

Spezialsoftware entzerrt das Termingeschäft

Jeder Reifenhändler kennt das Problem mit den Terminen in der Umrüstsaison im Herbst und im Frühjahr: Die Verkaufsgespräche mit den Kunden im Geschäft werden ständig vom Klingeln des Telefons unterbrochen, weil Stamm- und Einlagerungskunden Termine für ihren Reifenwechsel machen wollen. Das Ingenieurbüro Carsten Klagege aus Bochum hat speziell für den Reifenhandel eine Software entwickelt, mit der diejenigen Kunden, die ihre Pneu im Betrieb eingelagert haben, ihre Termine selbstständig über das Internet buchen können. So bleibt dem Händler endlich mehr Zeit für die Kundenberatung vor Ort. Ein Praxistest hat zudem gezeigt, dass die Software das enge Termingeschäft entzerren kann.

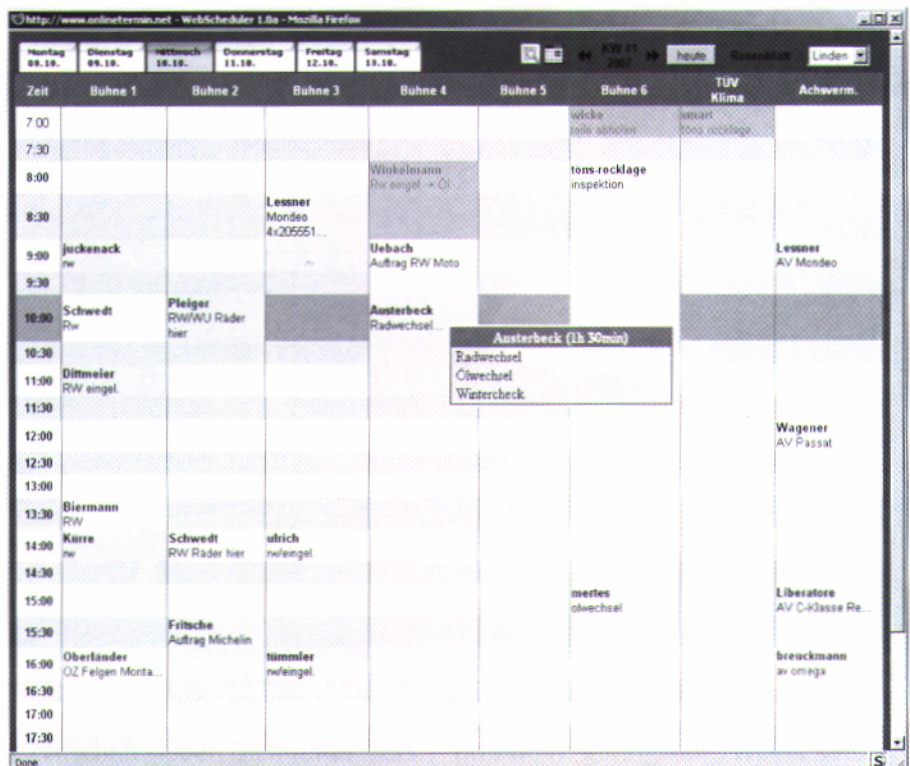
Das System ist technisch so gestaltet, dass es im Kern komplett auf der Ebene des Internets läuft, die datenreiche Hauptsoftware muss nicht im lokalen Computernetz des Händlers installiert werden. „Somit muss sich der Händler auch nicht mit eventuellen Updates oder Wartungen auseinander setzen“, erklärt Carsten Klagege. Für die optimale technische Funktionstüchtigkeit des Buchungs-Systems sorgt der Entwickler – ohne Extrakosten.

Der Händler loggt sich einfach über einen Browser im Internet ein und erhält dort einen übersichtlichen Terminkalender (Abb. rechts). Angezeigt werden sowohl die vor Ort gemachten als auch die von

seinen Kunden online vereinbarten Termine. Dieser Kalender bietet dem Händler alle Funktionen, die er für sein Tagesgeschäft benötigt, wie zum Beispiel das Erstellen, Bearbeiten, Löschen und Verschieben von Terminen. Auch eine Suchfunktion ist integriert. Die Besonderheit besteht darin, dass die Daten nicht innerhalb seines Betriebes gespeichert werden. Somit können jederzeit die Filialen eines Betriebes die Termine der anderen Filialen einsehen und dort auch Termine

buchen. Die Anzahl der gleichzeitig angemeldeten Computer ist nicht begrenzt.

