

Reifen aus dem Netz

Onlinehandel | B2B-Plattformen haben sich im Aftermarket etabliert. Sie locken mit Sortimentsvielfalt und einfachen Prozessen, agieren aber mit unterschiedlichen Geschäftsmodellen. Ein Querschnitt durch die Plattformwelt.



Foto: AdobeStock/RaviB

Der Reifenhandel über B2B-Plattformen entdeckt den Service als Argument der Kundenbindung.

Am 1. Juli dieses Jahres feiert die B2B-Plattform Alzura Tyre24 ihr 20-jähriges Bestehen und plant zu diesem Termin den großen Relaunch mit vielen neuen Funktionalitäten. Unter anderem will das Unternehmen dann auch die Integration der kürzlich erworbenen Kaguma-Plattform offiziell vorstellen. Die Saitow AG betreibt dann zwei unterschiedliche Plattform-Modelle. Während die Alzura-Nutzer eine monatliche Gebühr im Basic- oder Premium-Tarif entrichten müssen, bietet Kaguma einen kostenlosen Account. Alzura Tyre24 bietet im Gegenzug zusätzliche Leistungen wie die Registrierung auf der Online-

Plattform „Reifen-vor-Ort“ bereits im Basistarif, die seit 15 Jahren die Vermarktung von Reifen mit den Serviceleistungen der Betriebe kombiniert. In der Premiumvariante sind außerdem Käufer-schutz, eine Bestpreisgarantie, die reduzierte Handling-Pauschale sowie eine Versandpriorisierung inklusive. Alzura Tyre24 ist eine reine Beschaffungsplattform ohne eigene Lager. Rund 300 Mitarbeiter in neun Ländern verarbeiten täglich bis zu 100.000 Aufträge, zum überwiegenden Teil Reifen, rund jede dritte Bestellung ist ein Ersatzteil.

Laut Michael Saitow, CEO der Saitow AG, ist sowohl der Markt als auch die Zahl der Lieferanten kontinuierlich am Wachsen. Die Werkstatt kann wählen zwischen günstigstem Preis oder schnellster Lieferung. „Transparenz ist uns sehr wichtig. So listen wir beispielsweise die anbietenden Großhändler bei der Suche mit auf. Auch alle Kosten werden transparent gemacht, wir garantieren, dass keine versteckten Kosten dazukommen“, erklärt Saitow. Noch erfolgt die Rechnungsstellung direkt vom Großhändler. „Wir haben dieses Jahr eine eigene Paymentgesell-

schaft mit Bafin-Zulassung gegründet, um Zahlungsvorgänge künftig digital und zentral über uns abzuwickeln und den Prozess weiter zu vereinfachen“, fährt Saitow fort. Für Rückfragen, etwa zu technischen Details oder zur Lieferung, stellt die Plattform den direkten Kontakt zum Lieferanten her. Letztendlich ist es die Qualität in der Abwicklung, die die Kunden bei der Stange hält.

Zentrale Lösung

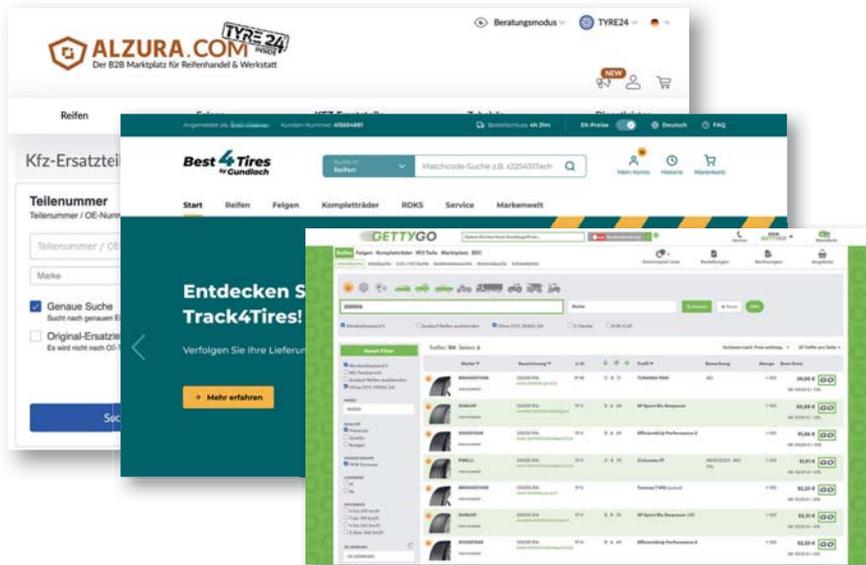
Einen völlig anderen Ansatz verfolgt Gettygo. Die kostenlose Plattform argumentiert mit einem Fullservice: „Wir bieten alles aus einer Hand, nicht nur die Vermittlung der Aufträge. Ein wichtiges Merkmal ist die Zentralfakturierung. Es muss nur ein SEPA-Mandat an uns erteilt werden, alle zu einem bestimmten Termin angefallenen Aufträge werden über eine Sammelrechnung zu einem festen Termin abgebucht“, beschreibt Nico Bastian von Gettygo. Das beschleunigt und vereinfacht vor allem die Prozesse in der Buchhaltung der Betriebe. Auch Rückfragen verarbeitet das Unternehmen zentral. Bei Problemen oder Fragen wendet sich der Kunde an den Kundenservice, der die meisten Fälle selbst lösen kann. Neben der reinen Warenbestellung hat Gettygo zusätzliche Funktionen integriert, die den Werkstattalltag erleichtern. So kann man gezielt nach Mischbereifungen suchen, Gutachten für die Freigabe von Motorradreifen ausdrucken oder Angebote für Kunden direkt aus dem Shop heraus erstellen. Komplettäder mit RDKS, Felgen mit Kurzgutachten oder die Möglichkeit, Überbestände als Wiederverkäufer auf dem Markt anzubieten, sind weitere Merkmale der Plattform. „Den Verzicht auf ein Abo-Modell oder Vertragsbindungen müssen wir mit Hinblick auf die Kundenbindung durch Service, Emotionalität und positive Erfahrungen ausgleichen“, erklärt Bastian. Seit rund einem Jahr bietet

