

RADSCHLAG

AUSGABE HERBST 2017: IHRE POTENZIALE IM HERBST NUTZEN



Sicher haben Sie uns schon vermisst. Wir haben eine Ausgabe pausiert um u.a. das Layout zu überarbeiten. Wie gefällt Ihnen der neue Radschlag?

info@4wheels.de

INTERVIEW

Patrick Grona stellt sich in einem ersten Interview als neuer Geschäftsführer an der Seite von Oliver Bussick vor.

SAISONALER RADWECHSEL

Wichtiges Ertragsfeld im Servicegeschäft.

IRIS 2.0

Wir werden unser Internet-Reifen-Informationssystem einem kompletten Relaunch unterziehen. Sowohl optisch als auch technisch sprechen wir schon jetzt von IRIS 2.0.

IHR KONTAKT

+49 (0) 2 11 - 90 60 90
info@wheels.de

Sie erreichen mich Montag bis
Freitag von 08:00 bis 18:00 Uhr.

PROZESS-VERSTÄNDNIS

Unsere Radwechsel-Konzepte sorgen für Entlastung. Mit unserem aktuellen Angebotspaket „Radwechsel im Autohaus“ liefern wir unseren Kunden echte Spitzenlastunterstützung. Die Autohaus-Mitarbeiter haben plötzlich auch zur Stoßzeit in den heißen Wechselphasen im Frühjahr und Herbst genügend Luft für eine professionelle Kundenbetreuung. Und das bei reduzierten Wartezeiten. Mehr Kundenorientierung geht nicht.

EDITORIAL.

4WHEELS IST VORBEREITET!



Der griechische Staatsmann Perikles hat schon in der Antike gesagt:

„ES KOMMT NICHT DARAUFG AN, DIE ZUKUNFT VORHERZUSAGEN, SONDERN AUF DIE ZUKUNFT VORBEREITET ZU SEIN!“

Wir als 4WHEELS sind Ihr Spezialist für professionalisiertes Räder- und Reifenmanagement und wir sind gut vorbereitet. Und das nicht nur auf die anstehende Herbstwechselphase, sondern auch auf die noch stärkere Verzahnung mit den Prozessen in den Autohäusern.

Wir wissen, dass die Räderwechselsaison – insbesondere im Herbst, wenn es unvermittelt winterlich wird – immer eine anstrengende Zeit mit einer hohen Belastung für die Autohäuser und ihre Mitarbeiter ist. Aber wir können einen Teil dieses Stresses übernehmen. Das sorgt für Zufriedenheit bei Mitarbeitern und Kunden und bietet gleichzeitig günstige Kostenstrukturen und eine große Verlässlichkeit.

Das bestätigt auch das IFA-Institut: Die Studie „Räder-Management im Autohaus“ kommt zu dem Ergebnis, das durch das Outsourcing der Rädereinlagerung eine maßgebliche zeitliche und kostenseitige Entlastung der Servicebereiche erreicht wird. Kapazitäten, die zur Kundenbindung, aber auch zur Erlös- und Ertragssteigerung genutzt werden können.

Damit aber nicht genug. Unser Anspruch ist es, Ihnen dabei zu helfen, Ihr Geschäft zu verbessern. Und durch unser Schnittstellenmanagement integrieren wir uns perfekt und nahtlos in Ihre Autohausanwendungen und entlasten damit weitere Prozesse.

Sie sehen, wir haben nicht das Rad neu erfunden, aber das Räder-Management. Und wir sehen uns als Prozessdienstleister oder – genauer – als Prozessoptimierer. Wir sind vorbereitet und optimieren mit Ihnen Ihren Radwechselprozess und generieren dabei Mehrwerte für Sie!

Oliver Bussick ■

IMPRESSUM

Herausgeber
4WHEELS Services GmbH
Kaisstraße 6 | 40221 Düsseldorf
Telefon 0211 – 90 60 90
info@4wheels.de | www.4wheels.de

Redaktion
Laura Brenke

Satz & Layout
MSCG GmbH & Co. KG
www.mscg.de

Bildnachweise
4WHEELS Archiv, S. 07 Pixabay

INTERVIEW: PATRICK GRONA

Patrick Grona ist zum 15. März 2017 als Sprecher in die Geschäftsführung von 4WHEELS berufen worden, wir haben ein erstes Gespräch mit ihm führen können:

Herr Grona, nach den ersten Monaten bei 4WHEELS, wie fühlt sich die Aufgabe an?

