



Die Wilken-Lösung ermöglicht Kunden eine deutlich flexiblere Auswahl für Werkstatttermine.

ONLINE-TERMINMANAGEMENT MIT SMART SERVICECENTER BEI PNEUHAGE

Im Herbst und Frühjahr herrscht Hochbetrieb in den 84 Pneuhage-Niederlassungen und den mehr als 230 von Vertriebspartnern geführten Reifendiensten: Viele Kunden wollen ihre Fahrzeuge auf Winter- und Sommerreifen umrüsten – und das bei der ersten Schneeflocke bzw. den ersten wärmeren Sonnenstrahlen am besten gleich und sofort. Für das kommende Frühjahr hat sich Pneuhage auf den zu erwartenden Andrang bestens vorbereitet; dauerbelegte Telefone und lange Warteschlangen in den Filialen gehören der Vergangenheit an: Ein intelligentes Online-Terminmanagement von Wilken verwaltet in den 84 Pneuhage-Niederlassungen die verfügbaren freien Werkstattplätze – die Anbindung der mehr als 230 von Vertriebspartnern geführten Reifendienste ist ebenfalls möglich. Das Konzept der bisherigen Terminvergabe wird mit der webbasierten Lösung umgedreht: Vorher mussten die Kunden zur Abstimmung in der Werkstatt vorbeifahren oder anrufen und konnten dann meist nur aus wenigen Terminvorschlägen wählen. Heute können sie sich in einem Online-Portal bequem den für sie passenden Termin in ihrer Filiale aussuchen und direkt verbindlich reservieren. Dabei berücksichtigt die Software neben der grundsätzlichen Verfügbarkeit unter anderem, ob das Fahrzeug für den in die Auswahl gekommenen Platz auf der Hebebühne vom Gewicht und der Art der auszuführenden Arbeit überhaupt geeignet ist.

„Bei uns als Handelsunternehmen steht der Kunde im Mittelpunkt – das gilt selbstverständlich auch bei Themen rund um die IT. Wir bieten als neue Serviceleistung die Möglichkeit, Termine für einen Reifenwechsel bequem, einfach und rund um die Uhr im Internet zu buchen. Gerade im extrem frequenzstarken Saisongeschäft sollen längere Telefonate und in der Hochsaison oft vergebliche Versuche, unsere Mitarbeiter in den Niederlassungen kurzfristig telefonisch zu erreichen, für unsere Kunden damit der Vergangenheit angehören.“ fasst Dipl.-Kfm. Ralf Brauer, Prokurist und Leiter IT & TK der Pneuhage Unternehmensgruppe, das Projekt zusammen.

Der Kunde meldet sich dazu einmal mit seinen Fahrzeugdaten im System an. Die Terminvereinbarung für einen Privathaushalt, der meist über ein bis drei Fahrzeuge verfügt, kann grund-

sätzlich von jedem Familienmitglied vorgenommen werden. Im gewerblichen Bereich, vor allem bei Großkunden, sieht das anders aus: Hier zeichnet meist ein Fuhrparkmanagement mit einem Fuhrparkleiter verantwortlich. Dieser kann alle Fahrzeuge im System verwalten, Termine vereinbaren und Änderungen in Bezug auf wechselnde Fahrer, Ab- und Ummeldungen etc. vornehmen. Je nach Befugnis des Sachbearbeiters sind zudem individuelle Sichten auf die eingetragenen Fahrzeuge möglich.

Die neue Flexibilität bringt aber nicht nur der Kundenseite Vorteile: Auch für die vielen Filialen stellt das Online-Terminmanagement eine Entlastung dar. Die über die Kunden reservierten Belegzeiten der Hebebühnen werden am Vorabend ausgedruckt den Werkstattmeistern vorgelegt. Damit ist ersichtlich, wann welches Fahrzeug welchen Platz belegt. Die Werkstattmeister können anhand der Übersicht für den kommenden Tag ihr Werkstattpersonal und dessen Ausrüstung besser einteilen. Jede Hebebühne erhält „ihren“ Ausdruck für die dafür gebuchten Fahrzeuge und die Mechaniker können beispielsweise eingelagerte Räder der Reihenfolge der Autos entsprechend vorsortiert bereitlegen. Das spart Zeit. Zudem kann fillialseitig die Verfügbarkeit bestimmter Hebebühnen bei festen TÜV-Terminen, regionalen Feiertagen oder speziellen Aktionen (Auspuff-/Bremsenwochen) von vorneherein eingeschränkt werden. Das gilt auch für interne Instandsetzungsarbeiten oder Krankheitsfälle von Mitarbeitern, falls dadurch ein Werkstattarbeitsplatz ausfällt.

„Grundsätzlich ist das Konzept des intelligenten Online-Terminmanagements, wie wir es bei Pneuhage und der Stadt Ulm realisiert haben, auf alle Branchen mit einem Terminmanagement mit hohem Durchsatz und kurzen Schlagzahlen übertragbar. Neben dem aktuellen Beispiel aus dem Automotive-Bereich und öffentlichen Sektor wie bei der Stadt Ulm kann das System jederzeit z.B. für die Friseurbranche oder für Hausärzte adaptiert werden. Mit der Online-Terminvereinbarung bieten wir den Kunden mehr Flexibilität und entlasten gleichzeitig die Dienstleister bei der Planung“, so Folkert Wilken, Geschäftsführer der Wilken GmbH.