Kurzfassung

Schnelle Lieferung, breites Sortiment und serviceorientiertes Kundenmanagement sind die Trümpfe, die Betreiber von B2B-Plattformen im Reifenhandel auf den Tisch legen. Günstige Preise verstehen sich von selbst.

„Der günstigste Preis nützt nichts, wenn die Lieferung am Ende nicht funktioniert.“

Michael Saitow, CEO Alzura Tyre24



B2B-Plattformen sollten trotz großer Produktvielfalt einen einfachen Bestellprozess bieten und die Werkstatt in ihren Prozessen unterstützen.

Gettygo auch Ersatzteile an. „Im Vergleich zum Großhandel können wir zwar nicht mehrfach am Tag beliefern, durch die eingesparten Kosten für Fuhrpark und Personal können wir aber die Teile, ausschließlich in Markenqualität, um bis zu 40 Prozent günstiger anbieten. Das lohnt sich zum Beispiel für planbare Arbeiten“, schildert Bastian.

Plattformen fördern Digitalisierung

Dass der Plattformmarkt Zukunft hat und in Werkstätten immer beliebter wird, zeigt sich auch daran, dass immer neue Plattformen in den Markt drängen und sich auch Hersteller und Großhändler engagieren. Mit Tires-N-Parts startete letzten November eine neue B2B-Handelsplattform unter dem Dach von Michelin. „Mit Tyres-N-Parts vernetzen wir Reifenersatzteile-Händler und -Hersteller, Werkstätten und Filialisten auf einer funktionsstarken

digitalen Plattform, bieten ein komplettes Plattform-Ökosystem und damit jedem Marktteilnehmer ein echtes One-Stop-Shopping-Erlebnis“, so Geschäftsführer Johannes Witting.

Um dem Trend der fortlaufenden Digitalisierung im Markt gerecht zu werden, ändert der seit fast 50 Jahren etablierte Reifengroßhändler Gundlach sogar seinen Namen und firmiert künftig unter Best4Tires. Damit will man in Zukunft als digitaler Serviceprovider für die Branche auftreten. „Wir möchten in Bezug auf Transaktions-, Kommunikations- und Informationsmöglichkeit den Benchmark setzen. Unser Prinzip ist der Mobile-first-Ansatz, das heißt, die Plattform ist nicht nur auf mobilen Endgeräten abbildbar, sondern wurde speziell auf diesen Einsatz hin konzipiert“, sagt Senior Manager Kolja Prohl.

Für die Kunden und Lieferanten ändert sich von vertraglicher Seite her nichts, die Prozesse werden mit der neuen Plattform aber umgreifend optimiert. Best4Tires steht laut Prohl für erstklassigen Service, Digital-first-Ansatz, maximale Kundenorientierung und optimale Performance. Best4Tires will die frühere Logistik-Stärke von Gundlach auf eine bundesweite Auslieferung ausbauen. Mit dem Tool Track4Tires bietet man dazu die Möglichkeit der Echtzeitverfolgung mittels Tracking per Auftragsnummer. Dieter Vähröder

B2B-Plattformen – die wichtigsten Auswahlkriterien

- Möglichst große Breite und Tiefe im Sortiment – alles aus einer Hand
- Marktgerechte Preise der Produkte
- Hohe Verfügbarkeit
- Optimierte Bestellvorgänge (One-Klick)
- Kostentransparenz (Gebühren, Lieferung etc.)
- Lieferverfolgung
- Zuverlässige Terminierung
- Vergleichbarkeit von Produkten, Preisen und Anbietern
- Prozessunterstützung im Betrieb
- Einfache Anbindung an bestehende Systeme
- Handhabung von Reklamationen, Nachfragen etc.
- Schnelle Erreichbarkeit des Kundenservice
- Digitalisierte Service-Leistungen