

Digitale Unterstützung für den Fachhandel

Mit unterschiedlichen Hardware- und Software-Lösungen werden sowohl mehr Kundinnen und Kunden in stationäre Geschäfte gelockt als auch dort schneller und einfacher Verkaufsabschlüsse erreicht.



Lars Röttger
Bidex

Schon seit 25 Jahren arbeitet Lars Röttger in der Fahrradbranche. Mit seinem Unternehmen Rim bietet er Internetlösungen speziell für stationäre Fachhandelsgeschäfte an. Mit Bidex gründete der Experte ein Unternehmen, das gezielt Datenprobleme der Fahrradbranche angeht und unterstützt. Rim und Bidex haben ihren Unternehmenssitz in Ennepetal.

Auf den ersten Blick scheinen Bidex und Dealercenter Digital zwei komplett unterschiedliche Unternehmen zu sein. Auch wenn sie deutlich verschiedene Produkte anbieten, eint sie beide das Ziel, mittels digitaler Dienstleistungen Fahrradhändlerinnen und Fahrradhändler bei ihrer Arbeit zu unterstützen und voranzubringen. SAZbike sprach mit den beiden Geschäftsführern Lars Röttger (Bidex) und Oliver Ertelt (Dealercenter Digital) über die Vorzüge digitaler Werkzeuge und die Möglichkeiten, die sich dadurch ergeben.

SAZbike: Herr Röttger, Herr Ertelt, wie unterstützen Ihre Programme und Dienstleistungen den stationären Fachhandel?

Lars Röttger: Bidex bietet mit „Bikelocal“ einen zentralen Digitalservice, damit Fachhändlerinnen und Fachhändler den eigenen Lagerbestand auf den Homepages der wichtigsten Fachhandelsmarken anzeigen können. Das funktioniert aktuell bei rund 25 Marken. Wenn zum Beispiel ein Endkunde oder eine Endkundin auf der Puky-

Homepage wissen will, in welchem Fachgeschäft in der Nähe er ein bestimmtes Modell findet, kommen diese Daten direkt von Bidex. Um das zu erreichen, meldet die Warenwirtschaft des jeweiligen Geschäfts regelmäßig die Bestände und Bidex kümmert sich um die Verbreitung auf den Marken-Homepages. Für Händlerinnen und Händler ohne Warenwirtschafts-Software bietet Bidex eine einfache und bequeme Online-Lagerverwaltung.

daheim ist durch die eingebaute Videofunktion möglich und erweitert so den Handlungsspielraum der Händlerinnen und Händler.

Röttger: Neu im Bidex-Sortiment ist der Bidex-Online-Katalog, mit dem Fachhändlerinnen und Fachhändler ganz einfach einen komplett gefüllten Produktdaten-Katalog auf die eigene Homepage integrieren können. Hierzu sind die Daten von über 60 Bike-Marken bereits vorinstalliert.



Die aktuelle Marktsituation führt sowohl auf der Hersteller- als auch auf der Händlerseite zu der wichtigen Erkenntnis, dass Endkundinnen und Endkunden nicht nur über einen Artikel informiert werden wollen, sondern auch wissen möchten, bei welchem Händler beziehungsweise welcher Händlerin das denn zu bekommen ist.

Lars Röttger



Oliver Ertelt: Beratungsqualität ist und bleibt einer der zentralen Erfolgsfaktoren für den Fachhandel. Unser „Bikecenter“ ist genau auf diesen Einsatz hin optimiert und unterstützt Händlerinnen und Händler bestmöglich im persönlichen Verkaufsgespräch. Funktionen wie Warenwirtschaftsanbindung, Sortimentsfilterung, Verfügbarkeitsprüfungen, markenübergreifende Modellvergleiche, Datenblattversand via E-Mail und vieles mehr resultieren in direkteren und schnelleren Verkaufsabschlüssen.

Für wartende Kundinnen und Kunden bietet das „Bikecenter“ die Möglichkeit, sich selbstständig vorab zu informieren, was zu einem schnellen Einstieg in das Verkaufsgespräch führt.

SAZbike: Was ist neu bei Ihnen?

