

SIMON REICHENECKER IM INTERVIEW

# „Dienstleistung ist der Schlüssel zum Erfolg“

**Simon Reichenecker sprach als Geschäftsführer der RSU GmbH mit der Redaktion über das Reifen-großhandelsportal TyreSystem. Den Unternehmer treibt der Wille zur ständigen Weiterentwicklung. Er will den Wandel der Branche entscheidend mit beeinflussen.**

*Herr Reichenecker, auf der diesjährigen REIFEN 2016 erlebten wir Sie im Gespräch voller Tatendrang. Sie erzählten von einer Vielzahl qualitativ hochwertiger Gespräche auf der Messe. Wie lautet mit etwas Abstand Ihr Messefazit?*

Mein Messefazit ist durchweg positiv. Neben erfolgreichen Gesprächen mit Kunden und Lieferanten haben wir erneut festgestellt, dass dieser Kontakt auf Augenhöhe immer sehr wichtig für uns bleiben wird. Wenn es zu Problemen kommt und der Geschäftspartner es explizit wünscht, ist es immer möglich mich direkt zu erreichen – auch an unserem Messestand. Unsere Lieferanten wollen wissen, mit wem sie es zu tun haben. Zum Beispiel ist es für einige unserer Kunden wichtig, dass wir mit ihnen nicht in Konkurrenz stehen. Wir betreiben kein eigenes Lagergeschäft. Außerdem ist an der RSU GmbH kein externer Investor beteiligt, weder seitens der Industrie noch aus dem Großhandel.

Für die Zukunft stellt sich uns jetzt die Frage, wie sich die REIFEN und die Automechanik entwickeln und welche Messe sich durchsetzen wird. Wir haben beide Ausstellungen im Blick und werden unsere Präsenz auf jeden Fall erhöhen.

*TyreSystem stellte die intuitive Bedienbarkeit seiner Großhandelsplattform für Reifen und Felgen in den Mittelpunkt der Messepräsentation. Erläutern Sie bitte die Vorzüge und Kernfeatures der Lösung.*

Unser primäres Ziel ist es, den Aufwand bei der Beratung und Beschaffung von Reifen und Felgen für unseren Kunden so gering wie möglich zu halten. Zeit ist Geld, besonders wenn der Laden in der Saison brummt. Deshalb ist unser Anspruch Einfachheit und Schnelligkeit. Das spiegelt sich auch in unseren Funktionen wieder. Ein Kernelement ist beispielsweise unsere Artikelliste. Dort sind alle relevanten Informationen zentral und übersichtlich auf einer Seite zugänglich. Egal ob Reifenlabel, die parallele Anzeige der Verkaufspreise oder die durchschnittliche Testnote eines Reifens – der User kann von hier aus vergleichen, sich informieren, erneut filtern oder sich Listen- und Detailangebote erstellen lassen. Dabei



Laut Simon Reichenecker erwirtschaften Reifenhändler Erträge künftig nicht mehr rein durch den Warenhandel, sondern durch die Qualität der Dienstleistungen und Services.

ist es jederzeit möglich in den Beratungsmodus zu wechseln und TyreSystem auch bei Verkaufsgesprächen zu nutzen.

Für den Felgenverkauf garantiert unsere Passgarantie, dass eine ganz bestimmte Alufelge für das gewählte Fahrzeug auch tatsächlich zugelassen ist. Ein manuelles Prüfen der Gutachten entfällt dadurch in der Regel vollständig. Ein Vorzug unserer Plattform ist, dass wir alle Bestellungen übersichtlich in einer Sammelrechnung

fakturieren. Dadurch hat der Kunde ausschließlich uns als einzigen Vertragspartner. Sein buchhalterischer Aufwand reduziert sich dadurch ebenfalls und bei technischen Problemen helfen wir gerne. Hervorzuheben ist natürlich auch unsere diesjährige TÜV SÜD Zertifizierung. Als bislang einzige B2B-Plattform für Reifen und Felgen tragen wir das Onlineprüfsiegel „s@fer-shopping“ und bieten dem Kunden so ein hohes Maß an Vertrauenswürdigkeit.



**Im Gespräch mit der Redaktion bekräftigen Sie zudem den Anspruch zur stetigen Weiterentwicklung. Wie drückt sich dieser in der Praxis aus?**

Die stetige Weiterentwicklung ist für uns enorm wichtig und gehört quasi zu unserer Unternehmens-DNA. In diesem Jahr ergänzten wir TyreSystem bereits mit neuen automatisierten Schnittstellen zu verschiedenen Warenwirtschaftssystemen sowie neuen Preis- und Mengenkalkulations-Funktionen. Außerdem überarbeiteten wir unsere Ergebnis-Filterdarstellung sowie die neue Bestellübersicht mit diversen Filtermöglichkeiten.

