B 1420 D

AUTOHAUS

WER UNS LIEST, FÜHRT.

www.autohaus.de

KFZ-GEWERBE
Kontinuität für die großen Aufgaben
ab Seite 12

IT-LÖSUNGEN
Know-how für die Autohaus-Prozesse
ab Seite 24

VERKEHRSBLATT
Neues zu AU und Scheinwerfern
ab Seite 84

22

64. JAHRGANG
16. NOVEMBER
2020

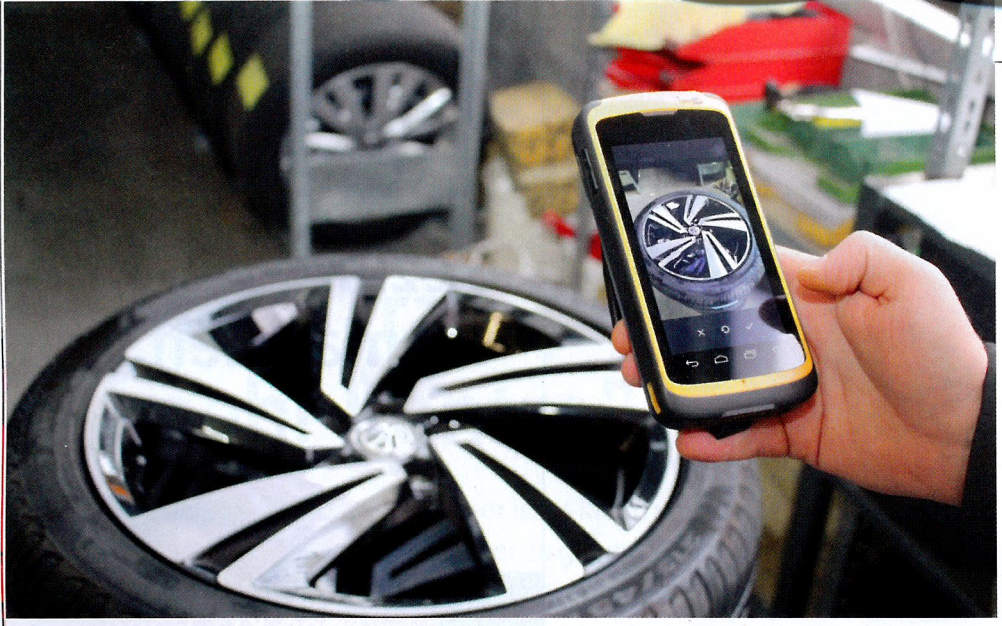
carwow

Wie erreichen Sie Ihre Neuwagenkäufer?

carwow

Jetzt anmelden:
haendler.carwow.de

carwow GmbH | Telefon +49 (0) 89 / 143794300 | E-Mail: haendler@carwow.de



Mit dem mobilen Scanner können Fotos gemacht werden, um bereits vorhandene Schäden an Reifen und Felgen zu dokumentieren.

RÄDEREINLAGERUNG

Eine runde Sache

Das Ein- und Auslagern der Reifen ist für Autohäuser jedes Jahr mit enormem organisatorischen Aufwand verbunden. Das Autohaus Osenstätter setzt deshalb auf den digitalen Einlagerungsmanager der Firma ATBAS. Davon profitieren sämtliche Abteilungen im Betrieb.

von Felix Altmann

Der Ansturm kommt zwei Mal jährlich: Im Frühjahr und im Herbst müssen an unzähligen Kundenfahrzeugen die Reifen gewechselt werden. Viele Händler bieten deshalb eine Einlagerungsmöglichkeit der Räder gegen einen geringen Betrag an. Und das, obwohl sich damit in den meisten Fällen Kosten und Aufwand für die Einlagerung kaum decken lassen. Denn was der Kunde nicht sieht, ist der aufwändige Verwaltungsapparat hinter den Kulissen im Autohaus, mit dem die Reifeneinlagerung gesteuert werden muss. Oft läuft das auch heute noch mit handgeschriebenen Zetteln und Aktenordnern ab, mit denen das Reifenlager organisiert wird.