Ertelt: Durch die kontinuierliche Weiterentwicklung und die automatische Update-Funktion bleibt das „Bikecenter“ immer auf dem aktuellen Stand und bereit für das nächste Verkaufsgespräch. Auch die Beratung von Kundinnen und Kunden

Der Katalog zeigt automatisch nur die Artikel an, die der Händler oder die Händlerin im Bestand hat. Jeglicher Pflegeaufwand entfällt. Endkundinnen und Endkunden können ein Fahrrad oder E-Bike einfach reservieren oder sich per Mail informieren lassen, wenn der Artikel wieder im Bestand ist. Seit kurzer Zeit funktioniert der Bidex-Online-Katalog auch mit den ersten Artikeln im Zubehörbereich, zum Beispiel von Abus, Uvex oder auch SKS.

SAZbike: Was ist das Alleinstellungsmerkmal Ihrer Produkte?

Röttger: Unser „Bikelocal“ bietet als einziger Dienstleister die Möglichkeit, die Bestände des Fachhandels auf den wichtigsten Marken-Websites anzeigen zu können. Hierfür stehen Schnittstellen zu allen relevanten Warenwirtschaftssystemen zur Verfügung. Außerdem hat Bidex eine Standardschnittstelle entwickelt, mit der praktisch alle Warenwirtschaftslösungen angebunden werden können (zum Beispiel JTL, Navision). Insgesamt unterstützt Bidex heute die Anbindung an über 45 ver-

schiedene Software-Systeme und ist damit vermutlich eindeutiger Marktführer. Bidex bietet für Fachhändlerinnen und Fachhändler eine monatliche oder jährlich zu zahlende Flatrate ohne Umsatzprovisionen oder sonstige Mediakosten und ist damit sehr einfach kalkulierbar.

Ertelt: Speziell für den Fahrradfachhandel von Branchenexperten entwickelt, ist das „Bikecenter“ als offenes Verkaufswerkzeug in seiner Effizienz, Bedienbarkeit und seinem Leistungsumfang im Fachhandel einzigartig. Die markenübergreifende Produktdatenqualität am „Bikecenter“ ist weltweit beispiellos. Gleichzeitig bietet das „Bikecenter“ Spielraum für Anpassungen der Software sowie individuelle Hardware-Lösungen (mobile Variante bis hin zu 65-Zoll-Touchscreen). Darüber hinaus unterstützt das „Bikecenter“ das Verkaufsteam mit verschiedenen intelligenten Beratungs-Tools und Drittanbieterlösungen wie Leasing, Versicherungen etc.

Natürlich passen wir die Hardware und die Software stets an die sich kontinuierlich ändernde Marktsituation sowie die Wünsche unserer Fachhändlerinnen und Fachhändler an.

SAZbike: *Wie wird dieses Angebot angenommen?*

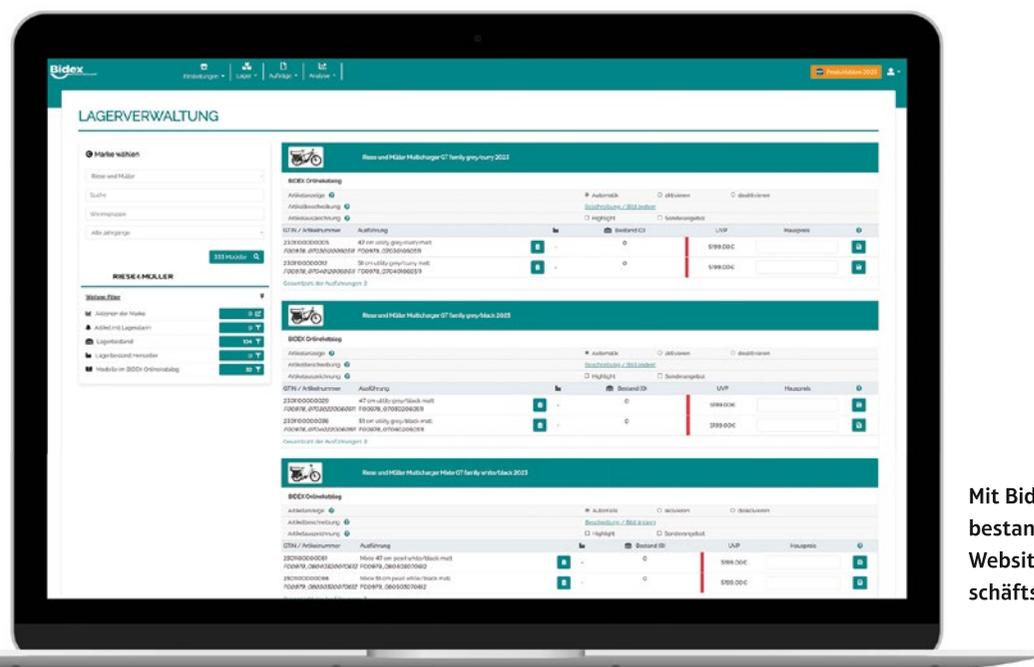


Foto: Bidex

Mit Bidex kann der Lagerbestand aktuell auf der Website eines Fachgeschäfts angezeigt werden.

