

Wertvolles Feedback

Onlinehandel | Christian Koeper, COO der Saitow AG und Betreiber der B2B-Plattform Tyre24, erklärt, was die neue Bewertungsfunktion für gewerbliche Käufer bringt und wie das Konzept „Premiumlieferant“ im Markt ankommt.



Foto: Saitow AG

Christian Koeper, COO der Saitow AG, will die Servicequalität für Käufer weiter verbessern.

Alle gewerblichen Käufer auf der B2B-Plattform Tyre24 können ihre Bestellungen jetzt detailliert bewerten. Bisher konnte man Anbieter nur anhand eines einfachen Fünf-Sterne-Systems bewerten. Jetzt können Reifenhändler, Werkstätten und Autohäuser ihre Meinung zu den Bestellungen zusätzlich in vier Kategorien mittels Sternevergabe mitteilen. Fünf Sterne bedeuten die Bestnote, ein Stern die schlechteste Note. Ergänzt wird die Sternebewertung durch Antworten in einem Kommentarfeld. Dadurch bekommen andere Käufer ein transparentes und

detailliertes Feedback zu Anbietern auf der Plattform.

asp: Herr Koeper, wie wird die Möglichkeit der Bestellbewertung von den Kunden angenommen?

C. Koeper: Durch das neue Bewertungssystem, das wir Anfang November eingeführt haben, erhalten wir wertvolles Feedback zu konkreten Transaktionen auf dem Markt. Die neu eingeführten vier Bewertungskriterien geben dabei Aufschluss über die Geschwindigkeit der Abwicklung aufseiten von Anbieter und Paketdienst, die Performance des Verkäufers in puncto Interaktion mit dem Kunden sowie die Qualität des gekauften Artikels. Die Kunden nehmen die neue Funktion zur detaillierten Bestellbewertung sehr gut an, da es ihnen die Möglichkeit bietet, individuelle Erfahrungen rund um den Einkauf auf dem Markt zu schildern. Seit Einführung der Möglichkeit zur Bestellbewertung ist die Nutzung der Bewertungsfunktion im Vergleich zur bisher angebotenen Option sehr stark angestiegen.

Kurzfassung

Durch detailliertere Kundenbewertungen sollen andere Käufer ein besseres Bild von Anbietern auf der B2B-Plattform Tyre24 erhalten. Für Käufer zählt der beste Service mehr als der beste Preis, zeigt die Erfahrung.

asp: Wie stellen Sie sicher, dass möglichst viele Bewertungen abgegeben werden?

C. Koeper: Jeder Kunde erhält drei Tage nach Abschluss eines Kaufs eine E-Mail, in der er um Bewertung der Transaktion gebeten wird. Die Bewertung kann dann gleich per Klick auf einen entsprechenden Link abgegeben werden.

asp: Warum sollen Kunden gleich vier Kriterien bewerten? Schreckt das nicht eher ab?

C. Koeper: Durch die Einteilung der Bewertung in vier Kriterien versuchen wir, Feedback zu den wesentlichen Aspekten einer Transaktion zu erhalten – Geschwindigkeit der Bearbeitung und Lieferung, Service-Qualität des Anbieters sowie Qualität des Produkts. Diese Facetten in einer eindimensionalen Gesamtbewertung zusammenzufassen würde die Aussage der Bewertung verwässern. Mit der Einführung der vier Bewertungskriterien, die zudem durch ein Bemerkungsfeld ergänzt werden, möchten wir so wenig Aufwand wie nötig beim Käufer erzeugen und gleichzeitig so viele Infos wie möglich von ihm erfragen.

asp: Ist die Qualität der Kundenbewertungen auch ein Kriterium für Premiumlieferanten?

C. Koeper: Kunden-Bewertungen auf Tyre24 sind bereits seit Einführung des Status „Premium-Lieferant“ als Vergabekriterium berücksichtigt worden. Die Kunden-Feedbacks sind als prozentuale Werte neben dem Namen des Premium-Lieferanten für jeden Kunden als zusätzliches Entscheidungskriterium ersichtlich.

asp: Welche der Kriterien sind von Lieferanten besonders schwer zu erfüllen?

C. Koeper: Der Kriterien-Katalog für Premium-Lieferanten fokussiert durchweg diejenigen Performance-Indikatoren, die der Lieferant selbst in der Hand hat. Dazu gehören stabil laufende Schnittstellen für die Aktualisierung von Preisen und Be-

„Premium-Lieferanten erfüllen Voraussetzungen, die wir vorab prüfen.“ Christian Koeper, COO Saitow AG

ständen, die Cut-off-Zeit, innerhalb derer eingehende Orders bearbeitet und versendet werden, aber auch Aftersales-Services wie Rechnungs-Upload oder die Bereitstellung von Sendungsnummern. Einzig beim Kriterium der Versandzeit hat der Lieferant nicht alles selbst in der Hand. Ab Übergabe der Sendung an den Paketdienst ist er auch von dessen Performance abhängig. Die „Lieferzeit“ einer Bestellung ist eine Kombination aus interner Bearbeitungszeit der Bestellung durch den Lieferanten sowie „Versandzeit“ durch einen externen Carrier. In den Kriterien für Premium-Lieferanten versuchen wir, die Themen „Bearbeitungszeit“ und „Versandzeit“ zu differenzieren. Der Lieferant trägt Sorge für eine taggleiche Bearbeitung einer Bestellung, die an Werktagen bis 15 Uhr bei ihm eingeht, inklusive der Übergabe an den Carrier.

asp: Von den 2.000 Lieferanten sind nur 60 als Premium-Lieferant gelistet – welchen Anteil haben diese am Gesamtvolumen?

C. Koeper: Die Auswahl und Einladung beziehungsweise Zulassung des Premium-Lieferanten-Programms unterliegt diversen Voraussetzungen, die wir vorab prüfen. Der Fokus liegt hier auf einer besonders hohen Service-Qualität in puncto Verfügbarkeit und Aftersales-Service, die nur eine überschaubare Anzahl von Anbietern durchgehend – auch zu saisonalen Stoßzeiten – anbieten kann. Nachdem wir das Premium-Lieferanten-Programm vor rund einem Jahr eingeführt haben, zeigt sich immer mehr, dass die Kunden eine möglichst starke Performance einem maximal günstigen Preis vorziehen beziehungsweise das eine gegen das andere abwägen. Die Premium-Lieferanten sind nur selten die günstigsten Anbieter auf der Plattform; dennoch erhält dieser verhältnismäßig kleine Kreis einen spürbaren Anteil der Bestellungen.

Interview: Dietmar Winkler ■

www.autoservicepraxis.de



Mach Dich zum Champ!

2021 geht es weiter mit dem ATR Camp der Champs. Und auch in der nächsten Runde gilt: Das Camp ist kostenlos und offen für Auszubildende ab dem zweiten Lehrjahr aus allen freien Mehrmarken-Werkstätten in Deutschland. So ein Wettbewerb ist einmalig. Themen und Termine stehen bald fest. Also dranbleiben, denn die Anzahl der Plätze ist begrenzt.

ATR SERVICE GmbH
Otto-Hirsch-Brücken 17
70329 Stuttgart
www.atr.de

