

### Ausführliche Umfrageergebnisse bei den Teilehandelsunternehmen – Teil 3

Fragen	Neimcke	PV Automotive	Trost	Schwenker	Wessels+Müller	Wütschner Fahrzeugteile
<b>1) Bieten Sie Ihren Kunden eine elektronische Teilebestellung?</b>	Keine Angaben	Bereits seit 1996 können Werkstattkunden der PV Automotive die Möglichkeit des Online-Orderings nutzen.	ja, Wir bieten unseren Kunden bereits seit 1997 ein internetbasiertes Online-Bestellsystem an.	ja. Die erste Version starteten wir im Februar 2001.	ja	ja, seit ca. 1993 anfänglich mit Terminals, die beim Einschalten Verbindungen zu Hosts aufgenommen haben.
<b>2) Wie viele Teile können bei Ihnen insgesamt bzw. über diesen Weg bezogen werden?</b>	Keine Angaben	Fast 800.000 Artikel.	500.000 Teile insgesamt, alle über das Internet zu beziehen. Unser gesamter Teilestamm kann über das Online-System bestellt werden	Rund 100 Prozent unserer Teile, auch Sonderbeschaffungen ca. 190 Artikel sind über das Internet zu beziehen	Rund 165.000 Teile insgesamt, ca. 165.000 Teile sind über das Internet zu beziehen	Rund 500.000 Teile insgesamt, die auch über das Internet zu beziehen sind. Wir legen den Kunden alle Bestände offen und verkaufen alle Teile via DFÜ
<b>3) Welchen Stellenwert hat für Sie die elektronische Teileabwicklung?</b>	Keine Angaben	Das Online-Ordering ist für die PV Automotive eine wesentliche Größe in der Bestellabwicklung geworden. Hierdurch können einerseits wesentlich mehr Bestellvor-	Heute werden ca. 20 Prozent unseres Umsatzes online bestellt. Tendenz stark wachsend. Vor diesem Hintergrund haben wir unser Online-Bestellsystem von	Wir wickeln inzwischen mehr als 20 Prozent aller Bestellungen über das Internet ab. Wir haben pro Monat ca. 40.000 Zugriffe. Vorteile: die ständige Erreich-	Über das Internet werden mittlerweile ca. 30 Prozent des Gesamtumsatzes generiert, mit steigender Tendenz. Das Internet mit dem WM Kat Portal	Die Benutzer sind eine geschlossene Benutzergruppe, unsere angelegten Kunden. Keine Shops für Endbenutzer.

		<p>gänge abgewickelt werden. Gleichzeitig werden im Telefonverkauf Freiräume geschaffen für Outbound-Calls und ganz wichtig für die Beratung bei komplexen Bestellvorgängen wie zum Beispiel zur Werkstattausrüstung. Die steigenden Anforderungen seitens der Autofahrer an die Flexibilität der Kfz-Betriebe wird die Anzahl der Bestellvorgänge per Online-Ordering in den nächsten Jahren dramatisch steigen lassen. Moderne Kfz-Betriebe können und wollen schon heute nicht mehr hierauf verzichten.</p>	<p>Grund auf neu entwickelt und vollständig mit unserem neuen elektronischen Teilekatalog repdoc verzahnt. Die Bestellprozesse werden sowohl für die Kunden als auch für uns einfacher, sicherer und transparenter.</p>	<p>barkeit, Entlastung von Anrufen, bei denen der Kunde nur wissen möchte, ob ein Teil am Lager ist und was es kostet; damit gewinnen wir mehr Zeit für eine Kundenberatung am Telefon. Wir gehen von einer steigenden Bedeutung des Internetvertriebs aus: Wir bieten die Bestellung über das Internet z. Z. nur vorhandenen Kunden an. Streng genommen erschließen wir keine neue Zielgruppen, es gibt aber Kunden, die fast nur noch über das Internet bestellen wollen, die würden wir wahrscheinlich ohne unsere Internetlösung verlieren.</p>	<p>bietet den Kunden viele Vorteile. Die Akzeptanz sensible Daten über das Internet zu versenden steigt stetig. Von daher wird sich die Verlagerung der Bestellungen vom Telefonverkauf zum Internet weiter verlagern. Die Vorteile sind auf beiden Seiten zu sehen. Der Kunde trifft nicht auf besetzte Telefonleitungen und verbringt die Zeit in der Warteschleife, sondern bekommt sekundenschnell seine Informationen und kann bis kurz vor der Abfahrt der Auslieferungsfahrzeuge bestellen. Der Vorteil bei uns als Teilerhändler ist natürlich die direkte Erstellung der Kommissionierbelege und die Entlastung im Telefonverkauf.</p>	<p>Durch die Shops mit Katalogsystemen nehmen die Kunden uns einen Teil des Heraussuchens ab. Dadurch haben wir mehr Zeit bei schwierigen Teilen, intensiver helfen zu können und zusätzliche Services (AV, Unterlagen, technische Infos etc.) anbieten zu können.</p>
--	--	--	---	---	---	--

