

Hämmerlings „TyreManager“ deckt Anforderungen und Abläufe des Reifendienstes

Montag, 19. Januar 2015 | 0 Kommentare

Kann eine spezielle Warenwirtschaftslösung für die Reifenbranche auch die Arbeit eines kleinen Reifenhändlers erleichtern? Beim Reifendienst Uetersen, etwa 50 Kilometer nördlich von Hamburg ansässig, beantwortet man diese Frage mit einem klaren Ja. Bereits seit neun Jahren nutzt der sieben Mitarbeiter zählende Betrieb, der auch als Kfz-Meisterbetrieb tätig ist, die Software „TyreManager“ der Paderborner Tyres on line and Energy GmbH, einem Unternehmen der Hämmerling Group, wie es dazu in einem Testimonial heißt. Gerade wurde die Lösung um das Modul „Einlagerung“ erweitert.



Der Reifendienst Uetersen aus dem schleswig-holsteinischen Uetersen setzt seit einiger Zeit auf die ERP-Lösung „TyreManager“ von Tyres on line and Energy GmbH

Der Reifendienst Uetersen ist das, was man wohl landläufig als typisch für einen kleinen Reifenhandel in Deutschland bezeichnen kann: Der wirtschaftlich erfolgreiche Betrieb ist seit seiner Gründung 1976 in Familienhand, zu den Nutzern der Angebote und Dienstleistungen zählen private und gewerbliche Kunden, der Lagerbestand umfasst alle gängigen Größen und Marken, inklusive Produkte für Lkws. Und auch was die Positionierung des Unternehmens im Markt und die Kundenbeziehung angeht, handelt man in der 17.000 Einwohner zählenden Kleinstadt Uetersen so wie bei vielen anderen vergleichbaren Unternehmen auch. Man legt besonders viel Wert auf Kundenbindung und Mund-zu-Mund-Propaganda. Jan Ole Wiechmann, seit 2008 Inhaber des Unternehmens: „Da wir täglich immer stärker mit der Preis-Konkurrenz aus dem Internet konfrontiert werden“, so der gelernte Kommunikationsfachwirt, „ist die Kundenbindung für uns das entscheidende Kriterium. Der Kunde muss ankommen, sich hinsetzen und danach zufrieden wieder den Hof verlassen. Gerade so, als ob er zur Familie gehört.“

Unterschiede im Detail

So sehr also auf den ersten Blick die „Normalität“ das Unternehmen mit rund 8.000 Kunden in der Datenbank prägt, so zeigen sich doch beim zweiten Blick einige markante Unterschiede. Neben dem gleichzeitigen Angebot von Kfz-Werkstattleistungen gehören hierzu sicherlich die Marketingarbeit, die neben einer sehr ansprechend gemachten Homepage auch einen beständigen Werbespot im lokalen Supermarkt umfasst und vor allem die sehr umfangreiche Nutzung von Software und EDV im Betrieb. „Als ich 2002 – noch als Angestellter – in den Betrieb meines Vaters kam, lief die Administration und das Rechnungswesen mehr oder weniger auf Zuruf und ausschließlich auf Papierbasis ab“, erinnert sich Wiechmann. „Lieferscheine wurden auf Blöcken mit Durchschlagpapier geschrieben, Aufträge in Ordnern gebündelt, die Rechnungen auf einer Schreibmaschine getippt.“



Jan Ole Wiechmann: „Wir wollten keine Lösung, die von branchenfremden IT-Entwicklern erstellt wurde“

Den Überblick über den Warenbestand hatte wiederum jeder im Kopf. Das Problem dabei: Auch das beste Gedächtnis und der strukturierteste Mensch vergisst mal etwas oder täuscht sich. „Als wir anfangen, Reifen zweimal zu verkaufen, weil jeder glaubte, die jeweiligen Produkte seien noch auf Lager, begannen wir zu erkennen, dass es ohne IT eigentlich nicht mehr geht“, beschreibt der Chef von fünf Mitarbeitern, der vor seiner Tätigkeit im Reifengeschäft bei einer großen Hamburger Werbeagentur sein Geld verdiente, die damalige Situation. Optimierungsmöglichkeiten gab es in dem Betrieb, in dem auch heute noch der Vater und Gründer des Unternehmens mitarbeitet, zudem beim Mahnwesen, der Stammdatenverwaltung sowie der Warenwirtschaft. Konsequenz aus der Erkenntnis, dass IT das Leben im Betrieb erleichtern würde, war 2004 die Entscheidung, eine Branchensoftware zu kaufen und einzuführen.