Papier und Aktenordner

Genauso hat es bis vor Kurzem auch das Autohaus Osenstätter mit seinen drei Betrieben in Traunstein gemacht. Martin Domann, NORA-Experte und dort zuständig für das Fremdwerkstätten- und Großkundengeschäft, erinnert sich noch gut an die Zeit: „Früher nutzten wir für die Einlagerung das DMS ‚Cross' von VW. Wir haben zwar mit dem PC gearbeitet, aber alle Kundendaten mussten handschriftlich festgehalten werden. Da ergaben sich natürlich Fehlerquellen." Gemeint sind damit schwer leserliche Handschriften und die vielen Hände, durch die die Zettel in einem Autohaus wandern. Bei rund 1.000 Reifensätzen, die sich allein in einem der Betriebe permanent im Lager befinden, war dies für Domann und sein Team ein gewaltiger Dokumentationsaufwand, denn die Belege mussten allesamt in Ordnern abgeheftet und natürlich auch wiedergefunden werden, wenn ein Kunde zum Reifenwechsel kam.

Umstieg auf ATBAS DEPOT

Von dem ATBAS DEPOT Einlagerungsmanager hat Martin Domann schließlich auf einer NORA-Schulung erfahren und war zu seiner Überraschung einer der wenigen, der von der Software noch nicht gehört hatte. Als er dem neuen Serviceleiter im Betrieb davon erzählte, kannte dieser jedoch das Tool und leitete die Einführung im Betrieb in die Wege. „Der Anschluss an Cross war kein Problem", erzählt Bastian Pillmaier, zuständig für die Kundenbetreuung und den Rollout bei ATBAS. Dank Schnittstellen via Backbone kann ATBAS DEPOT an die meisten gängigen DMS angeschlossen werden. Das Preismodell richtet sich laut Pillmaier dabei nach dem benötigten Umfang: „Wir bieten unterschiedliche Lizenzmodelle je nach Betriebsgröße an. Der Preis liegt nach erfolgter Bedarfsanalyse im Autohaus vor Ort inklusive Inhouse-Schulung sowie benötigter Hardware wie Drucker und Scanner im vierstelligen Bereich."

Nach der Einführung war bei Osenstätter schnell Schluss mit Papierkrieg. Bei einem Termin werden als Erstes die Kundendaten aufgenommen, sofern der Kunde noch nicht im System ist. Dann gibt der Serviceberater in ATBAS DEPOT alle wichtigen Reifeninformationen ein. Dazu gehören die Reifenart, die Profiltiefe und das Alter. Diese Daten muss er jedoch nicht mehr händisch eingeben, sondern kann sie bequem aus Klapplisten auswählen. Im Anschluss erstellt er ein sogenanntes „Picket". Das ist ein Aufkleber, der die wichtigsten Kundendaten sowie einen Barcode enthält, der mit dem mobilen Scanner ausgelesen werden kann. Die Pickets werden auf den Reifensatz geklebt und lösen sich auch beim Waschen nicht ab. Zusätzlich können mit dem Scanner auch Fotos gemacht und im System hinterlegt werden. So können etwaige Schäden an Felgen oder Reifen schon bei der Annahme dokumentiert werden. Ebenfalls sind die internen Abläufe durch die registrierten Nutzer, die Zugriff auf das System haben, nun wesentlich transparenter, da Fehlerquellen schneller zurückverfolgt und identifiziert werden können.

Mehr Kundenkommunikation

Neben der Zeitersparnis und der digitalen Datenbank freut sich Martin Domann über die neuen Möglichkeiten, mit den Kunden direkt in Kontakt zu treten und im Idealfall dies mit einem Angebot zu verknüpfen. Deshalb ist es auch so wichtig, dass bei der Datenaufnahme keine Fehler gemacht werden. „Wenn wir dem Kunden ein Angebot über einen Satz neue Reifen machen, müssen wir vorher wissen, ob es sich zum Beispiel um Sommer-,

Fotos: Felix Altmann/AUTOHAUS

Bastian Pillmaier von ATBAS (links) hat Martin Domann bei der Einführung von ATBAS DEPOT im Autohaus Osenstätter unterstützt.

Gewolltes Chaos: Da die Reifensätze den Kunden hinterlegt sind, müssen die Reifen nicht mehr an festen Lagerplätzen aufbewahrt werden.

Winter-, Ganzjahres, Radial- oder Seal-Reifen handelt, damit das Angebot von Anfang an stimmt", so Domann. Auch das Alter der Reifen und die Profiltiefe können im System jederzeit eingesehen werden. So kann der Kunde rechtzeitig informiert werden, wenn seine Räder ausgetauscht werden müssen.