<b>4) Wie hoch ist die Zahl Ihrer Kunden?</b>	Keine Angaben	Fast 70 Prozent unserer kaufenden Kunden sind an dieses System angeschlossen, und nutzen diesen Bestellweg.	ca. 25.000, davon ca. 10.000 Internetbesteller	ca. 4.000, davon Internetbesteller: ca. 2.700 Gelegenheitsnutzer, ca. 700 regelmäßige Besteller	43.000 aktive, davon Internetbesteller 7.500	15.000 Kunden, aktive davon ca. 5.000. Internetbesteller ca. 1.600
<b>5) Welche Vorteile haben Internetbesteller?</b>	Keine Angaben	<p>Kfz-Betriebe, die diesen Bestellweg nutzen, profitieren natürlich von der Sofortverfügbarkeit der Informationen im Hinblick auf Warenverfügbarkeit und Bestellalternativen. Darüber hinaus von der sehr schnellen Anwendung. Die durchschnittliche Bestelldauer liegt bei nur 70 Sekunden. Kunden, die darüber hinaus auch mit unserer DM-Software REPDOC arbeiten, erhalten ihre Artikeldaten direkt aktualisiert.</p> <p>Die Einrichtung der Software und die Nutzung sind kostenlos.</p>	Vorteile: Sichere Bestellung, aktuelle Preise, Verfügbarkeiten und Lieferzeiten, auch außerhalb der normalen Arbeitszeiten verfügbar	Vorteile: einfache Bestellmöglichkeit 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche, einfache Preisvergleiche, sofortige Verfügbarkeitsübersicht, integrierte Downloads, abrufbare Sicherheitsdatenblätter, eigene Rückstände, Übersicht der eigenen offenen Posten. Nachteile: keine Die Nutzung unserer Internetlösung ist kostenlos.	Vorteile: keine aufwändigen lokalen Installationen sekundenaktuelle Preis- und Bestandsauskunft Anfrage- und Bestellmöglichkeit 7 Tage die Woche, 24 Stunden Online-Registrierung mit sofortiger Freischaltung Individuelle Benutzerverwaltung Tagesaktueller WM KAT Teilekatalog Warenkorbsteuerung pro Benutzer Auftragsbestätigung auf Wunsch per E-Mail Auftragshistorie und -verfolgung Bestellhinweise auf Positionsebene Versandartensteuerung auf Positionsebene	Vorteile, kostenlos. Der Nutzer kann ohne Tele-phonische Nachfrage den Preis und die Verfügbarkeit sehen.

