

Mit dem Kunden am Ohr – Klostermann nutzt TecCom für besseren Kundenservice

Service steht bei der W. Klostermann GmbH & Co. KG an erster Stelle. Deshalb hat sich der Großhändler für TecCom als Bestellplattform für Kfz-Ersatzteile entschieden. So kann das Unternehmen seinen Kunden schnell und zuverlässig Auskunft über Verfügbarkeiten und Lieferzeit von Kfz-Ersatzteilen geben. Ein entscheidendes Plus für Werkstätten, die beim Bochumer Experten



bestellen. Mehr als 50.000 verschiedene Verschleiß- und Ersatzteile hat Klostermann auf Lager. „Mehrere 100.000 Teile können wir kurzfristig liefern. Nicht zuletzt, weil wir auf viele Lieferanten über TecCom online Zugriff haben“, sagt Günter Seegers, Prokurist bei Klostermann. Rund 15 bis 20 Prozent der Teile bezieht der Großhändler von der Carat-Gruppe aus deren Zentrallager. Für Bestandsabfragen und Bestellungen, die direkt an die Lieferanten gehen, nutzen die Bochumer seit Ende Mai TecCom.

Insgesamt elf Verkäufer arbeiten im Call Center des Großhändlers. Ruft eine Werkstatt bei Klostermann an, lief bisher der Prozess so ab: Zuerst wurde das Teil anhand elektronischer Kataloge wie Elekat oder TecDoc identifiziert und anschließend geklärt, ob das gewünschte Teil auf Lager ist. Ist das Teil nicht auf Lager beginnt die eigentliche Arbeit. „Bis zu fünf Anrufe sind in der Regel notwendig, bis wir der Werkstatt sagen konnten, wann und zu welchem Preis wir das Teil liefern können“, erklärt Seegers. Nicht selten dauert das bis zu 20 Minuten. Zeit, die Klostermann nicht hat. Schon deshalb beliefern die Bochumer ihre Kunden kostenfrei bis zu sechs mal täglich und möchten nicht unnötig Zeit mit langwierigen telefonischen Verfügbarkeitsanfragen bei verschiedenen Teileherstellern verlieren.

„Mit TecCom können wir mit dem Kunden am Ohr direkt in die Warenwirtschaft unserer Lieferanten sehen und so zügig Verfügbarkeiten, Liefertermine und Preise abklären“, sagt Günter Seegers. Um das Rationalisierungspotenzial von TecCom noch mehr zu nutzen, fasst Klostermann ins Auge, TecCom mit seiner Warenwirtschaft zu integrieren. „Dann könnten wir auch die Rückmeldungen vom Lieferanten verarbeiten, wären so letzten Endes schneller bei der Auftragsbearbeitung und könnten unseren Kunden noch besseren Service in Form eingehender Beratung bieten“, blickt Günter Seegers in die Zukunft. Klostermann erreicht via TecCom folgende Lieferanten: Beru, Bosal, Hella, Herth & Buss, Sachs und Varta. Weitere Lieferanten wie Pagid und Quinton Hazell stehen auf der Wunschliste.



W. Klostermann GmbH & Co.KG
Porschestr. 5
44809 Bochum
Tel. +49 (0)234-8935-100
Fax +49 (0)234-8935-195
info@autoteile-klostermann.de
www.autoteile-klostermann.de

TecCom GmbH
Steinheilstr.10
85737 Ismaning

Tel.: +49 (0)89-32 12 16-0
Fax: +49 (0)89-32 12 16-100
teccom@teccom.de
www.teccom.de

