

Full House und ein Ass im Ärmel

Ersatzteil-Bestellung | Der Kfz-Meisterbetrieb von Thomas Hirschfeld hat sich eine treue Stammkundschaft erarbeitet. Beim Teileeinkauf setzt der Unternehmer nicht nur auf seinen lokalen Großhändler, sondern nutzt geschickt die Möglichkeiten der Online-Beschaffung.



Betriebsinhaber Thomas Hirschfeld in seiner Werkstatt in Feldgeding bei München

An Tagen wie diesen steht das Telefon im Büro von Thomas Hirschfeld einfach nicht still und beim Blick aus dem großen Bürofenster hinunter in die Werkstatt wird klar: Die Mannschaft hat mal wieder alle Hände voll zu tun. „Wir sind mitten in der Wechselsaison, da hat es jeder besonders eilig“, erklärt Thomas Hirschfeld, Inhaber der

gleichnamigen freien Werkstatt in Feldgeding bei Fürstfeldbruck.

Dass der Sechs-Mann-Betrieb kein Problem bei der Auslastung hat, ist natürlich eine gute Nachricht. „Wir bekommen viele Teile schnell über unseren Großhändler, das ist auch wichtig, denn meine Mitarbeiter können nicht rumstehen und warten“, erklärt der Unternehmer, der seinen Betrieb 2003 eröffnet hat. Der Betrieb bietet seinen Kunden eine umfassende Ausstattung mit mehreren OE-Diagnosetestern sowie einem Mehrmarken-Diagnosesystem Hella Gutmann (Mega Macs 77) in Verbindung mit dem Kalibrierungstool für die Sensoren von Fahrerassistenzsystemen.

Mehrmals täglich wird er von seinem Großhändler beliefert, auf dessen Sortiment, Liefertreue und Schnelligkeit er nicht verzichten möchte. Ergänzend zu seiner Teile-Grundversorgung für das tägliche

Geschäft nutzt Hirschfeld aber auch alternative Einkaufsquellen – und zwar dort, wo es Sinn macht. „Wir betreuen die Fahrzeuge eines Fuhrparks mit Kleintransportern. Diese Arbeiten kann ich in der Regel gut planen und dann macht es Sinn, den Online-Kanal für die Beschaffung zu nutzen. Der Preisvorteil ist da schon ein Argument“, argumentiert Hirschfeld. So nutzt er als Premiumkunde regelmäßig die B2B-Plattform Alzura Tyre24, die im Reifengeschäft groß geworden ist und seit einigen Jahren auch Kfz-Ersatzteile liefert.

Gut für planbare Arbeiten

Etwa 15 Prozent seiner Ersatzteile ordert Hirschfeld über das Internet und nutzt dabei mehrere Quellen: „Das macht Sinn bei planbaren Wartungsarbeiten und bei Standardteilen, die immer wieder gebraucht werden.“ Für die Kleintransporter des Fuhrparks – sie gehören einem regionalen Fuhrparkbetreiber – hat er alle Schnelldreher ohnehin auf Lager, darunter Ölfilter, Dichtungen, Ladeluftkühler und Bremsen. „Die Onlinebestellung ist auch dann sinnvoll, wenn es um die Reparatur älterer Fahrzeuge geht, bei denen der Kunde aus Kostengründen nicht unbe-

Kurzfassung

Geschätzt 15 Prozent seiner Teile bestellt Thomas Hirschfeld online über die Plattform Alzura Tyre24. Günstige Einkaufspreise, schnelle Lieferung und der gute Service des Anbieters sind starke Argumente für den Onlinekauf.



Nicht nur zur Räderwechselsaison ist der Sechs-Mann-Betrieb gut ausgelastet.

„Was ich beim Großhändler nicht finde, bekomme ich sicher über die Online-Plattform.“

Thomas Hirschfeld, Betriebsinhaber

dingt das Originalteil ersetzen will.“ Wenn es nicht allzu eilig ist, macht Hirschfeld dem Kunden ein attraktives Festpreis-Angebot – dann heißt es für ihn: Im Internet Preise vergleichen. „Online bekomme ich den Stoßdämpfer für den halben Einkaufspreis, dafür nehme ich dann die etwas längere Lieferzeit in Kauf“, verrät uns der Kfz-Profi. Wenn er bei Alzura Tyre24 am Nachmittag bestellt, ist das Teil je nach Anbieter schon am nächsten Tag da – die Lieferung erfolgt über Nacht per Paketdienst.

