

# Autohaus, aber anders

**Ebay** | Bei Kfz-Teilebestellungen über Ebay können Kunden neuerdings auch gleich den Einbauservice dazubuchen. Das Autohaus Bayerngarage in Markt Indersdorf war in dem Projekt von Anfang an dabei und konnte erste Erfahrungen sammeln.



Michael Lebelt, Serviceleiter der Bayerngarage, ist immer offen für neue Wege.

Wer sich wundert, warum Ebay im September auf der Automechanika wieder mit einem großen Stand vertreten sein wird, hat den Schuss nicht gehört. Ebay ist für technikaffine Autofans längst als wichtige Einkaufsplattform etabliert. Für zahlreiche Teilehändler ist der Marktplatz wiederum ein wichtiger Verkaufskanal. Ebay bezeichnet sich heute selbst als

größter Marktplatz für Kfz-Ersatzteile in Deutschland.

Nun startet Ebay ein ganz neues Angebot für Käufer von Kfz-Ersatzteilen: Sie haben jetzt die Möglichkeit, zum Ersatzteil auch gleich den Einbauservice vor Ort in einer Kfz-Werkstatt dazubuchen. Beim Kauf von Reifen über Ebay funktioniert der Montageservice schon seit einigen Jahren bestens. Jetzt soll das Angebot auf den Bereich Kfz-Ersatzteile erweitert werden. Technologiepartner für die Realisierung des Angebots ist die Werkstatt-Plattform Repareo, bei der bundesweit rund 5.700 Kfz-Betriebe angeschlossen sind. Auf Knopfdruck findet der Käufer künftig nicht nur die passende Werkstatt in seiner Nähe, sondern bekommt auch gleich eine konkrete Preisauskunft für die Montage. Den Preis für derzeit 80 mögliche Services und Reparaturen berechnet Repareo fahrzeugspezifisch

auf Basis der hinterlegten Stundenverrechnungssätze der Werkstatt.

## Aussicht auf neue Kunden

Das Autohaus Bayerngarage in Markt Indersdorf nördlich von München gehört zu den Pilotkunden für das neue Angebot und ist als Montagepartner künftig bei Ebay gelistet. Michael Lebelt, Serviceleiter der Bayerngarage, sieht darin eine Chance, neue Kundengruppen zu gewinnen: „Wir sind offen für neue Erfahrungen. Ich stelle mich damit auf jeden Fall noch breiter auf. Für mich bedeutet das Experiment kein Risiko, im besten Fall kann ich neue Kunden dazugewinnen und Folgegeschäfte machen.“

Dass man bei Bayerngarage dem Motto „Wir sind anders“ treu geblieben ist, merkt man schon beim Betreten des Neubaus. „Wir wollen, dass sich die Kunden gleich wohlfühlen, daher gibt es bei uns auch nicht den klassischen Empfangstresen“, erklärt Lebelt und weist auf die gemütliche Loungeecke mit einladender Kaffeefar. Bei Bayerngarage können Kunden fast jede Automarke bestellen und in der großzügigen Auslieferungsg-

Foto: Dietmar Winkler



Selbstverständnis der Bayerngarage in Markt Indersdorf: immer etwas anders sein

Foto: Dietmar Winkler

## Kurzfassung

Was beim Kauf von Reifen über Ebay schon länger klappt, soll es nun auch für Kfz-Ersatzteile geben: Käufer können zum Teil auch gleich den Montageservice in einer Kfz-Werkstatt dazubuchen.

## So funktioniert der Einbauservice

Kunden, die über Ebay ein Kfz-Ersatzteil kaufen, erhalten künftig auch gleich passende Montagepartner zur Auswahl angezeigt. Der Prozess beginnt in der Regel mit einer Suche auf Ebay nach dem benötigten Ersatzteil: Teilesuche und Zuordnung zum Fahrzeug laufen über Schlüsselnummern oder Suchbaum. Ist das passende Teil gefunden, bekommt der Käufer einen Hinweis, dass der Werkstatt-Service für dieses Teil verfügbar ist. Der Weg zum Servicetermin läuft dann in drei Schritten:

- Werkstatt suchen
- Termin auswählen
- Buchung abschließen

In der Ansicht öffnet sich ein Pop-up-Fenster mit der Umkreissuche. Neben der Trefferliste mit möglichen Einbaupartnern und einem eindeutigen Preisangebot erscheinen die Werkstätten zusätzlich in einer geografischen Kartenansicht. Alle Nutzer, die je ein Ferienhaus im Internet gesucht haben, dürfte die Darstellung bekannt vorkommen. Angezeigt wird auch gleich der nächstmögliche Termin. Über eine Filterfunktion können die Suchergebnisse nach Entfernung, Preis, besser Bewertung oder frühestmöglichem Termin sortiert werden. Der früheste Werkstatttermin liegt mindestens zwei Tage nach voraussichtlichem Liefertermin des Ersatzteils. Wichtig: Das Ersatzteil wird bei Buchung des Einbauservice gleich an die Werkstatt geschickt und nicht erst an den Käufer. Die konkrete Terminauswahl erfolgt ebenfalls über ein Auswahlmenü

halle abholen. Rückseitig ist die Werkstatt gelegen, das Herzstück des Betriebs. Sie ist über einen eigenen Eingang unabhängig vom Showroom erreichbar und vom Verkaufsbereich deutlich getrennt.

