

Winterräder

Im Herbst die Reifen-Umsteck-Saison erstmals
ohne Stress am Telefon abwickeln.

Copyright: Michael Holub | Consultant & Trainer

Winterräder

- Wie viele Garnituren haben Sie eingelagert?
- Haben Sie zusätzliche/reservierte Wechseltage?
- Sind die zusätzlichen Telefonate im Herbst eine Belastung?
- Sind manchmal Kunden verärgert, weil sie nicht durchkommen und somit keinen Wunschtermin buchen können?
- Haben Sie eine Vorbereitungsliste für den folgenden Tag?
 - Wie wird diese erstellt?
 - Werden automatisch Schlüsselanhänger erstellt?
- Wo liegt der Engpass beim Räderwechsel selbst?
 - Finden – holen – ins Lager bringen
 - Kunden, die zu früh / spät kommen
 - Waschstraße (Zusatzleistung)
- Wie erfolgt die Dokumentation der Räder?
 - Wie und wann erfolgt die Verkaufsoffensive für Räder, die ersetzt werden müssen?

AI/KI verwaltet den gesamten Kalender

- Der Kalender ist:
 - API-fähig
 - Echtzeit-synchronisiert
 - mit Kapazitäten hinterlegt (z. B. 6 Reifenwechsel pro Stunde)
 - mit Mechaniker-Ressourcen verknüpft (optional)
- AI/KI kann:
 - freie Slots erkennen
 - Termine eintragen
 - Termine verschieben
 - Termine stornieren
 - Termine bestätigen
 - Erinnerungen versenden
 - No-Shows nachfassen

Kalender-Layer mit Filter (auf einzelnen Mitarbeiter) im AI/KI-Kalender

AI/KI nimmt Telefonate an

- AI/KI führt das Gespräch, klärt alle Fragen (zum Thema Reifen) und trägt den Termin direkt ein:
 - „Ich möchte einen Reifenwechsel buchen“
 - „Ich kann den Termin nicht wahrnehmen“
 - „Ich brauche einen Ersatztermin“
 - „Ich habe Fragen zu meinen Reifen“

Kundendaten exportieren

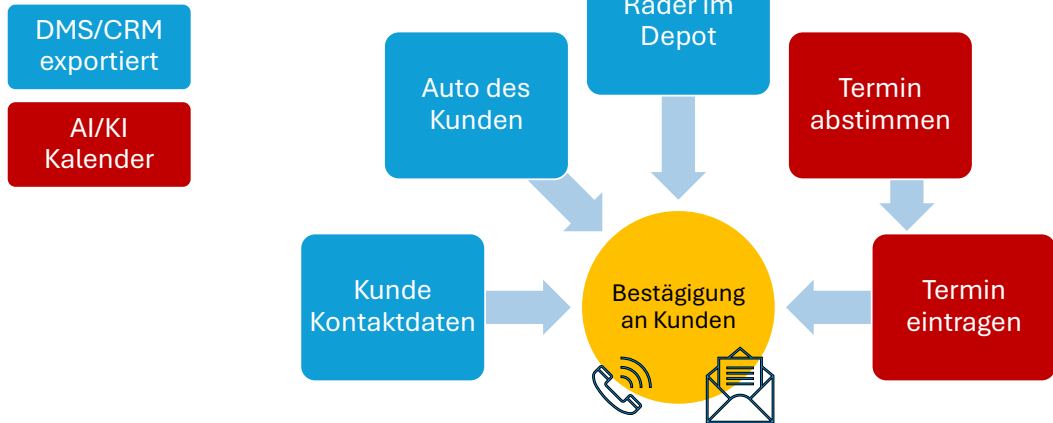
- Zum Startpunkt der Saison
- Alle Kundendaten aus DMS exportieren
 - Stammdaten Kunde
 - Stammdaten seiner Autos
 - Infos zu den Rädern dieses Autos

ALTERNATIVE:
DMS-Zugriff bereits
realisiert → Direktabfrage

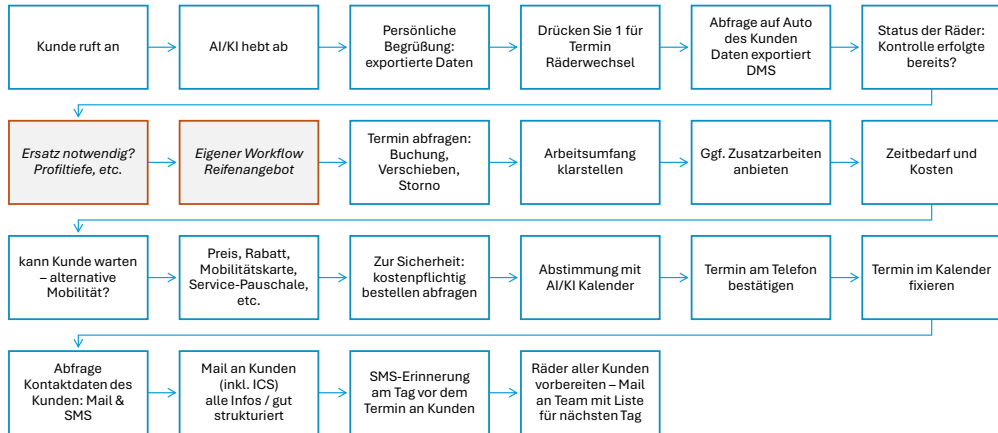
Reifendaten einspielen

- Aktuelle Reifenkatalog / Prospekt der Saison
- Welche Räder für welches Auto
 - In der Knowledge-Base von AI/KI