Alzura Tyre24 ist als reiner Online-Marktplatz nicht für die Organisation der Logistik zuständig. Das Teil wird vom Verkäufer auf den Weg gebracht und der bei Alzura Tyre24 gelistete Lieferant ist auch Vertragspartner des Käufers. Das heißt auch, dass bei Fehllieferungen die Rücknahme über den Verkäufer läuft. „Es kommt selten vor, aber wenn doch einmal ein Teil nicht passt, wende ich mich an den Lieferanten.“ Bei Problemen hilft Alzura Tyre24 und tritt in die Vermittlerrolle. Einzige Ausnahme: Über das Tochterunternehmen Alzura Trade ist das Unternehmen in Fulfillment eingestiegen und erledigt für Lieferanten, die das wünschen, dann auch die Lieferabwicklung.

Und wie steht es um das Teilesortiment und die Verfügbarkeit? „Wenn ich bei meinem Großhändler mal ein Teil nicht bekomme, kriege ich es ganz sicher über die Online-Plattform“, weiß Hirschfeld aus Erfahrung. Bei Alzura sind 2.000 Lieferanten aus ganz Europa gelistet – mitunter ist dann die Lieferzeit etwas länger, wenn ein Teil aus dem Ausland geordert werden muss.

Bestpreisgarantie

Bei Alzura Tyre24 gibt es für Kunden verschiedene Pakete: Premiumkunden wie Hirschfeld bekommen für 59 Euro im Monat automatisch Käuferschutz, eine Bestpreisgarantie und sie profitieren von reduzierten Handlingpauschalen sowie priorisiertem Versand. Ab 20 Euro Bestellwert bezahlen sie keine Lieferkosten. Darunter fallen lediglich 3,90 Euro Liefergebühren an. Im Basic-Account für 22 Euro pro Monat sind Bestellungen ab 60 Euro frei von zusätzlichen Lieferkosten. Darunter fallen pro Bestellung 6,90 Euro Handlingpauschale an.

Kfz-Meister Hirschfeld schätzt einige Funktionen der Plattform ganz besonders, dazu zählt beispielsweise die Bestellhistorie, die auf einen Blick alle Käufe auflistet, sowie die Sendungsverfolgung direkt auf der Seite von Alzura Tyre24. Um den Lieferstatus einer Sendung zu sehen, muss er nicht erst auf die Seite eines Logistikdienst-



Foto: Dietmar Winkler

Thomas Hirschfeld schätzt die zielgenaue Teilesuche auf der Plattform.

leisters gehen, sondern sieht den Lieferfortgang sofort. Das funktioniert dank einer Schnittstelle zu DPD, die im Hintergrund bei Alzura Tyre24 arbeitet.

Per Mausclick zeigt uns Hirschfeld seine tagesaktuelle Einkaufsliste: Ein Katalysator für ein älteres Kundenfahrzeug, eine Stahlfelge für einen Renault Master, Stoßdämpfer-Federn, einige Reifensätze und ein Fass Frostschutz finden sich dort neben einigen weiteren Kleinteilen. Ebenfalls gerne genutzt: Die Endverbraucher-Kalkulation, die nach bis zu fünf Kundenprofilen gleich die Kalkulation mit Arbeitswerten und Marge berechnet. Damit ist eine schnelle Angebotserstellung auf Knopfdruck im Kundengespräch möglich. Dietmar Winkler



Foto: Dietmar Winkler

Für die zeitwertgerechte Reparatur muss es nicht immer das OE-Teil sein.

Alzura Tyre24

Mit Alzura.com entwickelt die Saitow AG eine der größten branchenspezifischen B2B-Plattformen in Europa. Tyre24.alzura.com deckt den Automotive-Bereich ab. Auf der Tyre24-Plattform finden B2B-Kunden Produkte in den Segmenten Reifen, Felgen, Kfz-Ersatzteile und Zubehör. Mit 2.000 Lieferanten mit 40.000 potenziellen Käufern in neun europäischen Ländern ist Alzura Tyre24 nach eigenen Angaben die führende Plattform im B2B-Teilehandel. Pro Jahr wird ein Handelsvolumen von ca. einer Milliarde Euro umgesetzt, mit bis zu 100.000 Bestellungen jeden Tag.