Ertelt: Fahrradhändler haben die Möglichkeit, das „Bikecenter“ vorab 14 Tage kostenlos und unverbindlich zu testen. Mit einer Übernahmekostenquote von nahezu 90 Prozent und einer stetig wachsenden Anzahl von „Bikecentern“ im deutschsprachigen Raum konnten wir uns innerhalb kürzester Zeit als Branchenführer etablieren. Damit dürfen wir mittlerweile bei mehr als 650 Händlerinnen und Händlern Partner sein.

Röttger: Die aktuelle Marktsituation führt sowohl auf der Hersteller- als auch auf der Händlerseite zu der wichtigen Erkenntnis, dass Endkundinnen und Endkunden nicht nur über einen Artikel informiert werden wollen, sondern auch wissen möchten, bei welchem Händler beziehungsweise welcher Händlerin das denn zu bekommen ist. Das gilt natürlich bei serviceorientierten Produkten wie Fahrrädern und »

RIDE THE REVOLUTION THE NEW KICKR



wahoo



Kundenverhalten ändert sich permanent. Der Einzelhandel ist gefordert, damit Schritt zu halten.



E-Bikes in ganz besonderem Maße. Genau dieses Problem wird von „Bikelocal“ gelöst und daher ist das System der anerkannte Standard, wenn es um Verfügbarkeiten des Fahrrad-Fachhandels geht.

Derzeit wird „Bikelocal“ von rund 700 Fachhändlerinnen und Fachhändlern in Deutschland, Österreich und der Schweiz eingesetzt und unter anderem von Multimarken-Distributoren wie Pon, Accell Group, Cycle Union, Pierer Bikes und Coolmobility unterstützt. Nächster Schritt ist der Aufbau in weiteren Ländern Europas.

SAZbike: Was können Fachhändlerinnen und Fachhändler erreichen, wenn sie ihren Betrieb zunehmend digitalisieren?

Röttger: Aus meiner Sicht gibt es zwei wesentliche Faktoren, die eine gute Digitalstrategie mit sich bringen sollte.

Mehr Zeit zum Handeln: Schlanke digitale Prozesse und aufeinander abgestimmte Systeme stärken den wohl wichtigsten Vorteil, mit dem sich der qualitätsorientierte Einzelhandel vom Internet-Pure-Händler abhebt. Der Händler hat mehr Zeit, sich direkt und persönlich um Kunden, Beratung und Service zu kümmern. Der Local Hero ist viel stärker, als die reine Online-Konkurrenz jemals sein kann. Neue Kundinnen und Kunden: Ein weiterer

positiver Aspekt der Digitalisierung ist die hohe Reichweite und komplett neue Zielgruppen, die man mit verhältnismäßig geringem Aufwand ansprechen kann. Früher war es eben nicht möglich, dass der Hersteller direkt auf einen Händler verweist, der das gewünschte Produkt führt. Heute ist das mit überschaubaren Kosten jederzeit machbar. Und zwar unabhängig von Größe oder Lage des Fachgeschäfts.

Ertelt: Die Anforderungen an den Handel werden immer herausfordernder, vor allem durch Online-Handel, angespannte Liefersituationen, verändertes Kaufverhalten sowie Kundinnen und Kunden, die informiert den Laden betreten. Praxisnahe, sinnvolle Digitalisierung im direkten Shop-Umfeld

Oliver Ertelt

Dealercenter Digital

Der studierte Informatiker leitet seit viereinhalb Jahren die Landschutter Dealercenter Digital GmbH. Zuvor stand er fast sechs Jahre bei dem Software-Entwickler Campudus in der Verantwortung.



