

# Unser Team ist durchweg begeistert!

**Unser Kunde:** Kfz.-Sachverständigenbüro Höner GmbH  
**Unser Auftrag:** Optimierte Strukturierung von Kunden- und Projektdaten  
**Unsere Lösung:** Eine xRM-Plattform für flexible Anwendungen



## IN DIESER SUCCESS-STORY GEHT ES UM:

- Prozessoptimierung durch **Digitalisierung** eingeleitet
- Corona-Krise als **Chance genutzt**
- **Agilen Prozess** der Umsetzung gestartet

DISCOVER THE SPIR.IT OF EXCELLENCE.  
SURPASS YOUR SUCCESS.





# Dieses Tool ist richtig cool!

Wie die R.iT – iT-Unternehmensberatung ein Sachverständigenbüro auf den Weg zur Digital Championship bringt

Kfz.-Sachverständigen-  
büro Höner GmbH – seit  
über 40 Jahren neutraler  
Kfz-Gutachter und  
-Sachverständiger in  
Bochum.

In jeder Branche gibt es Firmen, die in ihrem jeweiligen Spezialgebiet Experten für bestimmte Kernaufgaben sind und bleiben. Darüber hinaus gibt es aber auch noch die ambitionierten Unternehmen mit innovativem Weitblick, die in einem kontinuierlichen Prozess der Transformation stets interessiert sind, ihre Dienstleistungen zu verbessern, auszuweiten und innovative Impulse zu setzen. Wir freuen uns sehr, mit der Bochumer Kfz.-Sachverständigenbüro Höner GmbH ein solches Unternehmen, unter der Leitung von Sandra und Markus Pawlowski, zu unseren Kunden zählen zu können. Gemeinsam haben wir ihre gewachsene iT-Struktur unter die Lupe genommen, die an vielen Stellen redundante und damit fehleranfällige Eingaben erforderlich machte. Das Ziel war es, eine schneller bedienbare, zuverlässigere und vielfältiger nutzbare Datenplattform zu schaffen, über die das Höner-Team heute "durchweg begeistert" ist, obwohl der agile Prozess der Umsetzung gerade erst begonnen hat.

### DIE BESONDERE SERVICE-QUALITÄT

Erfolgsgeschichten beginnen oft mit einer guten Idee und dem Willen eines Gründers, sich mit seinem wachsenden Know-How im Markt durchzusetzen. Auch die Familie Pawlowski startete so ins Business: "Als wir dann 2013 mit dem weit etablierteren Gutachter-Büro Höner fusioniert

sind, war mir klar, dass wir mit unserem umfangreichen Qualitätsangebot mehr tun mussten, als den guten Ruf der Vergangenheit zu erhalten – wir mussten uns für die Zukunft innovativ positionieren", erinnert sich Markus Pawlowski. "Heute sind wir wohl der einzige Anbieter im Markt der sich klar und ausschließlich für das Wohl seiner Kunden – also der Autobesitzer\*innen – einsetzt." Laut einer Statistik des Unternehmermagazins REVIER MANAGER gehört Höner zu den sechs größten Gutachtern im Ruhrgebiet. "Viel wichtiger ist uns aber – wir sind das größte, versicherungsunabhängige Sachverständigenbüro", ist der Firmenchef stolz.

### DAS GUTACHTEN – EINE TEAMLEISTUNG

"Der Service erstreckt sich über die flexible Gutachtenaufnahme, Schadenfreilegung in der eigenen Werkstatt bis hin zum Unfallsatzfahrzeug aus der eigenen Flotte. Die Ausarbeitung der Gutachten erfolgt durch die jeweiligen Spezialisten für PKW, LKW, Wohnmobile, Motorräder, Sportwagen, Kommunalfahrzeuge uvm. im 4-Augen-Prinzip", beschreibt Markus Pawlowski die Prozesse. Er leitet die fachlichen Abstimmungen und arbeitet mit seiner Ehefrau Sandra Hand in Hand, die sich um Organisation, Administration und Personalführung kümmert. Das sind moderne Management-Strukturen



mit der Notwendigkeit, die an den unterschiedlichen Stellen anfallenden Daten effizient, transparent und sicher zu verwalten. Die strukturierte Erhebung, Aufbereitung und Archivierung aller Firmendaten erkannten die Pawlowskis als verantwortungsvolle Voraussetzung für den weiteren Transformationsprozess.

