat is niet het enige voordeel,” legt Hugo Maris uit.

“We leerden dat een DMS systeem ons verder kon helpen, alleen welke? Er is veel aanbod, maar de onderlinge verschillen zijn ook groot. Het werd DigiOffice vanwege de rijke mogelijkheden aan koppelingen, dat hadden andere pakketten niet. Niet zoals DigiOffice.”

Hugo Maris,
IT Projectleider bij Pala Group



Dossierverplichtingen verkoopdossiers

Bij de verkoop van een voertuig, wordt nu digitaal een verkoopdossier aangemaakt. Het dossier kan pas naar de volgende fase, als aan de zogenaamde 'dossierverplichtingen' is voldaan. Dat werkt als volgt: het verkoopproces heeft 4 fasen (initieel, vóór -, bij - en na aflevering van het voertuig), in elke fase zijn andere documenten vereist. Welke dit zijn, is naast de fase ook afhankelijk van het type opdracht: voor een nieuwe auto zijn andere documenten vereist dan een lease- of inruilauto. Zonder deze documenten, kan het verkoopdossier niet verder worden afgehandeld. Incomplete dossiers komen daardoor niet meer voor.

Voorbeelden procesverbeteringen

Een voorbeeld: Stel je start in fase 1 (initieel) met een inruilauto, dan gelden er 3 documentverplichtingen: interne werkopdracht, koopovereenkomst en VoCa. Pas als deze zijn toegevoegd kan de opdracht naar fase 2, waarin aanvullende verplichtingen gelden. Bijvoorbeeld een OEM factuur, die in fase 1 nog niet beschikbaar was.

Werken vanuit standaard formulieren

Binnen het dossier kan de verkoper direct gebruik maken van de juiste standaard formulieren. Deze formulieren worden niet alleen direct aan het juiste dossier gekoppeld, ook worden ze al gedeeltelijk automatisch inge-

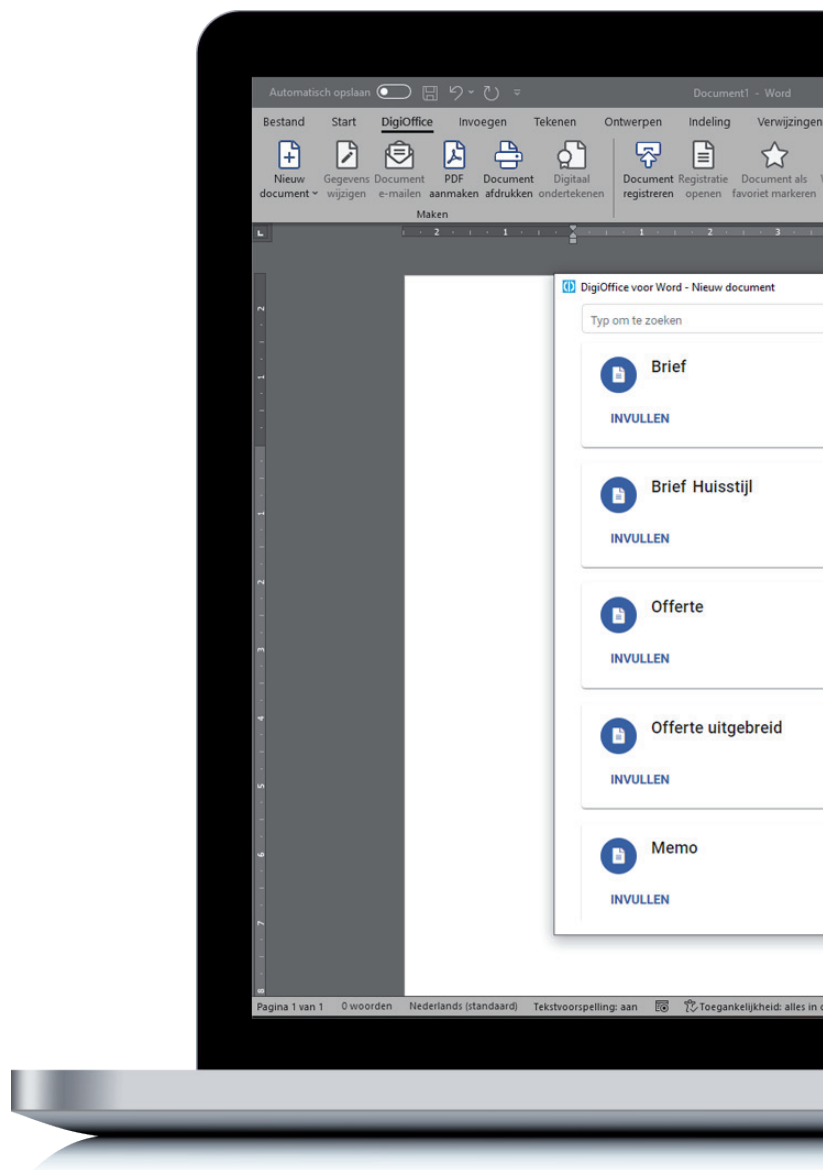
vuld met de gegevens die al bekend zijn én maken ze direct onderdeel uit van de juiste workflow. Een werkinstructie gaat bijv. direct naar het magazijn en stuurt een notificatie naar de juiste betrokkenen.