Die Aufgabe fühlt sich sehr gut an! Ich freue mich sehr, wieder bei 4WHEELS zu sein, weil es ein großartiges Unternehmen ist mit einem tollen Geschäftsmodell und einem großen Teamgeist! Es ist aber auch eine große Verantwortung, der ich mir sehr bewusst bin.

Wie sind Ihre Pläne für und mit 4WHEELS?

Ich habe mir die Zeit genommen, unsere Organisation, unsere Strukturen und Prozesse kennenzulernen und mit unseren Mitarbeitern sowie unserem Betriebsrat zu sprechen. Ich wollte bis ins letzte Detail verstehen, wie das Unternehmen funktioniert und was die Mitarbeiter und Kunden beschäftigt. Diesen Weg werde ich fortsetzen und regelmäßig weiterhin alle unsere Regionen besuchen, um unsere Standorte, aber auch unsere Kunden noch besser kennenzulernen und in direktem Kontakt mit möglichst jedem Einzelnen zu bleiben. Ich habe in den letzten Monaten außerdem gelernt, was die meisten 4WHEELER jeden Tag machen: kommissionieren, einlagern, waschen, prüfen und auf Touren mitfahren. In 2014 habe ich das schon einmal gemacht. Nun bin ich noch tiefer eingestiegen. Mal sehen, welche Hilfe ich vor Ort bin, wenn wir jetzt in die Wechselphase gehen.

Sie sind kein Neuling bei 4WHEELS. Können Sie uns einmal Ihre 4WHEELS-Historie erläutern?

Ja, ich habe den Vorteil, 4WHEELS seit gut drei Jahren zu kennen. Zwischen Juni 2014 und Januar 2015 war ich als Interims-Leiter Business Development bei 4WHEELS. Ich habe dabei vor allem an wichtigen Hersteller-Ausschreibungen wie BMW und VW mitgearbeitet. Danach bin ich zu Capcellence, unserem Mehrheitsgesellschafter in Hamburg, gewechselt. Aber auch dort war ich immer sehr nah an 4WHEELS und konnte im Rahmen meiner Beiratstätigkeit wichtige strategische Entscheidungen

der letzten Jahre mitanstoßen. Jetzt bin ich wieder bei 4WHEELS, ich wurde unheimlich herzlich begrüßt und hatte eigentlich nie das Gefühl, weg gewesen zu sein.

Welche Aufgaben haben Sie innerhalb der Geschäftsführung übernommen?

Innerhalb der Geschäftsführung habe ich die operative und administrative Steuerung und Koordination des Unternehmens übernommen sowie die Gesamtverantwortung gegenüber unseren Kunden und Gesellschaftern. Oliver Bussick, mein Partner in der Geschäftsführung, kann sich somit noch stärker und mit unveränderter Energie auf die vertrieblichen Bereiche und die Kundenwünsche konzentrieren. Damit setzen wir unsere Entwicklung als vorausschauender Prozessdienstleister für unsere Kunden konsequent fort.

Wo sehen Sie die besonderen Stärken von 4WHEELS?

4WHEELS ist der Spezialist für professionalisiertes Räder- und Reifenmanagement.

Was zur Jahrtausendwende mit der Idee begann, die Autohäuser bei der Einlagerung der Räder im Saisongeschäft zu unterstützen, ist heute ein Service rund ums Rad mit ergänzenden Angeboten zu Rädereinlagerung und Räderwechsel. Das reine Einlagerungsgeschäft ist unsere Wurzel. Doch unsere Läger heißen nicht umsonst RäderHotels. Denn der Service, den wir den Rädern unserer Kunden dort zukommen lassen, ist weit mehr als nur ein Dach über dem Kopf und geht bis zur höchsten Serviceklasse RäderInspektion Plus: Wir diagnostizieren und montieren, damit nur saubere, perfekt ausgewuchtete Räder mit genügend Profil zum Autohaus zurückkehren – und damit den Weg an die Fahrzeuge der Endkunden finden.

Aber wir gehen noch weiter. Mit einem zukunftsweisenden Schnittstellenmanagement 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 entsteht ein Einlagerungsprozess, der durch die Automatisierung von Routinearbeiten Tag für Tag Zeit spart. ■

UNSERE RADWECHSEL- KONZEPTE SORGEN FÜR ENTLASTUNG.