#### REDUNDANZEN UND FEHLERQUELLEN

**"Mit der Zeit hatten wir für unterschiedliche Aufgaben verschiedene Insellösungen, die zwar fürsichgesehenfunktionierten, die aber nicht in einem System harmonierten,"** erläutert Sandra Pawlowski und beschreibt exemplarisch ein Grundproblem: "Im Ablauf eines Gutachtenprozesses wurden früher die Adress- oder Projektdaten mehrfach erfasst. Eine potentielle Fehlerquelle, und ein Punkt an dem bisher unnötig viel Zeit verloren ging."

#### GESPRÄCHSPARTNER AUF AUGENHÖHE

Dann kam die Corona-Zeit, und mit den Lockdowns reduzierte sich das Auftragsvolumen schlagartig. Für Sandra und Markus Pawlowski bot sich damit freie Kapazität für strukturelle Gedanken, wie mit intelligenten, modernen Tools die Digitalisierung der Firma und damit die Optimierung der bisherigen Prozesse erreicht werden kann. Auch die Erweiterung des Dienstleistungs-Portfolios spielte dabei eine große Rolle. Markus Pawlowski:

"Wir haben erkannt, dass unsere bisherige iT-Infrastruktur mit einer Projektverwaltung, die auf die Abläufe in Ingeni-

eur- und Architekturbüros ausgerichtet war, den neuen Ansprüchen nicht gerecht werden konnte." Da es aber keine Standard-Software gab, die optimal auf den Workflow bei Höner ausgerichtet war, machten sich die Pawlowskis auf die Suche nach einer Digitalisierungs-Beratung. Durch die Bochumer Wirtschaftsförderungsgesellschaft erhielten sie vier Empfehlungen: **"Bei allen Anbietern haben wir unser Problem geschildert und die Gespräche auf uns wirken lassen. Bei der R.iT GmbH hatten wir von Beginn an das Gefühl, einen Gesprächspartner auf Augenhöhe zu haben. Da wurde kein Fachchinesisch gesprochen, sondern man konnte sich ganz normal über die Anforderungen und Lösungen unterhalten"**, erinnern sich Sandra und Markus Pawlowski.

#### DER 8-STUFIGE LÖSUNGSPLAN

Auch Bastian Nowak, der bei R.iT den Bereich Consulting leitet, hat die ersten Gespräche bei Höner noch als sehr produktiv in Erinnerung:

**"Bei der genauen Analyse der technischen Ist-Situation, kamen wir schnell mit unterschiedlichen Teammitgliedern ins Gespräch, die ihre alltäglichen Probleme anschaulich schilderten. Zugleich hatten die Pawlowskis ihre üblichen Arbeitsabläufe strukturiert aufgeschrieben, sodass wir uns an diesem Gerüst gut orien-**



*Pascal Höfener bei der  
Schadensaufnahme*



**"Wir merkten direkt nach  
Einbau des ersten Moduls  
eine deutliche Arbeitserleichterung  
und das ohne langwierige  
Software-Schulung."**

*Markus Pawlowski, Geschäftsführender Gesellschafter*

**tieren konnten."** Das Analysebild ergab nach kurzer Zeit einen 8-stufigen Lösungsplan, der modular aufgebaut wurde, damit sich die Team-Mitglieder bei Höner schrittweise in die neue iT-Infrastruktur einarbeiten konnten, ohne durch zu viele Neuerungen überfordert zu sein. Bastian Nowak: "Wir nennen das einen agilen Prozess, der den Fokus auf den stufenweisen Aufbau legt, ohne dabei das große Bild aus den Augen zu verlieren." Markus Pawlowski: **"Wir wollten keine komplizierte Spezialsoftware, die in Struktur und Handhabung einen großen Schulungsaufwand erforderlich macht. Daher haben uns die R.iT-Vorschläge auf der Basis der 'Microsoft Power Plattform' sehr gut gefallen."**

