



Der spanische Großhändler Reynasa optimiert mit dem Order Manager seinen Kundenservice

Reynasa, ein Distributor von Automobilersatzteilen in Spanien, nutzt den Order Manager seit vielen Jahren. CIO David Valerio spricht über die aktuellen Herausforderungen im spanischen Automotive Aftermarket und erklärt, warum sie sich für den Einsatz des Order Manager Online Portals entschieden haben und wie die B2B-Plattform ihnen hilft, die Kundenzufriedenheit zu erhöhen.

Reynasa wurde 1970 in Madrid gegründet und vertreibt seitdem Ersatzteile für Pkw und Nutzfahrzeuge. Das Unternehmen ist Teil der Serca Automoción, einer der wichtigsten Ersatzteildistributionsgruppen in Spanien und Portugal, die auch Gründungsmitglied von Nexus Automotive International ist. Reynasa verfügt derzeit über neun Niederlassungen in der Region Madrid und Guadalajara, alle mit einem Lager und einer Verkaufsstelle, einer Flotte von mehr als 110 Lieferfahrzeugen und einem Team von 300 spezialisierten Mitarbeitern.

„Wir haben uns schon immer für unsere Kunden eingesetzt. Wir wollen qualitativ hochwertige Waren liefern und den bestmöglichen Service bieten“, sagt David Valerio, Chief Information Officer bei Reynasa. „Und wir streben stets nach technologischer Innovation und entwickeln eigene Systeme, um immer auf dem neuesten Stand zu sein und den Anforderungen unserer Kunden und Lieferanten gerecht zu werden.“

„Unsere Kunden sind definitiv zufriedener.“

David Valerio,
Chief Information Officer bei Reynasa

Herausforderungen im spanischen Automotive Aftermarket

Der Automotive Aftermarket verändert sich rasant, überall auf der Welt und auch in Spanien. Die Erwartungen der Kunden verändern sich, die technologische Innovation wird immer schneller und die Konsolidierung der Branche führt zu Machtverschiebungen im Wettbewerb. David Valerio beschreibt drei wichtige Entwicklungen, mit denen der Großhandel in Spanien derzeit konfrontiert ist:

„Erstens ist da der Rückgang der Zulassungen, der zu einer geringeren Anzahl von Fahrzeugen auf dem Markt führt. Bislang sind die nationalen Zulassungen in Spanien im Jahr 2019 um 10,7 Prozent zurückgegangen.“

Das zweite große Problem ist die Alterung der Flotte. Das bedeutet, dass es auf unserem Markt immer weniger und ältere Autos gibt, was nicht nur ein kommerzielles Problem, sondern auch ein ernsthaftes Problem für die Umwelt darstellt.

Und drittens gibt es so viele neue Vertriebsmodelle. Täglich kommen neue Akteure auf den Markt, wie Händler und große Distributi-

onszentren. All diese Entwicklungen fordern uns heraus, innovative Lösungen zu finden, unser Geschäft anzupassen und nach zuverlässigen Partnern zu suchen, die uns bei dieser Aufgabe unterstützen“, sagt David Valerio.

Schnelle und einfache Verbesserung der Bestellprozesse

Ein wichtiger Schritt in diesem Entwicklungsprozess war die Entscheidung für den Order Manager vor vielen Jahren. Die B2B-Plattform ermöglicht es dem Großhändler, mit allen angeschlossenen Geschäftspartnern zu kommunizieren – unabhängig von Formatanforderungen oder der technischen Anbindung. Heute nutzen rund 280 der größten Teilehersteller und 25.000 Einkäufer weltweit den Order Manager.

„Früher haben wir mit unseren Lieferanten über ganz verschiedene Wege kommuniziert – per Telefon, E-Mail oder Fax. Jeder Schritt im Bestellprozess war manuell, zeitaufwendig und hatte ein hohes Fehlerpotenzial. Über die B2B-Plattform können wir alle Prozesse mit unseren wichtigsten Lieferanten standardisiert und automatisiert abwickeln“, erinnert sich David Valerio.