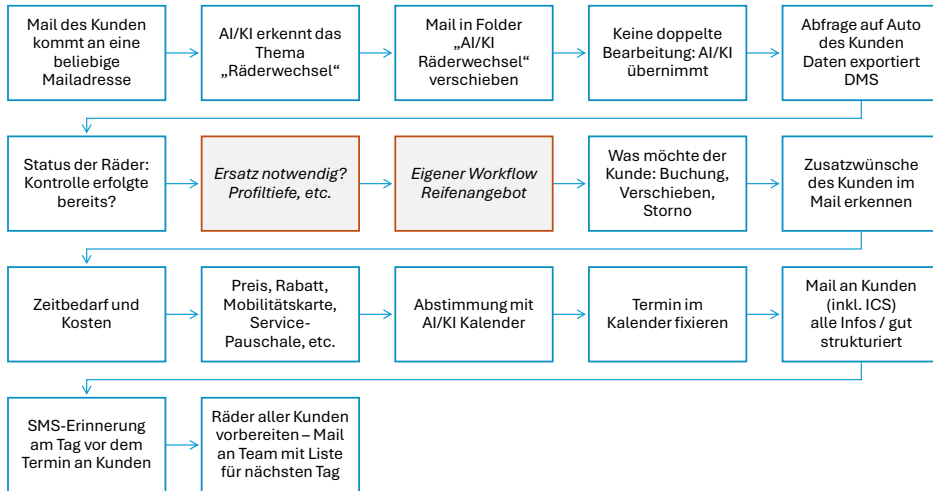
Räderwechseltermin



Ablauf Telefonat



Ablauf Mailanfrage



AI/KI bestätigt den Termin sofort

- Persönliche Ansprache
 - Ansprechpartner
 - ICS-Kalendereintrag
 - Termin
 - Uhrzeit
 - Standort
 - Dauer
 - Was ist mitzubringen
- 4.Ablauf vor Ort
 - Anfahrt & Parkplatz
 - 5.Änderungs-/Stornolink
 - 6.Erinnerungslogik
 - 7.Optionale Zusatzleistungen
 - 8.Datenschutzhinweis
 - 9.Freundlicher Abschluss

Saubere Kundendaten

- AI/KI braucht:
 - Telefonnummer
 - Fahrzeug
 - Reifeneinlagerung (falls vorhanden)
 - Standort
- **Keine Auftragseröffnung nötig.**

AI/KI arbeitet mit Regeln statt mit DMS-Aufträgen

- Wie viele Reifenwechsel pro Stunde?
- Welche Zusatzleistungen sollen angeboten werden?
- Wie geht AI/KI mit No-Shows um?
- Welche Standorte haben welche Kapazitäten?
- Beispiele:
 - 20 Minuten pro Reifenwechsel
 - 10 Minuten Puffer pro Stunde
 - 2 Mechaniker gleichzeitig
 - Mittagspause blockiert
 - Samstag nur bis 12 Uhr
 - Keine Termine nach 16 Uhr
- Diese Regeln werden einmal definiert – danach läuft alles automatisch.

Zeitersparnis für das Team

Telefonie-Ersparnis

- Reifenwechsel-Saison
70–150 Anrufe pro Tag.
- AI/KI übernimmt:
 - Terminvereinbarung
 - Rückrufe
 - Erinnerungen
 - Verschiebungen
 - Stornos
 - Nachfassen
- **3–8 Stunden pro Tag** weniger Telefonie.

Terminorganisation

- 100–200 Termine pro Woche.
- Manuell:
 - 1–2 Minuten pro Termin.
 - AI/KI: 0 Minuten.
- **2–4 Stunden pro Tag** weniger Terminverwaltung

No-Show-Reduktion

- automatische Erinnerungen
- telefonische Bestätigungen
- Ersatzkunden-Aktivierung
- **40–70 % weniger No-Shows**
- Werkstatt läuft stabiler, weniger Leerlauf.

Warum dieses Setup sogar besser ist als DMS-Termine

- DMS-Auftragseröffnung ist langsam
- DMS-Kalender sind oft unflexibel
- DMS-Schnittstellen sind teuer
- DMS-Termine sind schwer zu automatisieren
- DMS-Termine sind nicht für Massenprozesse optimiert
- Ein externer Kalender ist:
 - schneller
 - flexibler
 - günstiger
 - automatisierbar
 - perfekt für saisonale Peaks

Winterreifen Telefonchaos

Was der Kunde erwartet



Was Sales verspricht



Was Teamlead versteht



Was Developer liefert