### DIE DATENBASIS FÜR DEN 360-GRAD-BLICK

Das Gesamt-Portfolio des Kfz.-Sachverständigenbüros Höner lässt sich damit anschaulich abbilden, modulweise ergänzen oder mit entsprechenden Verknüpfungen intelligent strukturieren. Bastian Nowak: **"Wir haben auf der Basis von 'Microsoft Power Apps' eine flexibel erweiterbare Plattform geschaffen, auf der alle relevanten Daten strukturiert werden können, wobei die Zugriffs- und Anwendungsmöglichkeiten für jedes Teammitglied individuell gestaltbar und für jede Aufgabe optimierbar sind."** R.iT beschäftigt sich schon seit 2004 intensiv mit den Möglichkeiten der Datenverwaltung per 'Microsoft Power Plattform' und den hierin enthaltenen xRM-Funktionalitäten. Diese Lösung bietet viele Vorteile, nicht nur Daten für den Vertriebs- & Service-Bereich optimal darzustellen, sondern auch unterschiedliche Geschäftsprozesse zu optimieren, die im administrativen Bereich bei mittelständischen Unternehmen im Grunde für jede Branche relevant sind. Den Kern des Systems bildet die Verwaltung der Stammdaten aller Kunden oder Kontakte, um jederzeit den 360-Grad-Blick zu behalten. "Und das kann dann sukzessive erweitert werden, um individuelle Abläufe, spezifische

Datensätze oder durch die Integration von Aktivitäten wie E-Mails, Dokumenten, Auswertungen, Statistiken, etc.", erläutert Bastian Nowak die Vielzahl der Möglichkeiten.

### DIE LÖSUNG IST RICHTIG COOL!

Für Sandra und Markus Pawlowski gibt es einen unfehlbaren Indikator für den Erfolg des mit Hilfe der R.iT Digitalisierungs-Beratung beschrittenen Weges: **"Unser ganzes Team ist durchweg begeistert! Seit dem Einstieg mit dem ersten Modul, das ohne eine langwierige Software-Schulung bereits eine deutliche Arbeitserleichterung gebracht hat, sind wir der Meinung – das ist richtig cool!"** Die zentral erfassten Daten machen es dem Team leicht, mit wenigen Klicks zu erkennen, wie sich bestimmte Faktoren in der Zusammenarbeit mit einer Werkstatt oder einem Kunden entwickelt haben. Das bringt, bei mehreren tausend Aufträgen im Jahr, große Vorteile und erleichtert die schnelle, fundierte Kommunikation mit Rechtsanwälten oder Versicherungen. "Die flexible Datenanalyse und die eingesparte Zeit geben uns die Möglichkeit, unser Service-Portfolio kontinuierlich weiter zu entwickeln – zum Wohl unserer Kunden und Partner," ist Markus Pawlowski voll des Lobes.

### NÄCHSTER SCHRITT – MOBILE ENDGERÄTE

Und welche nächsten Schritte sind für R.iT-Consultant Bastian Nowak relevant? **"Mit der zentralen Datenverwaltung haben wir zunächst eine Basis für die geplanten Anwendungen geschaffen. Neben der laufenden, technischen Stabilisierung der iT-Infrastruktur steht demnächst die mobile Datenerfassung durch den Außendienst auf der Agenda. Hier können wir ein bestehendes Modul für Höner nutzen und so die Effizienzvorteile auch in der Entwicklung ausspielen."** Wenn die Gutachter\*innen alle Fahrzeugdaten schon vor Ort per Foto-Scan aus dem Kraftfahrzeugschein erfassen und ihre Schadenanalyse ohne Zeitverzug in das System übertragen wird, spart das nicht nur die Zeit der nachträglichen Datenerfassung, sondern kann die folgenden Arbeitsschritte des Innendienstes auch schneller in Gang setzen. Dafür sollen die Außendienstler\*innen demnächst mit mobilen Endgeräten ausgestattet werden. Für das Kfz.-Sachverständigenbüro Höner ein weiterer Schritt auf dem Weg ein Digital Champion zu werden.