Dadurch, dass nur noch ein gemeinsamer Terminkalender für die Termine vor Ort und die Online-Buchung existiert, sind Überschneidungen ausgeschlossen. „Selbstverständlich ist die Anwendung so gestaltet, dass der Händler bestimmte Bereiche der Terminverwaltung für den externen Zugriff sperren kann“, betont Klagege. Die



| Zeit | Bühne 1 | Bühne 2 | Bühne 3 | Bühne 4 | Bühne 5 | Bühne 6 | TUV Klima | Achsverm. |
|-------|----------------------------------|--------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|---------|--|------------------------|----------------------|
| 7:00 | | | | | | wilcke teile abholen | smart tong rocklage | |
| 7:30 | | | | | | | | |
| 8:00 | | | | Winkelmann Rw eingel. + Öl | | tons-rocklage inspektion | | |
| 8:30 | | | Lessner Mondeo 4x205551... | | | | | |
| 9:00 | Juckack Rw | | | Uebach Auftrag RW Moto | | | | Lessner AV Mondeo |
| 9:30 | | | | | | | | |
| 10:00 | Schwedt Rw | Pfeiger RW/RW Räder hier | | Austerbeck Radwechsel | | | | |
| 10:30 | | | | | | Austerbeck (1h 30min) Radwechsel Ölwechsel Watercheck | | |
| 11:00 | Dittmeier RW eingel. | | | | | | | |
| 11:30 | | | | | | | | |
| 12:00 | | | | | | | | Wagner AV Passat |
| 12:30 | | | | | | | | |
| 13:00 | | | | | | | | |
| 13:30 | Biermann RW | | | | | | | |
| 14:00 | Kürre Rw | Schwedt RW Räder hier | Ulrich Rw/engel. | | | | | |
| 14:30 | | | | | | | | |
| 15:00 | | | | | | | | |
| 15:30 | | Fritsche Auftrag Michelin | | | | | | |
| 16:00 | Oberländer OZ Felgen Monta... | | Stummler Rw/engel. | | | | | |
| 16:30 | | | | | | | | |
| 17:00 | | | | | | | | |
| 17:30 | | | | | | | | |

Kalenderansicht beim Händler: Zu sehen sind die Bühnen, die in Spalten angeordnet sind. Die Termine werden zur besseren Unterscheidung abwechselnd gelb und grün dargestellt. Erledigte Termine werden ausgegraut. Links oben sind die Reiter zu sehen, mit denen zwischen den Tagen einer Kalenderwoche gewechselt werden kann.

http://www.onlinetermin.net - Terminvereinbarung - Mozilla Firefox

Herzlich Willkommen zur Selbstbuchung

Sehr geehrte Fahrerin, sehr geehrter Fahrer des Fahrzeugs mit dem Kennzeichen BO-SV 620

Ihre Räder sind **nicht in Ordnung**

Profiltiefen

| | | | | |
|--------------|--------|--|--------|---------------|
| vorne links | 4.0 mm | | 4.0 mm | vorne rechts |
| hinten links | 2.5 mm | | 2.5 mm | hinten rechts |

Bemerkung

Reifen hinten abgefahren

Um Verzögerungen beim Termin zu vermeiden benötigen wir zur Kontaktaufnahme eine E-Mailadresse oder Telefonnummer von Ihnen. Wir werden uns dann so schnell wie möglich mit Ihnen in Verbindung setzen.

Ohne diese Angaben kann die Buchung leider nicht fortgesetzt werden.

