



# Starker Kundenservice

Reifen Helm setzt auf BSS.tire



*Mit fast 50 Niederlassungen im norddeutschen Raum ist Reifen Helm eine feste Größe im Reifen- und Kfz-Service-Markt. Um den dynamischen Wachstumskurs der vergangenen Jahre fortzusetzen, führte das Hamburger Familienunternehmen die ERP-Branchenlösung BSS.tire ein. Zur Steigerung der bereits sehr hohen Kundenzufriedenheit tragen dabei auch innovative Funktionen wie die erstmals implementierte Online-Terminvereinbarung oder die schnellere Angebotserstellung dank automatischer Übernahme von Arbeitswerten bei.*

Die bisher bei Reifen Helm eingesetzte Warenwirtschaft konnte mit der Entwicklung der letzten Jahre nicht mehr Schritt halten. Zudem war die Administration zeitaufwändig, da in jeder Filiale ein eigener Server gepflegt werden musste. Filialübergreifende Bestandsabfragen, die Anbindung von Online-Plattformen über Ad-hoc-EDI oder ein unternehmensweites Controlling waren nicht möglich. Daher stand die Einführung eines neuen ERP-Systems ganz oben auf der Tagesordnung des Traditionsunternehmens. Eine umfangreiche Recherche und die Empfehlung eines Mitbewerbers führten schließlich zu BSS.tire: „Wir haben uns für BSS.tire entschieden, da diese Lösung aus unserer Sicht das modernste System am Markt ist und gegenüber anderen Anbietern einfach ein Stück voraus ist“, blickt Jürgen Fischer, Geschäftsführer bei Reifen Helm, zurück.

#### **Alle Wünsche erfüllt**

„BSS.tire deckt unsere Anforderungen nahezu komplett ab, so dass wir nur wenige Anpassungen durchgeführt haben“, erklärt Fischer. Diese betreffen in erster Linie Workflows, in denen die Mitarbeiter durch einzelne Prozesse geführt werden. So wird beispielsweise der Mitarbeiter beim Verkauf eines LKW-Neureifens automatisch gefragt, ob eine Alt-Karosserie vorhanden ist und ob sie je nach Zustand angekauft, runderneuert oder entsorgt werden soll. „Die Workflows erleichtern auch die Umstellung, gerade jahrelang ausgeübte Automatismen lassen sich ja nicht von heute auf morgen ändern“, ergänzt Fischer.

#### **Umständliche Recherche entfällt**

BSS.tire verfügt über zahlreiche praxiserprobte Funktionen, die Thekenverkauf und Auftragsannahme vereinfachen und beschleunigen. So bringt die ERP-Lösung von Haus aus einen



**„Wir haben uns für BSS.tire entschieden, da diese Lösung aus unserer Sicht das modernste System am Markt ist und gegenüber anderen Anbietern einfach ein Stück voraus ist“, Jürgen Fischer, Geschäftsführer Reifen Helm**

integrierten Stammdatenkatalog mit über 95.000 Artikeln mit, deren Listenpreise vom Softwarehersteller zentral gepflegt werden. Zusätzlich realisierte die KUMAVISION eine Anbindung an den norddeutschen Kfz-Teilelieferanten Matthies. Die Besonderheit dabei: Es werden nicht nur die Artikeldaten, sondern auch die entsprechenden Arbeitswerte systemweit in die Warenwirtschaft übernommen: „Die automatische Übernahme der von Matthies gepflegten Arbeitswerte erleichtert die Preisfindung enorm. Wir können unsere Kunden schneller und besser bedienen, da umständliches Recherchieren oder die doppelte Erfassung von Daten in verschiedenen Programmen komplett entfallen“, beschreibt Fischer die zahlreichen Praxisvorteile dieser Lösung. Damit lassen sich selbst komplexe Kfz-Reparaturen schnell präzise kalkulieren.