Foto: Bikecenter

Kundinnen und Kunden haben heute viel mehr Optionen und das Kundenverhalten ändert sich immer schneller. Digitalisierung ist daher notwendig, um mit der Kundschaft Schritt zu halten. Wer sich nicht an die neuen Herausforderungen im Fachhandel anpasst und somit Chancen in Bezug auf Beratungsqualität, Effizienz und Einkaufserlebnis verstreichen lässt, wird zwangsweise Umsatzverluste in Kauf nehmen müssen.

Oliver Ertelt



Foto: Shutterstock / elenabstl

SAZbike: *Verpassen Fachgeschäfte, die auf digitale Tools verzichten, den Anschluss und verschwinden zeitnah?*

Ertelt: Kundinnen und Kunden haben heute viel mehr Optionen und das Kundenverhalten ändert sich immer schneller. Digitalisierung ist daher notwendig, um mit der Kundschaft Schritt zu halten. Wer sich nicht an die neuen Herausforderungen im Fachhandel anpasst und somit Chancen in Bezug auf Beratungsqualität, Effizienz und Einkaufserlebnis verstreichen lässt, wird zwangsweise Umsatzverluste in Kauf nehmen müssen. Für Händlerinnen und Händler, die sich dem digitalen Wandel nicht stellen, wird der konsequentere Mitbewerber dann für Kundinnen und Kunden interessanter sein.

Röttger: Ich bin mit einer solchen Prognose sehr vorsichtig, weil dies ja suggeriert, dass digitale Tools automatisch einen guten Händler oder eine gute Händlerin ausmachen. Die Stärken des Einzelhandels liegen aber in Auswahl, Marke, Präsenz und Beratung und diese Erfolgsfaktoren lassen sich nur schwer durch Digitalisierung optimieren. Aber wenn ein guter Fachhändler beziehungsweise eine gute Fachhändlerin die richtigen Tools konsequent einsetzt, kann er oder sie auf jeden Fall noch besser werden. Das müssen auch nicht gleich Riesenprojekte sein. Wir haben beispielsweise ein Tool im Einsatz, mit dem Endkundinnen und Endkunden über die Händler-Homepage einen Beratungs- oder auch Werkstatttermin vor Ort buchen können. Die Endkundinnen und Endkunden haben das natürlich während der Pandemie mit den teilweise gesetzlich vorgeschriebenen Terminen gut genutzt. Mittlerweile ist es aber auch in der Endemie fast zum Standard geworden. Für Händlerinnen und Händler entfallen aufwendige telefonische Terminabstimmungen und das Tool erleichtert mit einfachen Mitteln die Zeitplanung.

bietet enorme Chancen für den Fachhandel und ist Schlüssel zur Professionalisierung: einfacher und effizienter verkaufen bei höchstem Servicegedanken trotz ständig wechselnder Rahmenbedingungen. Durch digitale Lösungen werden Geschäftsprozesse vereinfacht. Dadurch reduzieren sich Aufwände und Zeitfresser, was hinsichtlich des Kerngeschäfts Beratung und Verkauf Wettbewerbsvorteile verschafft. Weiterer Benefit von Digitalisierung ist, dass ein Beitrag zur Nachhaltigkeit geleistet wird, zum Beispiel durch den Wegfall von Print-Katalogen.



Foto: Bikecenter

Das Bikecenter unterstützt Mitarbeitende im Verkaufsgespräch.

Aber es gibt eine wesentliche Voraussetzung für erfolgreiche Digitalisierungsprozesse: Auch die Hersteller müssen ihre Hausaufgaben erledigen und sich auf digitale Standards und einheitliche Strukturen einlassen. Ohne Veloconnect oder Velo.Api sind eben vernünftige B2B-Workflows so gut wie unmöglich und ohne Produktdatenstandards wie „Bikedata“ von Bidex verbringen die Handelspartner vor Ort weiterhin viel zu viel Zeit mit der mühsamen Aufbereitung einfacher Produktdaten. Hier muss sich die Industrie dringend auf einheitliche Workflows und Datenstrukturen verständigen.

SAZbike: *Herr Ertelt, Herr Röttger, vielen Dank für das Gespräch.*

Interview: Alexander Schmitz



BIKES ONLINE VERMIETEN EINFACH WIE NOCH NIE

Zeit und Aufwand sparen: mit der Fahrradverleihlösung und Online-Buchungstool für Bikes, Zubehör & Touren

www.e-vendo.de/vermietung