Telefonnummer

E-Mail Adresse

Done S

Begrüßungsbildschirm nach erfolgtem Login durch den Kunden: Die Restprofiltiefen werden zusammen mit einem Kommentar übersichtlich dargestellt. Falls die eingelagerten Räder nicht in Ordnung sind, wird der Kunde aufgefordert Kontaktdaten zu hinterlassen, damit der Händler in der Lage ist den Kunden vor dem Termin zu erreichen.

http://www.onlinetermin.net - Terminvereinbarung - Mozilla Firefox

Bitte suchen Sie sich einen freien Termin für Ihren Radwechsel aus.

vor

| | Do | Fr | Sa | So | Mo | Di | Mi | Do | Fr | Sa | So | Mo | Di | Mi |
|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | 21.02. | 22.02. | 23.02. | 24.02. | 25.02. | 26.02. | 27.02. | 28.02. | 29.02. | 01.03. | 02.03. | 03.03. | 04.03. | 05.03. |
| 8:00 | | frei | | | | frei | frei | frei | frei | | | frei | frei | frei |
| 8:30 | | frei | | | | frei | frei | frei | frei | | | frei | frei | frei |
| 9:00 | | | frei | | | frei | frei | frei | frei | frei | | frei | frei | frei |
| 9:30 | | | frei | | frei | frei | frei | frei | frei | frei | | frei | frei | frei |
| 10:00 | | | frei | | frei | frei | frei | frei | frei | frei | | frei | frei | frei |
| 10:30 | | frei | | | | | frei | frei | frei | frei | | frei | frei | frei |
| 11:00 | | frei | | | frei | | frei | | frei | frei | | frei | frei | frei |
| 11:30 | | frei | frei | | frei | frei | frei | frei | frei | frei | | frei | frei | frei |
| 12:00 | | | | | | | | | | | | | | |
| 12:30 | | frei | | | frei | frei | frei | frei | frei | | | frei | frei | frei |
| 13:00 | | frei | | | | frei | frei | frei | frei | | | frei | frei | frei |
| 13:30 | frei | | | | | frei | frei | frei | frei | frei | | frei | frei | frei |
| 14:00 | frei | | | | frei | frei | frei | frei | frei | frei | | frei | frei | frei |
| 14:30 | | frei | | | frei | frei | frei | frei | frei | frei | | frei | frei | frei |
| 15:00 | | | | | frei | frei | frei | frei | frei | frei | | frei | frei | frei |
| 15:30 | | | | | frei | frei | frei | frei | frei | frei | | frei | frei | frei |
| 16:00 | | | | | frei | frei | frei | frei | frei | frei | | frei | frei | frei |
| 16:30 | frei | frei | | | frei | frei | frei | frei | frei | frei | | frei | frei | frei |
| 17:00 | frei | | | | frei | frei | frei | frei | frei | frei | | frei | frei | frei |
| 17:30 | | | | | frei | | frei | frei | frei | frei | | frei | frei | frei |

Done S

Übersicht der verfügbaren Termine für den Kunden: Durch einen „Klick“ auf einen der freien Termine gelangt der Kunde auf eine Bestätigungsseite.