Da sowohl unser ERP-System als auch die Webseite von uns selbst entwickelt wurden, ist deren Zusammenspiel optimal aufeinander abgestimmt und wir können flexibel und schnell auf veränderte Marktbedingungen und Kundenwünsche reagieren. Anders als viele Wettbewerber setzen wir auf Zentral fakturierung um unseren Kunden höchstmöglichen Komfort – auch für ihre Buchhaltung – zu bieten. Gleichzeitig arbeiten wir mit einem hohen Automatisierungsgrad. Durch diesen halten wir die Preise auf dem gleichen Level wie andere gängige Plattformen und gewährleisten die kostenlose Nutzung von TyreSystem.

Dies alles ist nur durch unser professionelles Entwicklerteam möglich. Wir sind unabhängig von fremden IT-Ressourcen und pflegen regelmäßig Kontakt zu den Informatik-Lehrstühlen der Universität an unserem Standort Ulm. Dadurch können wir den Weiterentwicklungsprozess nach unserem Tempo und auf Basis neuester IT-Erkenntnissen gestalten. Das ist Gold wert – für uns und unsere Kunden.

**Welchen Einfluss haben die Kunden innerhalb des Prozesses der Weiterentwicklung?**

Einen sehr großen Einfluss. Es sind schon viele Funktionen aus Vorschlägen oder Kritik seitens der Kunden entstanden. Wir nehmen generell jede Kundenanregung ernst. Gleichzeitig profitieren wir auch aus unserer eigenen Praxiserfahrung. Ich bin selbst vor über zehn Jahren als klassischer Reifenhändler in diese Branche eingestiegen und kenne die Herausforderungen, die das tägliche Geschäft mit sich bringt. Hinzu kommt, dass wir bis heute neben unserer Plattform eine eigene Kfz-Werkstatt betreiben.

Bei uns wird dort erst alles in der Praxis geprüft und mit den dort tätigen Mitarbeitern besprochen. Dabei zeigt sich dann, ob eine neue Funktion eine Bereicherung ist oder ob wir an manchen Stellen nachbessern müssen. Ein aktuelles Beispiel ist die vor kurzem geänderte Filterdarstellung. Nach der

Implementierung bekamen wir die Rückmeldung, dass beispielsweise ein notwendiger, zusätzlicher „Klick“ während des Filterprozesses als störend empfunden wird. Diese Kritik ist für uns von hoher Bedeutung, denn nur so können wir TyreSystem-Nutzern die Bedienung so einfach wie möglich machen. Allerdings muss ich auch sagen, dass viele unserer Entwicklungen gar nicht vom Kunden direkt wahrgenommen werden können. Denn diese dienen ausschließlich dazu, die Preise attraktiv zu halten.

**Abschließend – die Branche befindet sich im Wandel. Wie erleben Sie die Reifenhändlerbranche aktuell? Welche Chancen und Gefahren sehen Sie?**

Ich denke nicht nur für die Reifenbranche gilt, dass künftig Erträge weniger mit dem Handel von Waren, sondern mehr mit dem Erbringen von Dienstleistungen zu erzielen sind. Wir im Reifenhändlerhandel haben das Glück, dass unsere Dienstleistung zwingend benötigt wird. Die Preise im Internet zwischen B2B und B2C unterscheiden sich nur noch minimal und

die Kunden haben jederzeit Zugriff auf alle Preise. Wir empfehlen dem Handel generell die Dienstleistungspreise entsprechend nach oben anzupassen, um auch in Zukunft gute Erträge erzielen zu können.

Zu argumentieren, warum ein und derselbe Reifen beim Reifenhändler vor Ort zehn Euro mehr kostet als im Internet, ist deutlich schwieriger, als zu begründen, dass der Service selbst mehr wert ist. Hier zählen Faktoren wie Zuverlässigkeit, geschultes Personal und Sicherheit. Entwicklungen wie die Runflat-Reifen oder das RDKS bedeuten mehr Sicherheit, aber auch mehr Komplexität im Reifenhändler. Das soll nicht als Gefahr gesehen werden, sondern als Chance.

Jeder Reifenhändler, insbesondere wenn er im Kfz-Service tätig ist, kann durch eine ausreichende Qualifizierung des Personals für diese neuen Technologien seine Position im Bereich Dienstleistung noch weiter stärken. Das ist der eigentliche Schlüssel zum Erfolg. Denn durch eine hohe Dienstleistungsqualität kann der Reifenhändler beim aufgeklärten Endkunden heutzutage wieder ganz stark punkten.

(kle)



### **MSI-Reifen**

die Branchenlösung für den Reifenhändler  
seit 1987



[Highlights]

- Anbindung zu Reifenplattformen, sowie autom. Auftragsimport
- Einkaufsbörse
- Beratungsschirm
- eCommerce WebShop Anbindung
- Reifeneinlagerungsmodul
- Hebebühnenverwaltung
- flexible Kalkulationsmöglichkeiten
- ... und vieles mehr ...

**Reifensoftware nach Maß,  
..... damit auch Ihre IT rund läuft!**

**MSI Software GmbH**  
Cornicellusstr. 8  
D-63450 Hanau

Tel. +49 (0) 6181 9778 0  
Fax +49 (0) 6181 9778 600  
<http://www.msi-software.de>  
Info@msi-software.de