# Das Projekt auf einen Blick

## DER KUNDE

**Kunde:** Kfz-Gutachter  
**Markt:** regional  
**Team:** 10 Mitarbeiter\*innen  
**Gründung:** 1983

## DIE HERAUSFORDERUNG

Die über Jahre gewachsene Struktur des iT-Systems führte an vielen Stellen zu redundanten Dateneingaben, mit der Folge großer Ineffizienz und Fehleranfälligkeit. Der Workflow wurde dadurch unnötig kompliziert und die Einführung neuer Anwendung verlangsamt.

## DIE AUFGABE

Nach einer Analyse der vorhandenen Struktur sollte ein einfach zu bedienendes und flexibel nach den Firmenbedürfnissen gestaltbares Programm installiert werden, bei dem sich die verschiedenen Anwendungen aus einer zentralen Datenbasis bedienen.

## DIE LÖSUNG

Zum Start des mehrstufigen Prozesses der Umsetzung wurde per Microsoft Power Apps eine zentrale Datenbasis geschaffen und diese mit einer Terminverwaltung für den Außendienst verknüpft. Die schrittweise Umsetzung weiterer Module wurde terminiert.

## DER KUNDENERFOLG

Obwohl der agile Prozess der schrittweisen Einführung verschiedener Anwendungen noch nicht abgeschlossen ist, sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Unternehmens schon nach den grundlegenden Installationen vom einfachen Handling sehr begeistert.

## WERDEN AUCH SIE EIN DIGITAL CHAMPION

Auch Ihre Firmenprozesse lassen sich mit Hilfe leicht bedienbarer iT-Tools unkompliziert und zeitsparend gestalten. Wir freuen uns auch Ihr Geschäft als iT-Unternehmensberater auf das nächste Level zu bringen. Lust auf ein unverbindliches Info-Gespräch? Wir zeigen Ihnen, wie auch Sie zum Digital Champion: Made in Germany werden.



# In drei Schritten zum Erfolg

1.

## ANALYSE DER IT-INFRASTRUKTUR IM BESTAND

- Technische Ist-Situation prüfen
- Gespräche mit Teammitgliedern
- Strukturierung aller Arbeitsabläufe

2.

## OPTIMIERUNG DES PROZESSMANAGEMENTS

- Erarbeitung eines 8-stufigen Lösungsplans
- Modulare Umsetzungs-Planung
- Intelligente Tools auf Basis von 'Microsoft Power Apps'

3.

## WEITERENTWICKLUNG IM AGILEN PROZESS

- Schrittweise Einführung der Software-Module
- Individualisierbarkeit beachten
- Arbeitserleichterungen steigern Team-Effizienz



## BASTIAN NOWAK

Consulting Services und  
Marketing, Prokurist  
[Nowak@RiT.de](mailto:Nowak@RiT.de)

## R.iT IN ZAHLEN & FAKTEN

**Gründungsjahr:** 2001

**Standorte:** Bochum,  
Bad Schwartau

**Team:** 30 Mitarbeiter\*innen

## R.iT – DISCOVER THE SPIRIT OF EXCELLENCE

Die Digitale Transformation ist allgegenwärtig. Es gibt wohl kaum etwas, das unsere Wirtschaft und die Gesellschaft derart grundlegend verändern wird, wie dieser Prozess. Wir von R.iT beraten seit mehr als 20 Jahren Mittelstandsunternehmen auf diesem Weg, und wir machen auch Sie zum **'Digital Champion: Made in Germany'**.

## R.iT GmbH

Lise-Meitner-Allee 37  
44801 Bochum  
Telefon: +49 (234) 43 88 00-0  
Telefax: +49 (234) 438800-29  
eMail: [info@RiT.de](mailto:info@RiT.de)  
Internet: [www.RiT.de](http://www.RiT.de)



DISCOVER THE SPIR.IT OF EXCELLENCE.  
SURPASS YOUR SUCCESS.