



Foto: Fiege Logistik

Mit den Ressourcen des Fiege-Konzerns im Hintergrund bietet Radmaxe einen optimierten Einlagerungsservice.

Maximaler Service

Räderlogistik | Unter dem Namen Radmaxe bietet der Reifenlogistiker Fiege einen Einlagerungsservice für Räder und Reifen an. Mit optimierten Leistungen will man sich an der Spitze des Einlagerungsmarkts etablieren.

Die saisonale Einlagerung von Kundenrädern bringt für Kfz-Betriebe und deren Kunden viele Vorteile und ist gleichzeitig wirksames Kundenbindungsmittel für die Betriebe. Die Endkunden nehmen dieses Angebot immer häufiger an. Doch der Service in Eigenregie bindet finanzielle, räumliche

und personelle Ressourcen, weshalb sich in der Vergangenheit vor allem Autohäuser und Werkstätten mit hohen Stückzahlen an Kundenradsätzen oftmals für einen externen Dienstleister entschieden haben. In letzter Zeit ist jedoch immer häufiger zu hören, dass Betriebe das Einlagerungsgeschäft wieder in die eigenen Hände genommen haben, weil es Probleme bei Zuverlässigkeit, Termintreue und Abwicklung gegeben hat.

Das Logistikunternehmen Fiege stieg vor rund zwei Jahren mit dem Einlagerungsservice Radmaxe in das Geschäft ein, mit dem Ziel, die Schwächen anderer Anbieter nicht zu wiederholen, sondern die Prozesse zu optimieren und damit eine maximale Kundenzufriedenheit zu erzielen. „Wir haben das Geschäftsmodell nicht neu erfunden, aber wir haben es optimiert

und auf ein neues Level gehoben“, verspricht Volker Paffen, Leiter des Radmaxe-Einlagerungsservices. Dazu hat man sich gezielt Kritikpunkte der Vergangenheit angeschaut und diese optimiert.

Individuell zugeschnitten

Nicht jeder Kunde will oder braucht den gleichen Leistungsumfang für die Rädereinlagerung. Aus diesem Grund hat man bei Radmaxe zunächst die drei Servicepakete Bronze, Silber und Gold mit unterschiedlichen Leistungsumfängen geschnürt. Das Basisangebot Bronze umfasst die Abholung der Radsätze in bereitgestellten Transportwagen, eine schriftliche und fotografische Zustandsdokumentation bei beschädigten Rädern für den sauberen Haftungsübergang, Transport und

Kurzfassung

Mit optimierten Prozessen, detaillierter Prüfung, exakter Dokumentation und absoluter Termintreue will Radmaxe den Einlagerungsservice auf ein neues Niveau heben und Schwachstellen anderer Angebote vermeiden.

„Wir haben das Geschäftsmodell nicht neu erfunden, aber optimiert.“

Volker Paffen, Leiter Radmaxe

Einlagerung im Fiege-Lager, eine Versicherung über den gesamten Prozess sowie die Auslieferung zum gewünschten Termin. Im Paket Silber kommen eine professionelle Radwäsche inklusive Ultraschall-Wäsche und bei Bedarf eine manuelle Nachwäsche dazu.

Das Gold-Paket ergänzt die vorgenannten Leistungen um eine umfangreiche Überprüfung der Radsätze nach dem Vier-Augen-Prinzip auf eigens dafür geschaffenen Prüfstraßen im Fiege-Lager. An jedem Reifen erfolgt eine Profiltiefenmessung an drei Stellen und Schäden an Felgen oder Reifen werden markiert. Bei Radsätzen mit Mischbereifung unterschiedlicher Größe wird die Reifengröße gekennzeichnet, um Verwechslungen auszuschließen. Im anschließenden Datenerfassungsbereich erfolgt eine umfangreiche Dokumentation zu Reifendaten und eventuellen Schäden, zusätzlich fertigt das System automatisch zwei hochauflösende Fotos an. Die zeigen einmal das Komplett- rad liegend von oben sowie einen Ausschnitt der Lauffläche, um das Profilbild oder Schäden zu dokumentieren. Da das System mit einer künstlichen Intelligenz



Foto: Fiege Logistik

Zur Einlagerung nutzt Radmaxe 14 Fiege-Standorte sowie zwei eigene Räderlager. Weitere Standorte in Ballungszentren sind geplant.

www.autoservicepraxis.de



Infos und Anmeldung unter
www.campderchamps.de



**CAMP^{DER}
CHAMPS**

Die neuen Termine stehen!

Das ATR Camp der Champs 2021 geht im Juni weiter, obwohl 2021 bisher kein einfaches Jahr für die Nachwuchsförderung ist. Dabei sind Aus- und Weiterbildung wichtiger denn je. Die neuen Termine stehen – und freie Plätze gibt es auch noch. Alles andere bleibt beim Alten: Das Camp ist kostenlos und offen für Auszubildende ab dem zweiten Lehrjahr aus allen freien Mehrmarken-Werkstätten in Deutschland.