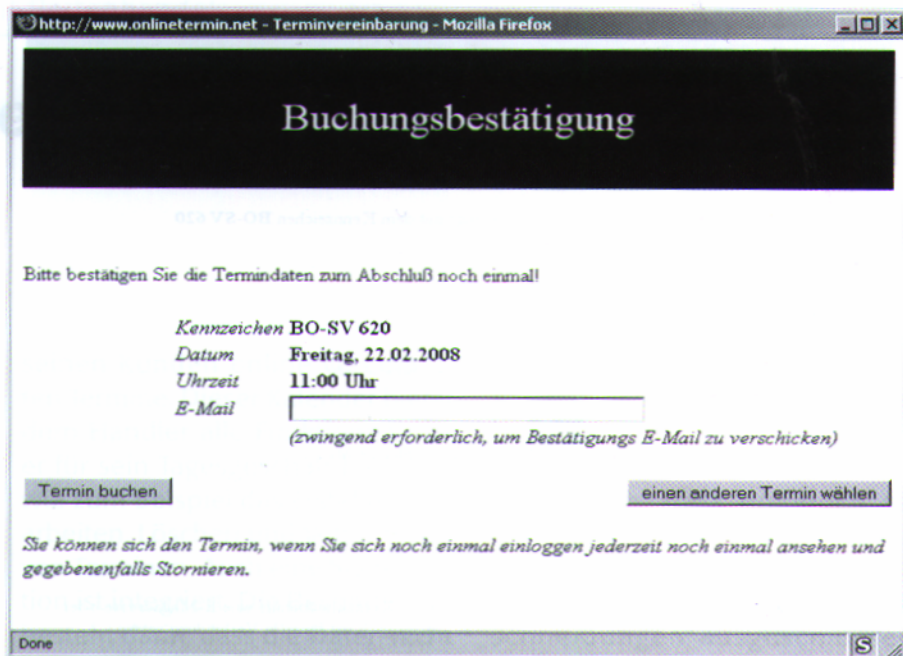
Datensicherheit sei daher in jedem Fall garantiert. Der Händler hat des weiteren eine Vielzahl von Möglichkeiten, den Kalender entsprechend seiner individuellen Anforderungen zu gestalten, zum Beispiel im Hinblick auf die Arbeitszeiten im Betrieb, und kann die Einstellungen auch jederzeit über ein einfaches Auswahlfenster selbst verändern. Hierbei ist keine externe Hilfe notwendig und deshalb entstehen für den Händler auch keine Folgekosten.

Möchte nun ein Kunde, der seine Reifen beim Händler eingelagert hat, einen Termin für den Wechsel machen, kommt er über die Internetseite des Reifenhändlers in das Online-Buchungssystem. „Der Kunde merkt dabei gar nicht, dass er eigentlich die Internetseite seines Händlers verlässt, das Buchungssystem ist optisch entsprechend eingepasst“, beschreibt Klagge. Der Kunde muss nun lediglich sein Autokennzeichen eingeben, um Zugang zum Buchungssystem zu bekommen. „Auf ein Passwort wurde nach Rücksprache mit einigen Händlern bewusst verzichtet, um das Buchungssystem möglichst anwenderfreundlich zu gestalten“, erläutert Klagge. Da jedoch keine sensiblen Daten ausgegeben werden, ist auch hier der Datenschutz garantiert. Das System gleicht nun das Kennzeichen mit der Kundenliste des Händlers ab. „Die Liste wird ebenfalls online gespeichert, es wird also kein Zugriff von außen ins Netz des Händlers getätigt“, fährt Klagge fort. Der Clou: In der Datenbank können auch Angaben zum Zustand der eingelagerten Reifen gespeichert werden. „Der Kunde bekommt wenn nötig die Mitteilung, dass zum Beispiel die Profiltiefe zu gering ist und er sich wegen der Anschaffung neuer Reifen an den Händler wenden möge. So bekommt der Händler Zeit,

neue Reifen zu bestellen, bevor der Kunde womöglich spontan vorbei kommt und wieder nach Hause geschickt werden muss“, beschreibt der Entwickler der Software einen weiteren großen Vorteil.

Über einen weiteren Klick kommt der Kunde nun zur Terminübersicht. Wiederum über einen Kalender kann er sich einen freien Termin aussuchen und buchen (Abb. S. 61 unten). Fast noch in der gleichen Sekunde taucht der gebuchte Termin auch schon im Terminkalender des Händlers auf, er hat also stets die aktuellste Version vorliegen. Hier ist kein manueller Eingriff vor Ort nötig und Doppelbuchungen werden wirksam verhindert. Parallel schickt das System zwei automatische E-Mails los: eine an den Händler, damit dieser den neuen Termin auch keinesfalls übersieht, und eine an den Kunden, zur schriftlichen Bestätigung des Termins (Abb. oben rechts). „Die E-Mail an den Kunden kann der Händler ebenfalls individuell gestalten“, erklärt Klagge. „Zum Beispiel kann er den Kunden darin an Unterlagen oder Zubehör wie etwa Radschrauben erinnern, die er zum Termin mitbringen soll.“ Ein einmal gebuchter Termin kann selbstverständlich vom Kunden auch später noch gelöscht oder umgebucht werden, sollte etwas dazwischen kommen. Der Terminkalender wird jedes Mal sofort aktualisiert und neue E-Mails werden verschickt. Der Händler wiederum kann vorgeben, wie kurzfristig ein Termin gebucht werden kann. Klagge: „Damit der Händler die Zeit hat, die Reifen aus dem Lager zu holen und ähnliches, könnte er zum Beispiel einen Terminvorlauf von zwei Tagen festlegen.“