Mit unserem aktuellen Angebotspaket „Radwechsel im Autohaus“ liefern wir unseren Kunden echte Spitzenlastunterstützung. Die Autohaus-Mitarbeiter haben damit auch zur Stoßzeit in den heißen Wechselphasen im Frühjahr und Herbst genügend Luft für eine professionelle Kundenbetreuung. Und das bei reduzierten Wartezeiten. Mehr Kundenorientierung geht nicht.

Unsere Prozesse sind dabei so abgestimmt, dass sie sich nahezu lautlos in die Autohaus-Prozesse integrieren und die Abläufe perfekt ineinandergreifen. Die Kundensteuerung verbleibt beim Autohaus, wir übernehmen die Sicherstellung der eigenen Taktung und der weiteren Wechselprozesse. Durch die Verdichtung der Termine, deren Abarbeitung wir übernehmen, können den Kunden mehr Wechseltermine in einem kürzeren Zeitraum angeboten werden. Diese Terminkonzentration verkürzt die Wechselphase für die Standorte und die Autohaus-Mitarbeiter haben Zeit, in erster Linie nachlaufende Termine zu erledigen und sich um die Kunden zu kümmern.

Das Konzept dahinter ist ganz einfach: Das Autohaus steuert eine klar definierte Anzahl an Radwechseln pro Tag für den mindestens dreiwöchigen Aktionszeitraum ein. Die Koordination und Abarbeitung dieser Radwechsel übernimmt 4WHEELS. Als Ansprechpartner steht unser Rädermanager bereit,

der unser Servicepaket abrundet und für die Leistungskoordination vor Ort verantwortlich ist. Die verbleibenden Werkstattkapazitäten – sowohl räumlich als auch personell – können zeitgleich für ertragsstarke Reparaturen genutzt werden.

DAS GESAMTPAKET „RADWECHSEL“ STELLT SICH WIE FOLGT DAR:



Ergänzt werden kann es um weitere Bausteine, die individuell mit den Autohäusern abzustimmen sind. Denn 4WHEELS ist in der Lage, den vollständigen saisonalen Radwechsel schon von der Terminierung an bis zur Durchführung der Radwechsel zu übernehmen. Damit kann eine gezielte Entlastung in der Hochbelastungsphase der saisonalen Radwechsel erreicht werden, damit mehr Zeit und Kapazität für höherwertige Dienstleistungen zur Verfügung stehen und somit Werkstatttermine für deckungsbeitragsstarke Reparaturen angeboten werden können. Die Übernahme einer festen und planbaren Anzahl von Radwechseln ist somit ein weiterer gemeinsamer Schritt mit 4WHEELS, den saisonalen Radwechsel stärker chancenorientiert anzugehen. ■

PROZESS- VERSTÄNDNIS.

SAISONALER RADWECHSEL: WICHTIGES ERTRAGSFELD IM SERVICEGESCHÄFT.



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 und 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.

Die Studie „Räder-Management im Autohaus“ des IFA-Instituts (Institut für Automobilwirtschaft) kommt 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 und das wirtschaftliche Einsparpotenzial beim Outsourcing beträgt erfahrungsgemäß 28 Prozent.

Für die Autohäuser trägt die „Fremdeinlagerung“ maßgeblich zur zeitlichen und kostenseitigen Entlastung der Servicebereiche bei und freiwerdende Personal- und Flächenkapazitäten lassen sich für erlös-

83 %

**DER AUTOHAUSKUNDEN SIND GEWILLT,
EINEN ZUSÄTZLICHEN SERVICE-
UMFANG BEIM RADWECHSEL IN
AUFTRAG ZU GEBEN**

und ertragssteigernde Serviceaufträge nutzen. Damit trägt die Einlagerung mit 4WHEELS nicht nur zur Professionalisierung der Radwechselprozesse bei, sondern steigert auch in nicht unerheblichem Maße die Kundenzufriedenheit.

Und gleichzeitig sind rund 83 % der Autohauskunden gewillt, einen zusätzlichen Serviceumfang beim Radwechsel in Auftrag zu geben. Hier bietet die Räderinspektion ganz konkrete Hinweise, um die Autohauskunden frühzeitig auf Schäden und Verschleiß an den Rädern hinzuweisen und so systematisch zusätzliche Umsatz- und Ertragspotenziale zu erschließen.