Automatische optellingen vanuit diverse formulieren

Een ander voorbeeld waarin DigiOffice slimmer was dan andere systemen, is ons calculatieformulier. Als we een auto verkopen, administreren we het verkoopresultaat zodat we zien wat het ons oplevert. Voorheen in een Excelsheet, die op het hoofdkantoor één voor één per vestiging geopend werden om een optelling van de resultaten te maken. Dat is nu niet meer nodig. Wanneer een verkoopopdracht definitief gemaakt wordt, dan komen de juiste verkoopgegevens dankzij een koppeling automatisch in een totaaloverzicht van het hoofdkantoor terecht. Er is nu op elk moment inzicht in de verkoopcijfers, en ook in bijvoorbeeld welke investeringen er op komst zijn om de auto's voor te financieren. Die gegevens hoeven niet nogmaals ingevoerd of gedeeld te worden. Makkelijker kan niet, toch?

Afleverlijst automatisch up-to-date

Bij de verkoop van een auto maakt de verkoper een interne werkopdracht. Op basis hiervan krijgen alle betrokkenen een seintje: zo weet het magazijn welke onderdelen het



kan bestellen of klaarleggen, en wordt automatisch de afleverlijst voor de werkplaats bijgewerkt.

Dit is een overzicht waarop je kunt zien welke auto's wanneer worden afgeleverd. Deze geeft precies aan waar welke auto's zich in het proces bevinden, dus hoeveel auto's er binnen zijn, welke gepoetst worden, welke klaar zijn etc. We werken met een kleuren-systeem zodat je in één oogopslag ziet wat de statussen van de auto's zijn. Niet alleen handig voor de vestigingen, maar ook voor de holding die nu rekening kan houden met de planning van de vestigingen."

Triggers uit andere systemen dan het DMS

De meeste documenten maken onderdeel uit van automatische workflows, waardoor de interne bedrijfsprocessen geautomatiseerd worden. "Er zijn meer DMS systemen die voorzien in workflows, alleen in DigiOffice kunnen wij ook vanuit andere systemen triggers, het startsein voor de workflow, instellen. Heel waardevol, want een belangrijk moment voor onze processen is bijvoorbeeld wanneer een auto de fabriek verlaat. Dat kon in andere systemen niet, omdat die informatie vanuit een ander systeem dan het DMS wordt ingegeven."

Het resultaat:

"Ik overdrijf niet als ik zeg dat het ons wel 50% aan tijd bespaart. En de impact op het hoofdkantoor is zo mogelijk nog groter." Er is nu één manier van werken met uniforme documenten en processen, zowel bij de dealerbedrijven als op het hoofdkantoor. Hoe die nieuwe manier van werken eruit ziet? Johan: "Sinds we het verkoopproces gedigitaliseerd hebben met DigiOffice, werken we veel efficiënter. Het scheelt zoveel zoeken en vraagwerk, ik overdrijf niet als ik zeg dat het ons wel 50% aan tijd bespaart."

**"Ik overdrijf niet
als ik zeg dat het
ons wel 50% aan
tijd bespaart.
En de impact op het
hoofdkantoor is zo
mogelijk nog groter."**

Hugo Maris,
IT Projectleider bij Pala Group

DigiOffice zelf ervaren?

Ontdek waarom onze klanten vertrouwen op DigiOffice Enterprise.

Tijdens de demo laat Dennis je zien hoe DigiOffice in jouw organisatie het verschil kan maken en beantwoordt hij al je specifieke vragen.

[**Boek een demo**](#)



Klanten ondertekenen één keer fysiek de order, en dat is het enige moment dat er papier bij komt kijken. We scannen het vervolgens in en de rest van het verkoopproces vindt digitaal plaats. Iedereen kan elk moment de status inzien en met behulp van notificaties weet je welke acties er van je verlangd worden. Als het dossier compleet is, pakt de verkoopadministratie van het hoofdkantoor het over.”

“En ook daar maakt het digitale werken een wereld van verschil,” vult Hugo aan. “De impact op de holding is zo mogelijk nóg groter dan bij de dealers. De taken worden daar nu op volgorde van urgentie aangeboden. Het DMS systeem managed dat als het ware, doordat er standaard workflows zijn ingericht voor de belangrijkste bedrijfsprocessen. Dat geeft zoveel meer rust.”

De digitaliseringsslag die we met DigiOffice hebben gemaakt resulteert in:

Tijdsbesparing en gemak, alles gaat nu 2x zo snel.

Waarborgen van kwaliteit, er worden minder fouten gemaakt omdat er één centraal systeem en één uniforme werkwijze is.

Tevreden collega's omdat er meer rust en minder hectiek is in de dagelijkse werkzaamheden.

“We zijn heel blij met de resultaten. Als je nu een rondje langs de vestigingen doet, beginnen onze collega's gewoon uit zichzelf te vertellen wat een verademing het nieuwe systeem is. Zelfs de oude garde! Dat is misschien wel het grootste compliment,” lacht Hugo.

DigiOffice
Vijzelmolenlaan 2, 3447 GX Woerden
T (0348) 46 55 00

info@digioffice.nl
www.digioffice.nl