Überhaupt bietet Klagges System dem Händler einen breiten Spielraum an Einstellungsmöglich-



Auf dem Bestätigungsbildschirm wird der Kunde aufgefordert seine E-Mail-Adresse einzutragen, damit die schriftliche Bestätigung versendet werden kann.



Carsten Klagge, Autor der Online-Buchungssoftware und Geschäftsführer des gleichnamigen Ingenieurbüros.

keiten. So können zum Beispiel die Bühnenzahl, die Arbeitszeiten und die Zeitabstände (Taktung zwischen zehn Minuten und einer Stunde) entsprechend der eigenen Kapazitäten frei festgelegt werden. Außerdem ist einstellbar, an welchen Tagen und zu welchen Uhrzeiten Online-Buchungen zugelassen werden sollen.

In einem Testlauf mit zwei Reifenhändlern wurde das neue Buchungssystem bereits ein halbes Jahr lang praktisch getestet. Die Beurteilung der beiden Händler fiel dabei durchweg positiv aus. „Über 25 Prozent meiner Einlagekundschaft haben das System sofort angenommen und bei fast 400 Online-Buchungen gab es keinerlei Fehler oder Probleme. Im Gegenteil: mehrfach ist die Anwenderfreundlichkeit ausdrücklich gelobt worden. Unser Fazit: Unsere Kunden hingen nicht lange in Warteschleifen fest, und wir haben in der Hochsaison hunderte von unproduktiven Telefonaten eingespart.“, äußert sich Manfred Lehrke, Geschäftsführer der point S Reifen Lehrke GmbH. Tobias Rosenblatt von point S Reifen Rosenblatt zeigte sich vor allem auch von der Verlässlichkeit des Systems überzeugt. „Bei telefonischen Terminvereinbarungen ist die Fehlerquote wesentlich höher. Da ist schnell mal ein falscher Wochentag oder eine falsche Uhrzeit notiert, beim Händler oder beim Kunden. Das kann

mit dem Online-System nicht mehr passieren.“ Weiterer Vorteil für den Kunden ist die durchgehende Buchbarkeit zu jeder Tageszeit und von jedem Computer aus, Wartezeiten am Telefon oder das Tuten des Besetztzeichens gehören der Vergangenheit an. Auf der Händlerseite kann nun aus jedem Backoffice heraus die Terminplanung organisiert werden, dies sogar auch bei mehreren Filialen gebündelt von einem einzigen Mitarbeiter. Kein Kunde muss mehr an eine andere Filiale durchgestellt werden, weil er die falsche Durchwahl erwischt hat. Schließlich habe sich auch gezeigt, dass die Kunden wirklich schon frühzeitiger als sonst gebucht haben. „Zum Großteil schon Ende September für Oktober oder November“, ergänzt Klagge. Somit hat das Saison-Chaos endlich ein Ende.

Und wie steht es mit den laufenden Kosten und der Betriebssicherheit des Systems? „Die meisten Händler sind sowieso ständig online, es entstehen also keine zusätzlichen Kosten“, zählt Klagge auf. „Das System läuft über zwei Server bei renommierten Anbietern, somit ist ein Komplettausfall mehr als unwahrscheinlich. Und sollte einmal vorübergehend lokal beim Händler die Internetverbindung nicht funktionieren, kann er auf eine Datenübersicht im pdf-Format zurückgreifen, die jede Nacht automatisch vom System per E-Mail geschickt wird und den aktuellen Terminstand für die nächsten sieben Tage anzeigt.“

Kontakt:

Ingenieurbüro Carsten Klagge,

~~☎ 0176/8274272~~

www.onlinetermin.net

Tel. 0234/85 05 33