Das schwarz gehaltene Design kommt nicht von ungefähr: Seit März ist die Werkstatt im Handelskonzept Driver von Pirelli organisiert. „Wir sehen das als weiteres Standbein neben dem Privatkundengeschäft. Über Driver bekommen wir Zugang zu interessanten Flottenkunden“, erklärt Lebelt das Konzept. Gleich neben der Mechanikwerkstatt können in einem getrennten Karosseriebereich auch leichtere Spenglerarbeiten sowie kleinere Lackierungen durchgeführt werden.

Die Werkstatt mit 17 Mitarbeitern im Servicebereich ist bereits bei der Werkstatt-Plattform Repareo gelistet, hat also schon Erfahrung mit der digitalen Kundenansprache. Dass sich Repareo als Technologiepartner von Ebay durchsetzen konnte, ist kein Zufall: „Wir sind davon überzeugt, dass Repareo in Deutschland die größte IT-Kompetenz bei der Anbindung von Werkstattpart-

nern und ein flächendeckendes Werkstatt-Netz mitbringt“, erklärt Lennart Trautmann, Head of Installation bei Ebay Deutschland.

Den Montageservice sieht er als zusätzlichen Servicebaustein für Ebay-Kunden. „Dass für ein bei Ebay erworbenes Ersatzteil gleich der professionelle Einbau durch eine Werkstatt mitgebucht werden kann, schafft zusätzlichen Komfort und Kostentransparenz“, glaubt Trautmann. Darüber hinaus verweist er auf das Fahrzeugteilversprechen, das Ebay seinen Kunden gibt: „Wenn sich in der Werkstatt herausstellt, dass das Teil wider Erwarten nicht passt, übernimmt Ebay die Kosten für die Retourenabwicklung.“ Laut Ebay ist die Retourenquote niedrig. Der digitale Teilefinder im Auswahlprozess soll sicherstellen, dass ein gekauftes Teil auch tatsächlich zum Fahrzeug des Kunden passt.

Die Zuordnung erfolgt über die Herstellerschlüsselnummer und Typschlüsselnummer aus dem Fahrzeugschein oder über einen Auswahlbaum nach Fahrzeugtyp, Baujahr und so weiter.



Foto: Dietmar Winkler

Bei unserem Besuch vor Ort im Autohaus (v.l.): Lennart Trautmann (Ebay), Philipp Haac (Repareo) und Michael Lebelt (Bayerngarage).

nach Tag und Uhrzeit. Nach Angabe des Kennzeichens und einer Telefonnummer bestätigt der Kunde alle Angaben und den ausgewählten Termin abschließend noch einmal.

### Viele Bezahlmöglichkeiten

Danach geht es an die Kasse mit den gewohnten Bezahloptionen (z.B. Paypal, Visa, Klarna). Der Kunde bezahlt zusammen mit dem Ersatzteil auch gleich den Einbauservice. 24 Stunden vor dem Termin erhalten Kunden noch einmal eine Erinnerung per SMS und E-Mail. In der Werkstatt identifiziert sich der Kunde anhand einer von Ebay vergebenen IP-Nummer. Anhand dieser IP-Nummer, die auch auf dem Lieferetikett der Ware steht, kann die Werkstatt eine Lieferung einem konkreten Kunden zuordnen.

Praktisch: Wenn die Daten einmal eingegeben wurden, können sie in „My Garage“ hinterlegt werden und müssen bei einer weiteren Bestellung nicht erneut eingegeben werden. Passende Produkte werden umgehend in den Suchergebnissen angezeigt und mit dem grünen Häkchen des Fahrzeugteile-Versprechens gekennzeichnet.

Weil Sicherheit großgeschrieben wird, steht der Einbauservice grundsätzlich nur für Neuteile zur Verfügung, die von gewerblichen Händlern auf Ebay angeboten werden.

Die bestellten Ersatzteile schickt Ebay direkt an den Montagepartner. „Damit haben wir die volle Kontrolle und können anhand einer PIN die Lieferung einem konkreten Auftrag zuordnen“, beschreibt Lebelt den weiteren Prozess. Die Werkstatt hat also Gelegenheit, schon vor dem Termin noch einen Blick auf die Ware zu werfen, und muss sich nicht wie sonst um die Teilebestellung für Kunden kümmern. Gut für die Werkstatt: Der Service ist vom Kunden über Ebay bereits bezahlt.

Dietmar Winkler |