<p><b>6) Welche Teile werden vorwiegend über das Netz bestellt?</b></p>	<p>Keine Angaben</p>	<p>Es werden vorwiegend Artikel über das Online-Bestellsystem abgewickelt, die kurzfristig benötigt werden. Material für den Werkstattbedarf folgt. Weniger bestellt werden Werkstatt-Geräte und Zubehörartikel. Diese Warengruppen sind beratungsintensiver und nicht alle Informationen sind online verfügbar.</p>	<p>Überwiegend Verschleiß- und Ersatzteile für die Fahrzeugreparatur (hier ist die schnelle Information über Verfügbarkeit und Lieferzeit wichtig), sowie gutgängige Teile, die sich ein Kunde auf Lager legen kann. Werkzeuge und Werkstatteinrichtung werden eher weniger online bestellt, hier steht die persönliche Beratung noch im Vordergrund.</p>	<p>Alle leicht zu identifizierenden Teile werden über das Netz gekauft. Eher nicht: Beratungsintensive Artikel wie Werkstattausrüstung.</p>	<p>Da über das Internet-Portal der Teilekatalog verfügbar ist, werden vorrangig die Verschleißteile für Wartung und Reparatur über diesen Vertriebsweg bestellt. Werkstattverbrauchsmaterial und Werkstattausrüstung werden noch klassisch beim Außendienstmitarbeiter bestellt.</p>	<p>Im Prinzip gehen alle Teile über die Shops, die über das Katalogsystem CCD32 Top Truck zu identifizieren sind. Kein Unterschied zum Telefonverkauf.</p>
<p><b>7) Systematik des Kataloges</b></p>	<p>Keine Angaben</p>	<p>Das Online-Bestellsystem bezieht die Fahrzeugidentifikationen und die Ersatzteilbestimmung über Schnittstellen aus dem eigenen, oder aus anderen elektronischen Teilekatalogen des Marktes. Das sorgt für eine große Akzeptanz bei den Kunden.  Per Knopfdruck</p>	<p>Wir haben sowohl unseren bisherigen elektronischen Katalog Tirep als auch unser bisheriges Online-Bestellsystem vollständig neu entwickelt. Unser neuer elektronischer Katalog repdoc kann sowohl lokal als auch als Windows-Anwendung installiert oder</p>	<p>Die Systematik entspricht unserem elektronischen Katalog Elekat, angereichert durch das besondere Schwenker-Know-How bei deutschen Fahrzeugherstellern, gern wird auch die Suche über Schlagworte (ähnlich wie bei Google) genutzt</p>	<p>Der WM KAT Teilekatalog basiert auf den TecDoc-Daten und wird von der DVSE in Bargteheide erstellt. Momentan erfolgt das update quartalsweise. Mit dem Projekt Phönix von Tec-Doc werden wir in die Lage versetzt, die Herstellerinformationen bei Bedarf täglich zu aktualisieren.</p>	<p>Unsere Shops haben alle Schnittstellen zu CCD32, TopTruckCD. Es gibt Standard-schnittstellen zum Empfangen von Bestelldateien etc. Wir können online aus den in der Branche üblichen elektronischen Katalogen</p>

		können die gewünschten Artikel in eine automatisierte Bestellabwicklung übernommen werden. Auch aus den Warenwirtschaftssystemen der Anwender kann fast jede beliebige Bestellung in Form einer Textdatei ausgelesen und verarbeitet werden.	vollständig online im Internet aufgerufen werden. Unser neues, Web-servicebasiertes Online-Bestellsystem ist in beiden Varianten vollständig integriert. Mit repdoc können unsere Kunden einfach, schnell und sicher die benötigten Ersatzteile identifizieren und sehen direkt im Katalog bereits die Verfügbarkeit der Teile sowie die aktuellen Brutto- und EK-Preise. Auf Knopfdruck kann die Bestellung ausgelöst werden. Lieferdetails und exakte Lieferzeit werden dem Kunden ebenfalls direkt angezeigt.			Anfragen beantworten und Aufträge empfangen.
<b>8) Werden mit dem Teil via Internet auch die Informationen zum Einbau oder Codierung/Freischaltung mitgeliefert?</b>	Keine Angaben	Der Einfachheit halber, befinden sich diese Informationen konsequenterweise auf dem technischen Informationssystem unseres elektronischen	Ja Alle für die qualifizierte Reparatur notwendigen Informationen wie z. B. technische Daten, Einbau-	ja, wie Elekat. Der Kunde erhält weitere Informationen durch Carat Auto Compact bzw. Carat Truck Compact	ja, den Kunden steht das Programm WM KAT Technik mit folgenden Inhalten online zur Verfügung: Schaltpläne	Jein Der Kunde erhält über die Katalogsysteme seine Arbeitswerte und seine technischen Informationen. Wir