Modularer Einsatz

An die Wünsche, die der Betrieb damals an die neue IT-Lösung stellte, kann sich Wiechmann heute noch gut erinnern: Die Software musste mehr Nutzen als internes Zeitinvestment mit sich bringen, sie musste leicht zu erlernen sein, außerdem war ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis von Bedeutung. Grundbedingung war für Wiechmann zudem die Branchennähe. „Wir wollten keine Lösung, die von branchenfremden IT-Entwicklern erstellt wurde.“ Die Modulbauart zählte darüber hinaus für den Unternehmer zu den priorisierten Faktoren. Da im Betrieb Mitarbeiter ohne IT-Erfahrung waren, sollte zunächst nur mit einer „kleinen“ Lösung gestartet werden, die neben der Warenwirtschaft vor allem das Stammdaten- und das Mahnwesen umfasste.

Nach einer Einführungsphase sollten dann weitere Module hinzukommen und das Unternehmen mehr und mehr auf IT ausrichten. Basierend auf den Anforderungen, einer Marktrecherche sowie Befragungen bei Kollegen fiel 2004 die Entscheidung schließlich zu Gunsten der Lösung „TyreManager“ der Tyres on line and Energy GmbH, ein Unternehmen der Hämmerling Group.

Neben der von Anfang an „guten Chemie“ mit den Verantwortlichen in Paderborn und dem guten Preis sprach vor allem die Branchennähe für die ERP-Lösung. Die Software war bei der Mutter des Unternehmens, der Hämmerling – The Tyre Company GmbH, beständig im Einsatz und damit mittendrin in der täglichen Anforderung und Erprobung. Wiechmann: „Das, was wir mit der Einführung der IT im Betrieb erlebten, kann man schon als Quantensprung bezeichnen.“ Alle Daten zu Kunden und Aufträgen waren nun auf Mausclick verfügbar, die gesamte Buchhaltung konnte über eine Schnittstelle zu Datev übertragen werden, der Warenbestand war punktgenau zu erfassen. Hinzu kamen die Vorteile beim Mahnwesen. Blieben Rechnungen offen und wurden nicht als bezahlt gebucht, meldete das System eigenständig immer wieder die offenen Posten.

2014 erneute Entscheidung für die Lösung

Reichte die Software über Jahre aus, um die laufenden Anforderungen und Abläufe des Reifendienstes Uetersen leistungsstark zu bewältigen, so sorgten vor einem Jahr veränderte Kundenwünsche für ein erneutes Nachdenken über die vorhandene IT-Lösung. Nicht zuletzt aufgrund von überall verfügbarer IT stiegen die Wünsche der Kunden nach schneller und klarer Informationsübermittlung zu vielen Details. Hinzu kamen vergrößerte Servicewünsche, wie zum Beispiel die Einlagerung von Reifen. Wiechmann: „Um diesen Wünschen begegnen zu können, brauchten wir erneut eine Anpassung unserer IT-Landschaft.“ Neben der klassischen Warenwirtschaft mussten nun auch Fragen wie Einlagerungsverwaltung, EDI und vertiefte Onlinezusammenarbeit mit Großhändlern geklärt und geregelt werden. Um zu klären, ob die vorhandene Software für diese Bedürfnisse ausreicht, startete Wiechmann im vergangenen Jahr darum eine erneute Überprüfung des Marktes. Verschiedene Anbieter kamen zu Besuch, stellten ihre Lösung vor, beantworteten Fragen. Das Ergebnis blieb am Ende jedoch gleich: Nach Abwägung aller Vorteile und Nachteile blieb schlussendlich die bestehende Lösung an Bord, nun allerdings mit verschiedenen Planungen bezüglich weiterem Ausbau in den nächsten Jahren, vor allem aber mit der Erweiterung um das Modul Reifeneinlagerung.



Der Reifendienst Uetersen ist seit seiner Gründung 1976 in Familienhand

Große Vorteile

Die Vorteile, die sich daraus ergeben, sind für den Reifendienst Uetersen täglich zu greifen. So lässt sich anhand des Kfz-Kennzeichens genau erfassen, welche Reifen auf dem Fahrzeug montiert sind, wie die Profiltiefe jedes Pneu ist und wo der Reifensatz im Betrieb eingelagert ist. „Die Daten, die auf Knopfdruck verfügbar sind, bringen uns sehr viele Vorteile für die Bindung des Kunden, vor allem aber für die eigene Organisation“, beschreibt der Firmenchef die Situation.

Steht der Tausch von Winter- auf Sommerreifen an, so kann schon bei der Terminplanung darauf hingewiesen werden, dass neue Reifen notwendig sind, verbunden damit ist eine frühzeitige Bestellung sowie die Abwicklung des Auftrags komplett in Time und Budget möglich. Der Kunde kommt, die Reifen liegen bereit, der Kunde fährt zufrieden heim. Und auch für das Bestellwesen des gesamten Unternehmens macht das Modul Sinn. Da aufgrund der Daten sehr genau abzuschätzen ist, welche Bedarfe im Jahr wohl anfallen werden, kann bei der Bestellung exakt darauf Rücksicht genommen werden, anders ausgedrückt heißt das: Die Gefahr von Über- oder Unterbestellung verringert sich deutlich. *ab*