

# Referenzbericht First Stop Reifen Auto Service GmbH



**Branche: Reifenfachhandel**

**desk.TyreLine**

Die First Stop Reifen Auto Service GmbH ist der Profi für Autoservice und Reifen, unter anderem ausgezeichnet als Service-Champion im Jahr 2011, Nr. 1 im Autoservice. Dem internationalen Netzwerk sind europaweit über 2.000 Betriebe angeschlossen. In Deutschland sind es 69 eigene Filialen und 170 Partnerbetriebe.

## **Ausgangssituation**

Im Reifenfachhandel ist es notwendig, schnell und direkt auf individuelle Kundenwünsche und die jeweilige Verfügbarkeit des gewünschten Reifens reagieren zu können. Bestands- und Preisänderungen mehrfach am Tag sind, vor allem in den Saisonzeiten, keine Seltenheit. Hier gilt es den eigenen Filialen, den Partnern, sowie ausgewählten Kunden ein verlässliches Onlinetool an die Hand zu geben um jederzeit, von der Anfrage bis zur Wareneingangsbuchung und Rechnungsstellung, schnell und umfassend informiert zu sein.

## **Herausforderungen**

Ein wichtiger Bestandteil der Warenversorgung im Reifenfachhandel wird vom Großhandel übernommen. In diesem Segment ist eine Vielzahl von Anbietern vertreten, die alle mit unterschiedlichen Artikelstämmen und Programmen arbeiten. Hinzu kommt die enorme Anzahl von unterschiedlichen Reifen, die im Vorfeld eindeutig identifiziert und zugeordnet werden müssen um im Nachgang über den Onlineshop verkauft werden zu können. Über 30.000 Artikel, die von jedem Großhändler unterschiedlich definiert werden, müssen gematcht und damit vergleichbar gemacht werden.

Anschließend gilt es dann, die sich permanent ändernden Bestände und Preise einer Vielzahl von Großhändlern in unserem Onlineshop abzubilden und die Bestellungen entsprechend weiterzuleiten, damit diese schnellstmöglich vom Großhandel an den Besteller versandt werden können.

## Lösung

Um alle Prozesse in dem Onlineshop unterstützen zu können wurde die desk.TyreLine (unterstützt durch die Sage Office Line) ausgewählt um die notwendigen Informationen bereitzustellen und alle Funktionen zu unterstützen. Von der Anlage von Artikeln, Lieferanten und Kunden bis zur Auswertung für die Geschäftsleitung sind alle Informationen in einem System vorhanden und jederzeit zur Bearbeitung und Auswertung verfügbar. Der für den Kunden sichtbare und genutzte Onlineshop ist optimal mit der desk.TyreLine verknüpft und so garantiert das Zusammenspiel dieser beiden Systeme einen optimalen Informations- und Belegfluss.

Neben den üblichen Such- und Bestellfunktionen im Shop sind eine Reihe weiterer Optionen integriert, die es den Bestellern ermöglicht die für das Tagesgeschäft wichtigen und notwendigen Informationen (z. B. Lieferscheinnachdruck, Lieferanteninformationen, Online-Versandverfolgung) rund um die Uhr online bereitzustellen. Die reduziert die Anzahl und Notwendigkeit von Rückfragen bei den Großhändlern und entlastet damit den Lieferanten wie auch den Empfänger.

Im administrativen Bereich werden alle Arbeiten und Einstellungen in der desk.TyreLine vorgenommen und verwaltet. Die einfache und intuitive Handhabung des Programms hat dazu geführt, dass alle Anwender sich schnell damit vertraut gemacht haben und die notwendige Akzeptanz direkt vorhanden war.

## Entwicklung, Einführung und Betrieb

Die Komplexität der Aufgabe und die unterschiedlichen Anforderungen aufgrund der vielen zu integrierenden und auf definierte Weise auszugebenden Informationen hat einen Partner erfordert, der sich der speziellen Anforderungen der Branche bewusst war und auf entsprechende Erfahrungen in der Planung, Umsetzung und Begleitung des operativen Geschäft zurückblicken kann.

Mit der Desk GmbH wurde ein Partner gefunden, der all diese Anforderungen erfüllt hat. Die individuellen von unserem Unternehmen geforderten Anpassungen und Sonderwünsche wurden intensiv diskutiert und schnell in das Programm mit eingebaut. Ebenso werden Ergänzungen und Anregungen, die seitens der unterschiedlichen Nutzer gewünscht werden schnell aufgenommen und praxisgerecht umgesetzt. Somit wurde ein lebendiges System geschaffen, dass sich stetig zum Nutzen aller Beteiligten weiterentwickelt.

Neben der einwandfreien technischen Umsetzung des Projekts ist ebenfalls sehr positiv zu erwähnen, dass der sehr enge Zeitrahmen der Entwicklung und der fixierte Go-Live-Termin exakt eingehalten wurden. Gleiches gilt für die Kosten, die nach erfolgreicher Einführung dem zu Projektbeginn aufgestellten Projektplan entsprachen.



**: Dirk Menzel**  
Projektleiter  
Filialentwicklung