		Teilekatalogs, welcher auf den PC der Anwender installiert ist.	anleitungen, Schaltpläne, Wartungsdaten, Arbeitsweite etc. kann der Kunde zum jeweils ausgewählten Fahrzeug sicher im elektronischen Teilekatalog repdoc (off- und online) abrufen. Dadurch unterstützen wir unsere Kunden nicht nur bei der sicheren Teileidentifikation, sondern liefern ihm auch tages-aktuell alle für die jeweilige Reparatur benötigten Informationen und Daten.		Füllmengen Arbeitswerte & Reparaturzeiten Fehlersuchanleitungen Anzugsdrehmomente Montage- und Demontageanleitungen über 40.000 technische Zeichnungen und Abbildungen Wartungspläne Das alles für mehr als 7.500 Motorcodes	bieten auch die TechnikCD zum Verkauf an. Als Konzeptkunde hat der Kunde eine Hotline, die bei Schwierigkeiten telefonischen Support leistet.
<b>9) Technische Voraussetzungen</b>	Keine Angaben	Werkstattkunden benötigen lediglich einen PC mit einem Internetzugang	Grundsätzlich braucht der Kunde nur einen PC und einen funktionierenden Internetzugang. Unsere Kunden-IT-Spezialisten installieren und konfigurieren das System beim Kunden vor Ort.	Internetzugang	Es muss lediglich ein PC mit Internet-Zugang vorhanden sein	PC und Internet-Zugang, Zugangssoftware von
<b>10) Wie oft beliefern Sie Ihre Kunden?</b>	Keine Angaben	Werkstattkunden werden bis zu sechs mal täglich beliefert.	Je nach Region (ländlich oder Ballungsgebiet)	Die Lieferfrequenz hängt vom Sitz des Kunden ab. Ca.	In der Regel 3 Mal täglich, in Stadtgebieten bis	Bis zu vier Mal am Tag kann ein Kunde beliefert

		Online-Besteller haben natürlich einen zeitlichen Vorteil. Online-Bestellungen können auch außerhalb der normalen Geschäftszeit ausgelöst werden, und sie lösen auch automatisch Kommissioniervorgänge aus. Was wiederum gewisse Vorteile bei der Frühanlieferung bedeutet.	liefern wir bis zu 4 Mal täglich aus. Dies ist unabhängig davon, ob die Bestellung elektronisch oder auf herkömmlichen Wegen erfolgt ist.	100 km um München herum, ein- bis dreimal täglich. Bei weiterer Entfernung über Nacht, Niederlande und Belgien über Nacht, restliches Europa abhängig von den Bedingungen innerhalb der Länder. Die Lieferfrequenz ist unabhängig vom Bestellweg.	zu 5 Mal täglich. Es macht dabei keinen Unterschied, über welches Medium bestellt wird.	werden. Dabei spielt die Art der Bestellung keine Rolle.
<b>12) Sie Sie Mitglied einer Teilekooperation?</b>	Keine Angaben	Temot	Temot Deutschland und Temot International	Carat	ATR	Coparts
<b>13) Unterhalten Sie b2c-Shops?</b>	Keine Angaben	Nein, PV Automotive setzt ausschließlich auf den b-to-b Bereich.	Wir haben derzeit keinen b2c-Shop im Einsatz	nein	nein	nein
<b>16) Ansprechpartner</b>	Keine Angaben	Frau Sandra Schnell E-Mail: <a href="mailto:info@pvautomotive.de">info@pvautomotive.de</a> Website: <a href="http://www.pvautomotive.de">www.pvautomotive.de</a>	Andreas Deiß, Tel.: 0711-4013-486, <a href="mailto:andreas.deiss@trost.de">andreas.deiss@trost.de</a> , <a href="http://www.trost.de">www.trost.de</a>	Jörg Meyer, Tel.: 0571-884-221, <a href="mailto:j.meyer@schwenker.de">j.meyer@schwenker.de</a> , <a href="http://www.schwenker.de">www.schwenker.de</a>	Abteilung Systemzentrale und auch regional in den Vertriebsgebieten, Tel.: 0541-1215-920, <a href="mailto:systemzentrale@wm-fahrzeugteile.de">systemzentrale@wm-fahrzeugteile.de</a> , <a href="http://www.wm-fahrzeugteile.de">www.wm-fahrzeugteile.de</a> , <a href="http://www.wm-kat.de">www.wm-kat.de</a>	Paul Ziegler 09721-658672 <a href="mailto:p.ziegler@wuetschner.com">p.ziegler@wuetschner.com</a>

Copyright Auto Service Praxis (Stand August 2008)