

Ausführliche Umfrageergebnisse bei den Teilehandelsunternehmen – Teil 1

Fragen	ad augros	Coler GmbH & Co. KG	Europart Trading GmbH	Hennig Fahrzeugteile GmbH
Bieten Sie Ihren Kunden eine elektronische Teilebestellung?	ja, seit ca. 2 Jahren. Das Internet gehört heute dazu.	ja, 24 Stunden x 7 Tage pro Woche Öffnungszeit	ja, seit 2002	ja, wir erhoffen uns eine Verbesserung der Erreichbarkeit
Wie viele Teile können bei Ihnen insgesamt bzw. über diesen Weg bezogen werden?	Rund 55.000 Teile insgesamt, ca. 40.000 über das Internet zu beziehen	ca. 2 Millionen	Über 700.000 Artikel insgesamt	800.000Teile insgesamt, ca. 400.000 über das Internet
Welchen Stellenwert hat für Sie die elektronische Teileabwicklung?	Der Internetverkauf hat noch erhebliches Wachstumspotenzial. Insbesondere neue Kunden sind über diesen Weg zu erreichen.	Ersparnis bei den Prozesskosten, längere "Öffnungszeiten", mehr Bestellannahmekapazität	Der klassische Verkauf über Telefon, Fax, Theke oder Außendienst überwiegt nach wie vor und wird seine führende Rolle in den nächsten Jahren behalten. Der Onlineabsatz hat aber einen festen Platz, insbesondere wo Kunden bereits intensiv neue Medien nutzen. Die Bedeutung online-gestützter Medien als Verkaufskanal wird steigen, ohne die klassischen Kanäle abzulösen.	Hoher Stellenwert. Im Tagesgeschäft existenziell wichtig. Schnellere und exaktere Prozessabwicklung.
Wie hoch ist die Zahl Ihrer Kunden?	1200, davon sind 220 Internetbesteller und einige Hundert Endverbraucher	25.000, davon 3.000 Internetbesteller	80.000 in Deutschland und Europa, davon 10.000 Internetbesteller.	6.000, davon 2.000 Internetbesteller

<p>Welche Vorteile haben Internetbesteller?</p>	<p>Der Verkaufsprozess gestaltet sich sehr bequem und schnell</p>	<p>24 Stunden mal sieben Tage pro Woche Verfügbarkeit und Preise abfragbar, kostenlose Nutzung</p>	<p>Schnelle Identifikation von Fahrzeugen und Teilen, hohe Benutzerfreundlichkeit, Bestellung rund um die Uhr möglich, Europart Sortimente komplett verfügbar, umfangreiche Informationen, die über Artikelangaben hinausgehen: Schulungsangebote, Reparaturdaten, Herstellerinformationen, Wartungs- und Servicepläne, Schaltpläne, Arbeitswerte von Nkw-Herstellern, technische Daten, Verfügbarkeit der geordneten Teile und Einkaufspreis lassen sich Tag und Nacht recherchieren</p> <p>Kosten: Freischaltung und Nutzung sind unentgeltlich. Werkstätten zahlen aber für die Nutzung technischer Informationen. Das Basispaket technische Informationen ist allerdings kostenfrei.</p>	<p>Schnellere Auskunft über Preis und Verfügbarkeit, keine Kosten für den Kunden, Artikelstamm und Preisinformationen in Echtzeit.</p>
<p>Welche Teile werden vorwiegend über das Netz bestellt?</p>	<p>Alles, was verschickt werden kann, kann auch verkauft werden, unsere Stammkunden werden mit allem beliefert.</p>	<p>Beratungs-intensive Teile/Zubehör</p>	<p>Werkstattbedarf und häufig verwendete Teile werden routinemäßig über Ewos bestellt</p>	<p>Keine Angaben</p>
<p>Systematik des Kataloges</p>	<p>Bei ebay nur Bekanntgabe der Schlüsselnummern, beim elektronischen Teilekatalog verwenden wir den CARAT WEBKAT</p>	<p>Zusätzlicher Katalog (Centro digital) mit Schnittstelle zum Bestellwesen</p>	<p>Keine Angaben</p>	<p>TecDoc basierender Teilekatalog ergänzt mit weiteren Herstellerdaten</p>

Werden mit dem Teil via Internet auch die Infos zum Einbau oder Codierung/Freischaltung mitgeliefert?	nein.	nein. Separater Katalog (Centro digital)	Keine Angaben	Nein, technische Informationen erhält der Kunde durch gesonderte Programme, die online sowie offline zur Verfügung stehen.
Technische Voraussetzungen	Üblicher PC und DSL oder ähnlich	Browser / Internetbestellung	Gängiger PC mit Internetzugang. Ewos ist online-gestützt und über individuelles Passwort zugänglich. Zugang über die Europart Homepage www.europart.net . In jedem Fall muss ein Account zunächst zentral angelegt werden, der Kunde erhält dann seine Zugangsdaten.	Der Kunde benötigt nur einen Internetzugang.
Wie oft beliefern Sie Ihre Kunden?	Regionale Stammkunden bis 5x täglich, überregional über Nacht, keine Unterschiede.	3 Mal täglich, ohne Unterschied des Bestellweges	Lieferung erfolgt ein- bis zweimal täglich. Internet-Bestellungen werden gleich behandelt.	3 Tagestouren und 1 Nachttour sowie Sondertouren
Sind Sie Mitglied einer Teilekooperation?	Carat	Centro	Carat	Coparts
Unterhalten Sie b2c-Shops?	ja	nein	nein	nein
Ansprechpartner	Bianca Tepper (0345)4827-705 email: Bianca.Tepper@adaugroshalle.de www.adaugroshalle.de	Beratungshotline 01805-214115 edv-hotline@coler.de www.coler.de	nein. Kundenkontakt läuft über unsere Niederlassungen und die Ansprechpartner vor Ort	Markus Ewers 0201-6303-189 markus.ewers@hennig-fahrzeugteile.de www.hennig-fahrzeugteile.de

Copyright Auto Service Praxis (Stand August 2008)