Solche Angebote lassen sich mit ATBAS direkt aus dem System heraus erstellen und verschicken. Hat der Kunde seine E-Mail-Adresse beim Autohaus hinterlegt, kann ein Servicemitarbeiter ein Angebot über einen neuen Reifensatz inklusive verschiedener Parameter wie Waschen, Einlagerung und Entsorgung der Altreifen versenden. Reagiert der Kunde auf die E-Mail nicht, erinnert den Mitarbeiter nach einigen Tagen das System und er kann telefonisch beim Kunden nachfragen. Dabei wird der Datenschutz gemäß DSGVO im Autohaus Osenstätter großgeschrieben: Ohne Einwilligung wird kein Kunde gegen seinen Wunsch kontaktiert.

Endlich Chaos im Lager

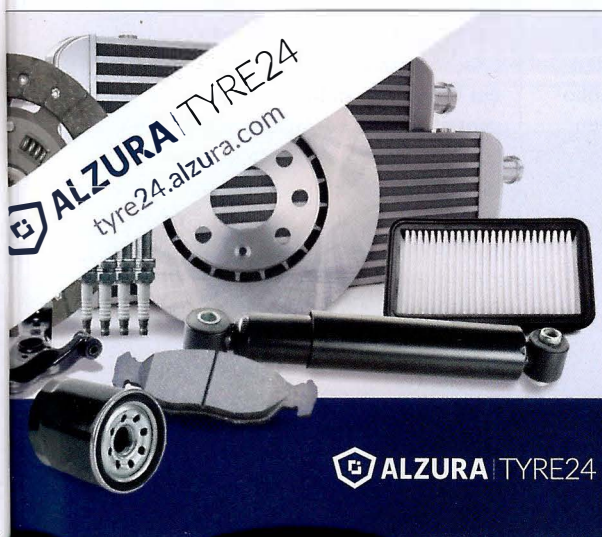
Früher hatten die Kundenreifen bei Osenstätter einen festen Lagerplatz. „Heute ist der Reifensatz dem Kunden hinterlegt und somit ist eine Chaoseinlagerung möglich", erzählt Martin Domann. Das bietet besonders bei schweren Reifensätzen den Vorteil, dass sie an einem Sammelplatz gelagert werden können und nicht mehr wie früher an schwer zugänglichen Stellen fix im Lager aufbewahrt werden.

Wird ein Neufahrzeug geliefert, dann wird bei einem mitbestellten Satz Reifen im System ebenfalls sofort die Fahrgestellnummer hinterlegt. So kann dieser bei der Auslieferung schnell im Lager gefunden werden, falls der Käufer beispielsweise keine Einlagerung wünscht. Dabei wird darauf geachtet, dass Reifen und Kunden immer anhand der Fahrgestellnummer identifiziert werden und nicht anhand des Kennzeichens. Das Problem kennt Domann: Sobald ein Kennzeichen den Besitzer wechselt, kommt es zu Dubletten im System. Das soll natürlich vermieden werden.

Nutzer haben Mitspracherecht

Da der Markt in ständiger Bewegung ist, muss sich auch die Software stetig weiterentwickeln. „Wir haben bei ATBAS immer ein offenes Ohr für die Bedürfnisse und Vorschläge der Nutzer", erklärt Bastian Pillmaier. Ein Vorschlag von Martin Domann befindet sich zurzeit in der Umsetzung: Im System können demnächst Reifen für E-Fahrzeuge als eigene Reifenklasse mit einem Symbol markiert werden.

Bessere Kommunikation mit dem Kunden, neue Angebotsmöglichkeiten für Verkäufer und auch mehr Transparenz und Optimierung bei internen Prozessen – für viele Abteilungen im Autohaus Osenstätter hat sich die Investition in das digitale Rädereinlagerungsmanagement von ATBAS gelohnt. Da ist die Zeit der Aktenordner schon fast vergessen. ■



KFZ-ERSATZTEILE BEI TYRE24

- Mehr als 10 Millionen Profi-Angebote
- Über 500 Marken – von Premium bis Budget
- Hoch attraktive Preise mit Sparpotenzial

ALZURA | TYRE24

Die Einkaufsplattform für Reifenfachhändler und Werkstätten.
Jetzt auf **tyre24.alzura.com** einkaufen und sparen!