Jetzt anmelden!

ATR SERVICE GmbH
Marie-Curie-Straße 3
73770 Denkendorf
www.atr.de





Foto: Fiege Logistik

Auf eigens eingerichteten Prüfstraßen werden die Radsätze im Vier-Augen-Prinzip geprüft.

ausgestattet ist, werden eventuell vorhandene historische Daten eines Radsatzes vorgeschlagen.

Kundenservice im Fokus

Die so erstellten Prüfberichte sind für den Kunden am gleichen Tag online über die Radmaxe-Plattform einsehbar. Die Daten aller im Gold-Service eingelagerten Radsätze werden spätestens rechtzeitig vor Saisonbeginn zur Verfügung gestellt. Eine Sortierung, Filterung und der Export der Daten sind ebenfalls möglich. „Wir bieten den Kunden aber auch die Möglichkeit

Einlagerungsservice Radmaxe – die Vorteile

- Zusatzgeschäfte durch Kundenbindung
- Vermeidung der eigenen Lagerhaltung
- Servicepakete individuell wählbar
- Professionelle und schonende Räderreinigung im Paket Silber und Gold
- Hohe Datenqualität durch Vier-Augen-Prüfung und KI (Gold)
- Sicherheit durch eindeutige Zuordnung jedes Radsatzes
- Versicherung der Radsätze in jedem Paket enthalten
- Schnittstellenanbindung zu diversen Autohaussystemen
- Keine Mindestmengen für Radsätze
- Preismodell je nach Wahl des Servicepakets (Bronze, Silber, Gold)

der Expressprüfung als Zusatzleistung im Gold-Paket an. Dazu können wir an der Prüfstraße priorisieren, welche Radsätze zuerst geprüft werden“, so Volker Paffen. Durch die umfangreiche Dokumentation und die mögliche Online-Abfrage hat ein Betrieb jederzeit einen virtuellen Zugriff auf die Radsätze und kann weitere Schritte wie Reifenersatz oder Felgenreparatur frühzeitig mit dem Kunden klären. Somit ist eine bisher häufig genannte Schwachstelle beseitigt. Auch die Kommunikation wurde in der Vergangenheit immer wieder bemängelt. In der Regel bieten die Dienstleister hier eine Backoffice-Lösung an, die Anfragen über interne Kanäle zu den entsprechenden Lagern weiterleitet, auf Rückmeldung wartet und diese an den Kunden weiterleitet – mit entsprechend langen Reaktionszeiten. „Bei uns gibt es einen direkten Ansprechpartner für den Kunden, der auch direkt am Lagerort sitzt und sofort Auskunft geben kann“, sagt Paffen. Neben 14 Fiege-Reifenlagern und zwei reinen Räderlagern plant Radmaxe die kontinuierliche Einrichtung weiterer Räderlager in den Ballungszentren innerhalb der nächsten zwei Jahre.

Termintreue dank Manpower

Als Logistikunternehmen verfügt Fiege nicht nur über eine eigene Fahrzeugflot-

te, sondern auch über ein großes Netzwerk in der gesamten Fiege-Organisation. „Unsere Personalquote liegt deutlich über der anderer großer Dienstleister, dazu haben wir eine eigene Flotte statt Subunternehmer. Damit haben wir in den zwei Jahren, die wir jetzt am Markt sind, eine 100-prozentige Termintreue erzielt, und das bei Zehntausenden Radsätzen“, berichtet Paffen.

Dazu tragen auch klar geregelte und vertraglich festgehaltene Abhol- und Anlieferungsmodalitäten bei. Darüber hinaus haben die Betriebe die Möglichkeit, sich die Radsätze vorkommissioniert zur gewählten Uhrzeit an eine bestimmte Abladestelle oder Arbeitsbühne liefern zu lassen. „Das verringert den Handlingaufwand im Betrieb deutlich, die Räder müssen nicht aus verschiedenen Räderwagen gesucht oder innerhalb des Betriebs verlagert werden“, so Paffen.

So verwundert es nicht, dass der Geschäftszweig Radmaxe des Logistikanbieters Fiege in einer Kundenzufriedenheits-Analyse über den gesamten Fiege-Konzern eine Weiterempfehlungsquote von 100 Prozent erreichte. „Trotz des von uns betriebenen Aufwands“, betont Volker Paffen, „bewegen wir uns auf einem mit anderen Anbietern vergleichbaren Preisniveau, bieten aber eine höhere Serviceleistung.“

Dieter Vähröder

Patrick Kröger, Prozessverantwortlicher bei der Beresa-Gruppe, zu Radmaxe:

„Wir nutzen bei der Beresa-Gruppe mit 13 Autohäusern den Fiege-Goldservice. Damit können wir uns frühzeitig mit dem Kunden austauschen und gegebenenfalls die Reparatur von Rädern rechtzeitig durchführen lassen, so dass wir beim Kundentermin die Radsätze direkt montieren können. Per anonymisierten QR-Codes werden die Radsätze digital durch Fiege verwaltet.“