Auch die Journalfunktion des Order Manager Online Portals ist für Reynasa von großer Bedeutung. Das Journal bietet einen schnellen und effizienten Überblick über alle Aufträge und die dazugehörigen Dokumente wie Auftragsbestätigungen, Lieferankündigungen und Rechnungen. „Die elektronischen Rückmeldungen unserer Lieferanten sind für uns sehr wichtig. Ich würde sogar sagen, diese 'Reverse Messages' sind für uns genauso wichtig wie die Bestellfunktionalität. Die elektronischen Lieferankündigungen beschleunigen die Logistik- und Wareneingangsprozesse und die Rechnung ermöglicht schnellere Finanzprozesse, sowohl bei Zahlungen als auch beim Einzug von Forderungen. Das Online Portal bietet uns eine zentrale Verwaltung aller mit unseren Lieferanten ausgetauschten Dokumente“, erklärt David Valerio.

Mehr Umsatz durch zufriedene Kunden

„Wir haben uns aufgrund der Marktdurch-

dringung im Automobilbereich für eine Zusammenarbeit mit TecAlliance entschieden, weil wir der Meinung waren, dass dies der schnellste Weg für uns ist, unsere Bestellprozesse zu verbessern. Und tatsächlich werden heute mehr als 60 Prozent unserer Einkäufe über das Order Manager Online Portal getätigt. Fast 190.000 Transaktionen, d.h. Preis- und Verfügbarkeitsanfragen, Lagerbestellungen und Expressaufträge, wurden 2018 über das Portal übermittelt. Das bedeutet, dass unsere Einkäufer mehr Zeit für andere produktive Aufgaben und nicht nur für die Verwaltung aufwenden können“, sagt David Valerio.

Die Automatisierung und Digitalisierung der Bestellprozesse half Reynasa, die Fehlerquote zu reduzieren und Zeit zu sparen, die nun in einen besseren Service investiert wird. Beide Faktoren sind wichtig, um die Kundenzufriedenheit und damit letztlich den Umsatz zu steigern. „Unsere Kunden sind definitiv zufriedener. Das merkt

man an der drastischen Abnahme der Supportfälle“, erklärt David Valerio.

„Und das System ermöglicht es uns, sehr schnell auf die Wünsche unserer Kunden zu reagieren und die Ersatzteile in nur 40 Minuten zu liefern. Sie haben nicht einmal Zeit, unsere Wettbewerber nach den Teilen zu fragen, und sie wissen, dass sie auf unseren Service vertrauen können. Das bedeutet, dass wir zufriedener Kunden haben und zugleich auch unseren Umsatz steigern.“

ERP-Integration vereinfacht die tägliche Arbeit

Nach so vielen Jahren erfolgreicher Zusammenarbeit plant Reynasa nun den nächsten Schritt: die Integration der Order Manager-Funktionalitäten in das eigene ERP-System. „Durch die Integration des Order Managers in unser ERP-System können wir sowohl die Erstellung von Einkaufsdokumenten als auch den Versand von Lieferscheinen und Rechnungen zentral verwalten. Dies wird unsere täglichen administrativen Prozesse weiter verbessern. Und das bedeutet, dass unsere Mitarbeiter Aufgaben erfüllen können, die für das Unternehmen einen höheren Mehrwert haben“, sagt David Valerio.

Sind Sie auch daran interessiert, Ihre Order-to-Invoice Prozesse zu automatisieren, um Kosten zu senken und den Umsatz durch Steigerung der Kundenzufriedenheit zu steigern? Registrieren Sie sich jetzt und werden Sie Teil der internationalen Order Manager Community.



David Valerio, Chief Information Officer bei Reynasa

Warum TecAlliance?

Mit Daten, integrierten Lösungen und umfassenden Beratungsleistungen unterstützt TecAlliance Unternehmen dabei, ihre innovativen Geschäftsideen im Digital Aftermarket umzusetzen.

TecAlliance GmbH
Steinheilstraße 10
85737 Ismaning
Deutschland

Kontakt:
+49 2203 2020 2000
sales@tecalliance.net
www.TecAlliance.net



TecAlliance

Driving the Digital Aftermarket