### Beliebte Online-Buchung

In der Umrüstsaison laufen branchenweit die Telefone bei der Terminvergabe heiß. Trotz verstärktem Personaleinsatz kommt es immer wieder zu Wartezeiten für die Kunden. Reifen Helm entschied sich daher, den Kunden eine einfache Möglichkeit zu bieten, online einen Termin für den Reifenwechsel zu vereinbaren – auch außerhalb der Geschäftszeiten. Reifen Helm nutzt hier als erster Kunde der KUMAVISION das in BSS.tire integrierte Modul „Online Bay Booking“. Für die Reservierung ist lediglich ein PC, Notebook oder Smartphone mit Internet-Zugang erforderlich. Nach einer kurzen, unkomplizierten Registrierung wählt der Kunde den gewünschten Service aus. Anschließend werden die verfügbaren Termine angezeigt, der Kunde reserviert seinen Wunschtermin per Mausklick. Dabei ist für jede Dienstleistung ein fester Zeitwert im System hinterlegt. Ebenso lässt sich für jede Niederlassung vorgeben, für wie viele Hebebühnen und für welchen Zeitraum Online-Reservierungen möglich sind. Gebuchte Termine werden umgehend in die Datenbank eingetragen, so dass Doppelbuchungen vermieden werden. Die Online-Terminvereinbarung hat sich bei Reifen Helm bewährt: Alleine in der ersten Woche wurden über 650 Termine auf diesem Weg vereinbart. „Wir bieten damit unseren Kunden nicht nur einen attraktiven Service, sondern profitieren auch von einer deutlich spürbaren Entlastung bei der Auftragsannahme“, resümiert Fischer.

### Effizient dank DMS

Die unternehmensweite Einführung eines Dokumentenmanagementsystems (DMS) schafft die Grundlage für weitere Effizienzsteigerungen bei Reifen Helm. Insbesondere bei der bisher zeitaufwändigen Erfassung und Prüfung von Eingangsrechnungen spielt das neue System seine Stärken voll aus. „Wir erhalten im Jahr etwa 60.000 Rechnungen. Die Rechnungen werden eingescannt und automatisch geprüft. Dabei greift das DMS auf die in der Warenwirtschaft hinterlegten Bestellpositionen zurück“, berichtet Fischer aus der Praxis. Nur wenn Rechnung und Bestellung voneinander abweichen, muss manuell geprüft werden. Ein entsprechender Workflow wird in diesem Fall automatisch angestoßen. Über eine von der KUMAVISION entwickelte Schnittstelle werden sämtliche Rechnungen automatisch in die Datenbank von BSS.tire übertragen.

### Live nach sechs Monaten

Die neue ERP-Lösung wurde innerhalb von nur sechs Monaten in der Zentrale sowie in allen 49 Niederlassungen eingeführt. „Die KUMAVISION hat hier einen wirklich tollen Job gemacht. Einige Mitarbeiter waren quasi rund um die Uhr im Einsatz und immer für uns ansprechbar, gerade auch bei den vielfältigen Konfigurationsmöglichkeiten“, lobt Fischer. Dabei profitierte das Unternehmen von der Entscheidung, einen Mitarbeiter vollständig für die Einführungsphase abzustellen. So konnten offene Punkte schnell und abschließend geklärt werden. „Die KUMAVISION hat es uns sogar ermöglicht, einen Monat früher als geplant live zu gehen. So hatten wir vor der Umrüstsaison ausreichend Zeit, uns mit dem neuen System vertraut zu machen, wofür auf Grund der Komplexität einfach eine gewisse Zeit erforderlich ist“, schließt Fischer. ■

### KUMAlive facts

#### Eingesetzte Lösung

BSS.tire, 162 User in Zentrale und 49 Niederlassungen

#### Herausforderung

Unternehmensweite Einführung in kurzer Zeit

#### Besondere Effizienz

Starke Online-Funktionalitäten für Terminvereinbarung und Übernahme von Arbeitswerten, DMS