

Ausführliche Umfrageergebnisse bei den Teilehandelsunternehmen – Teil 2

Fragen	Hans Hess Autoteile	Knoll Autoteile	KSM Service Technik GmbH & Co. KG	Küblbeck	Leise GmbH	Lorch KG	Johannes J. Matthies GmbH & Co. KG
Bieten Sie Kunden eine elektronische Teilebestellung?	Ja, wird derzeit überarbeitet	ja	ja	Keine Angaben	ja, seit 2001. Wir wollten unseren Kunden noch bequemeren Service bieten	ja, wir bieten eine web-basierte Bestellmöglichkeit seit 2001	ja
Wie viele Teile können bei Ihnen insgesamt bzw. über diesen Weg bezogen werden?	Keine Angaben	800.000	100.000 Wenn ich das als Kunde will, kann ich alle Teile über das Internet bestellen, wenn ich die dazugehörige Bestellnummer kenne.	Keine Angaben	Rund 100.000, alle auch per Internet beziehbar	Keine Angaben	95.000 Teile insgesamt, ca. 80.000 Teile über das Internet beziehbar
Welchen Stellenwert hat für Sie die elektronische Teileabwicklung?	Keine Angaben	Die Bestellung hat einen hohen Stellenwert und wird in Zukunft noch stärker werden.	Keine Angaben	Keine Angaben	Die Zahl der Onlinekunden wächst stetig. Onlinebestellungen sind für Kunden vorteilhaft: Der Kunde sieht unser Lager und bekommt sofort eine Preis- u. Lieferauskunft. Außerdem gibt es ein Punktesystem. Kunden bekommen Prämien.	Der Stellenwert des Online-Bestellsystems wird sehr hoch eingeschätzt und wird in den nächsten Jahren an Wichtigkeit noch sehr stark zunehmen. Vorteile sind u. a. Kundenbindung, Zeitgeist, Kundensicherung, wirtschaftliche Bestellabläufe	Keine Angaben

Wie hoch ist die Zahl Ihrer Kunden?	Keine Angaben	8.000, davon Internetbesteller 1.000	über 30.000 Kunden, davon nutzen rund 10.000 die Onlinebestellung	Keine Angaben	ca. 20.000, davon Internetbesteller: ca. 1.000 angemeldet	4.000, 800 davon Internetbesteller	20.000, davon rund 5.000 Internetbesteller
Welche Vorteile haben Internetbesteller?	Keine Angaben	sofortige Verfügbarkeit und dies ohne Kosten	Keine Kosten, keine Wartezeiten (bei Telefonleitung besteht die Gefahr, dass besetzt ist), die Internetbestellung kann rund um die Uhr aufgegeben werden. Ist	Keine Angaben	Der Kunde sieht sofort, ob das Ersatzteil verfügbar ist und bekommt eine Preis- und Lieferauskunft. Ein Nachteil ist, dass eventuell der persönliche Kontakt teilweise verloren geht. Kosten entstehen dem Kunden nur, wenn er Arbeitswerte oder technische Daten freischaltet.	Weder Vor- noch Nachteile	2 Prozent Online-Sofort-Rabatt
Welche Teile werden vorwiegend über das Netz bestellt?	Keine Angaben	Verschleißteile	Klassische Ersatzteile, Teile, bei denen eine eindeutige Identifizierung möglich ist	Keine Angaben	Es werden vorwiegend Kfz-Teile darüber bestellt. Industrieteile sind meist zu speziell und wenig katalogisiert.	Vorwiegend werden Kfz-Verschleißteile bestellt (täglich Bedarf). WA wird kaum bestellt, da diese Produkte meist erklärungsbedürftig und hochpreisig sind	Vorwiegend Motorradteile und Autoeile.
Systematik des Kataloges	Keine Angaben	Teile werden lokal auf dem Rechner identifiziert und danach übers Internet bestellt	Centro Digital	Keine Angaben	Die Teileidentifikation kommt von TecDoc, die technischen Daten von AuDaCon	Teileidentifikation und voll integrierte Bestellung findet über Centrodigital statt	KATY = Katalog Auto/MIKE = Katalog Motorrad

Werden mit dem Teil via Internet auch die Informationen zum Einbau oder Codierung/Freischaltung mitgeliefert?	Keine Angaben	Nein. Der Kunde erhält diese Informationen per Fax oder Telefon über die Hotline unseres Hauses bzw. über seine Software vor Ort	Nein, weil TecDoc heute so spezialisiert ist, dass es nach einer Einarbeitungszeit gut verständlich ist.	Keine Angaben	ja, wir weisen den Kunden darauf hin, dass er von uns auch technische Daten, Arbeitswerte etc. bekommt. Gegen eine Gebühr hat der Kunde Zugriff.	nein. Der Kunde erhält diese Informationen über die Hotline, diverse CD-Informationen (z. B. Centrodigital, Esi,...)	teilweise, Dr. Spark. Elektronischer Ratgeber
Technische Voraussetzungen	Keine Angaben	Internetzugang und PC	Der Kunde benötigt ein Identifizierungsprogramm mit Kennwort	Keine Angaben	Keine Angaben	Internet-Zugang	Internetzugang, Matthies-Kunden-Nummer
Wie oft beliefern Sie Ihre Kunden?	Keine Angaben	3 bis 4 Mal täglich, Bestellung per Fax, Telefon und Internet	Lieferung erfolgt abhängig vom Ort der Bestellung. Kein Unterschied zur telefonischen Bestellung oder Fax-Bestellung.	Keine Angaben	Keine Angaben	Es gibt keine Unterschiede bezüglich der Bestellart. Wir liefern 2 bis 5 Mal pro Tag, je nach Standort.	3 Mal am Tag
Sind Sie Mitglied einer Teilekooperation?	Keine Angaben	Centro	Centro	Keine Angaben	Keine Angaben	Centro	ATR
Unterhalten Sie b2c-Shops?	Keine Angaben	Wir haben keine eigenen Shops	Nein, wir wollen, dass der Autofahrer in die Werkstatt fährt.	Keine Angaben	Keine Angaben	nein	Nein, Moto-Mike.eu ist eine Kunden-Plattform
Ansprechpartner	Keine Angaben	Holger Carl, Tel: 0921-918106, h.carl@knoll-online.com , www.knoll-gruppe.de	insgesamt 6 Personen. Die Kontaktdaten bekommen die Kunden individuell genannt.	Keine Angaben	Keine Angaben	Gerhard Binder, Tel: 0151-1954-5007, Gerhard.binder@lorch-kg.de , www.lorch-kg.de	Matthies Helpline, Herr Koberg 040-23721258 koberg@matthies.de www.matthies.de

Copyright Auto Service Praxis (Stand August 2008)