Gerade bei „sicherheitsbewussten“ Kunden, die den Einlagerungsvorgang mit einem Sicherheitscheck ihrer Radsätze verbinden, ein großes Potenzial, lagern diese ihre Radsätze doch durchschnittlich knapp drei Jahre beim gleichen Anbieter ein und investieren in dieser Zeit rund 750 €. ■

IRIS 2.0

IRIS ist unser direkter Draht zu Ihnen. Wir haben die Funktionen von IRIS nun deutlich ausgeweitet und den Look moderner gestaltet, damit Sie noch schneller zu Ihren Daten kommen.

Ü

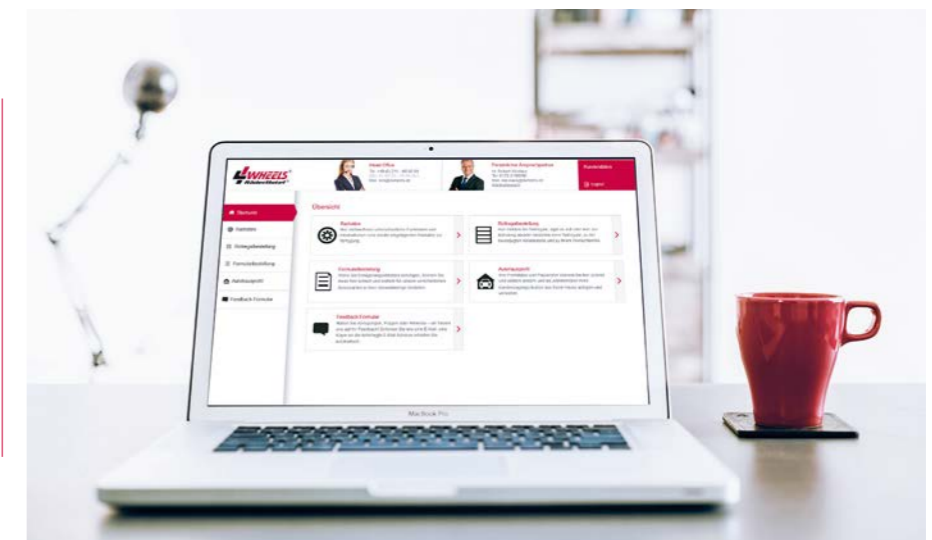
ber IRIS können alle relevanten Daten zu den eingelagerten Radsätzen abgerufen, Radsätze, Rollregale und Formulare ziel- und termingenau bestellt, Nutzerdaten verwaltet und uns jederzeit Feedback gegeben werden. Die Prüfdaten der Räderinspektion zu den eingelagerten Radsätzen liefern dabei den Autohäusern alle Argumente für ihre Kundengespräche, um den Endkunden perfekt zu beraten.

Mit IRIS 2.0 erweitern wir die Funktionalitäten und verbessern damit vor allem das Handling für die Anwender im Autohaus. Neben der Erweiterung der Suchmöglichkeiten in den Feldern Reifenmaße, Reifentyp und Schadensart und einem Suchvorschlag (nach drei eingegebenen Zeichen) ist vor allem das Handling der Tabellenansichten durch individuelle Gestaltungsmöglichkeiten verbessert worden: Die Sortierung kann geändert und Spalten nach Belieben ein- und ausgeblendet sowie verschoben werden. Die gefilterte Liste kann als CSV-Datei heruntergeladen werden, eine Funktion, die in allen Masken genutzt werden kann, in denen Daten gefiltert werden können.

Außerdem haben wir die Nutzerverwaltung vereinfacht, so dass sich der Aufwand im Autohaus deutlich reduziert.

Als Prozessdienstleister zeigen wir damit, dass wir in allen Bereichen die Prozesse im Autohaus zur Bestellung von eingelagerten Radsätzen so einfach und schlank wie irgend möglich halten. ■

IRIS 2.0
Benutzeroberfläche



SERVICE

RUND UMS RAD



OUTSOURCING SCHAFFT FREIRÄUME IM LAGER UND MEHR-
UMSÄTZE IM AFTER SALES. DAMIT AUCH SIE VON 4WHEELS
PROFITIEREN KÖNNEN, EXPANDIEREN WIR WEITER.
AKTUELL IN DIESEN REGIONEN:

WWW.4WHEELS.DE

74 +3

- + HAMBURG
- + BRUCHSAL/
RASTATT
- + BAMBERG/
BAYREUTH