

# Saisonal Radwechsel ist Chance und nicht Bürde

Zweimal im Jahr kommen die Kunden zum Radwechsel ins Autohaus. Eine Gelegenheit zur Kundenbindung und Ertragssteigerung, die viele Autohäuser nicht optimal ausschöpfen. Dabei liefert ein professionelles Einlagerungs- und Rädermanagement wirtschaftliche Optimierungsansätze und nimmt Belastungsspitzen den Schrecken.

Von Oliver Bussick

Wenn im Frühjahr und Herbst die Kunden zum Radwechsel in die Autohäuser kommen, ist dies für die meisten Betriebe eine Zeit, die viel Stress aber häufig nicht den gewünschten Ertrag mit sich bringt. Oftmals werden die vielfältigen Chancen zur Kundenbindung und die verschiedenen Möglichkeiten zur Realisierung zusätzlicher Umsatz- und Ertragspotenziale auslastungsbedingt nicht erkannt oder nicht in ausreichendem Maße ausgeschöpft. Dabei sind auch gerade in Phasen saisonaler Rushhours die Servicequalität und der Dienst am Kunden entscheidende Faktoren, um im Wettbewerb erfolgreich zu agieren und somit den sinkenden Erträgen und den rückläufigen Margen in der Branche nachhaltig entgegenzuwirken.

## „Räderinspektion ist als Geschäftsfeld mit nachhaltigen Umsatz- und Ertragschancen zu werten.“

Quelle: Studie „Servicepotenziale der Räderinspektion im Autohaus“, Institut für Automobilwirtschaft (IFA)

Voraussetzung für eine erfolgreiche Gesamtabwicklung ist die Betrachtung der Wechselphase in Gänze: Von der Terminierung über ein perfektes Management der Rädermengen, die prozessuale Umsetzung bis zur chancenorientierten Nachbereitung auf Basis zuverlässiger Räderprüfungen.

Dabei wird die Eigeneinlagerung sowohl in räumlicher Hinsicht, als auch in Aspekten der Prozesssicherheit häufig unterschätzt. So ist der interne Aufwand in der Regel deutlich größer als angenommen, da neben anteiligen Raumkosten und der Zusatzbelastung der Mitarbeiter auch Zeiten für Ein- und Auslagerungen, Suchzeiten von Radsätzen oder einzelnen Rädern aber vor allem die ständig steigenden Brandschutz-Aufwendungen zu berücksichtigen sind. An dieser Stelle kann die Inanspruchnahme externer Dienstleister konkrete Ansatzpunkte zur Optimierung liefern. Begründet ist dies

vor allem in den konsequent optimierten Arbeitsabläufen, die Autohäusern zeitliche und räumliche Freiräume für ihr Kerngeschäft schaffen und für messbare Kosteneinsparungen sorgen. Diese Entlastungen können sofort in der Zeit des Räderwechsels wieder genutzt werden, um zusätzliche erlös- und ertragssteigernde Erweiterungen der Serviceaufträge zu leisten.

### Outsourcing oder Eigenleistung

So kommt die Untersuchung „Räder-Management im Autohaus“ des IFA-Instituts (Institut für Automobilwirtschaft) zu dem Ergebnis, dass durch Outsourcing der Rädereinlagerung erhebliche Zeiteinsparungen im Autohaus realisiert werden. Konkret beläuft sich die Entlastung der Serviceorganisation auf bis zu 49 Minuten je Radwechsel- und Einlagerungsauftrag. Bei einem Outsourcing – zum Beispiel an den Branchenführer

4WHEELS – beträgt das wirtschaftliche Einsparpotenzial erfahrungsgemäß 28 Prozent.

Das Düsseldorfer Unternehmen mit mehr als 15-jähriger Erfahrung im Bereich Räderlogistik gilt als Schrittmacher für die kontinuierliche Professionalisierung der Prozesse im Rädermanagement. Durch die Integration von modernen Techniken in die klassische Rädereinlagerung an mehr als 70 Depots bundesweit und die Weiterentwicklung des Portfolios um Produkte, die die Rädereinlagerung sinnvoll ergänzen, können den Kunden perfekt auf die Autohaus- und Endkundenbedürfnisse zugeschnittene Leistungspakete angeboten werden.

Mit der Räderinspektion hat 4WHEELS einen TÜV-zertifizierten Service entwickelt, der die Kundenräder mit Hilfe von 3D-Laser-Technologie prüft und den Scan des Profils auf Wunsch problemlos in die individuelle Kun-



denkommunikation integriert. Anhand der detaillierten Prüfberichte können Mängel und Schäden nicht nur am Reifen sondern auch am Fahrwerk erkannt und Autohauskunden schon frühzeitig – vor dem nächsten Radwechselereignis – kommuniziert werden. Damit schafft die Räderinspektion Umsatz für die Werkstatt und erhöht die Kundentreue und Besuchsfrequenz der Autohaus-Kunden.

### Radwechsel-Prozessmanagement end2end

Als Prozessdienstleister geht das Unternehmen aber noch weiter. Mit einem zukunftsweisenden Schnittstellenmanagement zum Beispiel in Kombination mit AT-BAS ist 4WHEELS in der Lage sich in unterschiedliche Anwendungen und Systemumgebungen einzubinden. Die Vorteile für das Autohaus – ohne zusätzlichen Eigenaufwand – sind vielfältig, beschleunigen die Abläufe und entlasten die Prozesse deutlich. So wird schon bei der Terminbuchung zum Radwechsel die Bestellung des passenden Radsatzes bei 4Wheels ausgelöst. Auch sind die Daten zum Reifenzustand jederzeit abrufbar, um den Kunden hinsichtlich notwendiger Ersatzbeschaffungen oder Reparaturbedarfe frühzeitig zu informieren. Ebenso werden Terminänderungen oder -stornierungen automatisch im Bestellwesen aktualisiert. Zudem erhöht sich die Prozesssicherheit bei der Einlagerung durch die „Verheiratung“ von Kunden- bzw. Fahrzeugdaten beim Generieren der Radsatznummer und „Überkreuzlieferungen“ sind aus der kompletten Autohausgruppe durchführbar. Unter Strich entsteht so ein Einlagerungsprozess, der durch die Automatisierung von Routinearbeiten Tag für Tag Zeit spart.

Noch einen Schritt weiter geht das Angebot komplette Radwechselaktionen durchzuführen. Um als Autohaus auch in den saisonalen Wechselphasen immer Werkstatttermine für deckungsbeitragsstarke Reparaturen anbieten zu können, bieten sich Auslagerungen kompletter Radwechselaktionen an. Dank der umfassenden Herangehensweise von 4WHEELS (auch durch das neu gegründete Tochterunternehmen 4WHEELS IT Solutions) können gesamte Pakete von der Terminierung bis zur Durchführung des Wechsels die Mitarbeiter und vor allem die Terminpläne entlasten. Diese Übernahme einer festen und planbaren Anzahl von Radwechseln durch einen Partner ist ein weiterer Schritt, den saisonalen Radwechsel stärker chancenorientiert angehen zu können.

So bleibt professionelles Rädermanagement ein fundamentaler Baustein für die langfristige Kundenbindung. Schließlich möchte jeder zu jedem Zeitpunkt mit dem richtigen Reifen unterwegs sein, und um das sicher zu stellen, soll der Kunden sein Autohaus aufsuchen. <<

Der Autor ist Geschäftsführer von 4WHEELS Services GmbH.

### AUTOBUSINESS Service

Weitere Informationen auch mit Blick auf die im Herbst anstehende Radwechsel-Saison unter [www.4wheels.de](http://www.4wheels.de)