28 Kundendienstberater kümmern sich in der KSM-Hotline um akute technische Fragen der Werkstätten

10 Jahre KSM Service

Alles Gute

Teilegroßhändler und CENTRO-Gesellschafter KSM Service Technik aus Winsen feiert im Mai 2008 10-jähriges Bestehen. Zum Geburtstag gönnt das Unternehmen seinen Kunden Rabattaktionen und kulturelle Höhepunkte.

Anfang der 90er Jahre begann in der Kfz-Branche und im freien Teilehandel eine neue Ära. Steigende technische und logistische Anforderungen, Marktliberalisierungen, Stagnation bei den Fahrzeugzulassungen und damit steigender Wettbewerbsdruck, waren der Auftakt für eine Vielzahl von Fusionen, Zusammenschlüssen und Kooperationen im freien Teilemarkt. Ehemalige Wettbewerber gingen Kooperationen ein oder verschmolzen zu größeren Unternehmen, um besser für künftige Herausforderungen des Marktes gewappnet zu sein. Diese Entwicklungen waren auch mit verantwortlich, als sich 1998 die drei Bosch-Vertragsgroßhändler Kruse, Schöberl und Maurer zu einem Unternehmen zusammenschlossen. Der Älteste im Bunde, die Firma Kruse mit Sitz in Hamburg, erhielt im Jahr 1921 den weltweit ersten Bosch-Dienst-Vertrag. Im Lauf der Jahre entwickelte sich das Unternehmen wie die Firmen Schöberl (Lübeck) und Maurer (Hannover) zu einem Bosch-Vertragsgroßhändler. Die gemeinsame Bosch-Vergangenheit prägt auch heute noch die KSM Service Technik GmbH & Co. KG. Zum einen vertreibt das Unternehmen das komplette Bosch-Ausrüstungssortiment für Kraftfahrzeuge, Nfz und Spezialanwendungen. Zum anderen legt man bei KSM großen Wert auf Qualität, technisches Know-how und Weiterbildung. Davon profitieren auch die über 33.000 KSM-Kunden aus dem Bereich Werkstatt und Autohaus. Heute erwirtschaftet die KSM mit 50 Standorten in Deutschland, Österreich, Slowenien und künftig auch Tschechien einen Jahresumsatz von rund 300 Mio. Euro und gehört damit zu den größten Teilegroßhandelsunternehmen in Deutschland. Die positive Entwicklung in den letzten zehn Jahren ist für Joachim Münch, Mitglied der KSM-Geschäftsleitung, durch den Zusammenschluss der drei ehemaligen Vertragsgroßhändler und der konsequenten Kundenorientierung der KSM erst möglich geworden. Nur in der Konstellation sei es gelungen, den steigenden Anforderungen im Markt gerecht zu werden und die Werkstattkunden optimal zu bedienen. Münch rechnet damit, dass die Anforderungen an den Teilegroßhandel sich in den kommenden Jahren weiter verändern werden. Sein Credo: KSM muss der Problemlöser der Werkstattkunden sein. „Viele Werkstattbetriebe leiden unter wachsendem Wettbewerbsdruck, technischer Komplexität, steigenden Investitionsanforderungen und schlechten Betriebsergebnissen. Wir als KSM machen 75 Prozent unseres Umsatzes mit Werkstätten, darum ist es in unserem ureigenen Interesse, unseren Kunden einen erfolgreichen Weg in die Zukunft aufzuzeigen“, so Münch.

KSM konzentriere sich dabei auf zwei Schwerpunkte. Zum einen helfe man den Unternehmen, sich in dem wandelnden Markt auch zukunftssicher aufzustellen. „Unsere Leistung als Großhandel muss so sein, dass unsere Kunden mit ihren Betrieben auch betriebswirtschaftlich erfolgreich im Markt bestehen können.“ Zum zweiten habe es sich KSM Service Technik zur Aufgabe gemacht, den Werkstattunternehmern optimalen technischen Support zu bieten. Sei es durch technische Weiterbildungen oder die tagesaktuelle adhoc-Versorgung über

Täglich verlassen über 10.000 Sendungen das KSM Service Technik Zentrallager in Winsen.

qualitativ hochwertige Supportlösungen. Beides, Weiterbildung/Schulung, aber auch den Hotlinesupport bietet das Unternehmen in einer Qualität, die nach Angaben des Geschäftsführers beispiellos ist. „Unsere Hotline löst 95 Prozent aller Probleme, Monat für Monat werden von unseren 28 Kundendienstberatern rund 5.000 Hotlineanfragen bearbeitet."

Topservice können Werkstätten außerdem bei der Teileversorgung durch KSM erwarten. Mit 107.000 gelisteten Teiletypnummern, davon rund 45.000 aus dem Bereich Elektrik/Elektronik, ist KSM Vollsortimenter und bietet neben dem kompletten Bosch-Kfz-Teilesortiment Kfz-Verschleiß-, -Ersatz- und -Zubehör-Teile aller führenden OE-Lieferanten.

Hoher Servicegrad, hohe Loyalität

„Wir garantieren 95 Prozent Warenpräsenz und bieten unseren Betrieben über unsere 50 Verkaufshäuser eine ausgeklügelte Lieferlogistik." Allein aus dem Zentrallager in Winsen bei Hamburg werden täglich mehr als 10.000 Sendungen verschickt. Den Anteil des übers Internet generierten Teileumsatzes gibt KSM mit über 50 Prozent an, was deutlich über den Durchschnittswerten im freien Teilehandel liegt. Trotz dieser hohen Quote leistet man sich 290 qualifizierte Telefonverkäufer. „Unser Anspruch ist, jedem Anrufer binnen 20 Sekunden mit einem kompetenten Ansprechpartner zu verbinden, um seine Fragen rund um das Thema Teilebestellung zu beantworten", erklärt Joachim Münch. Dieser hohe Servicegrad beim Thema Teile zahlt sich aus. „Es gibt viele Kunden, die über 90 Prozent ihres kompletten Teilebedarfs ausschließlich

Die Geschäftsleitung der KSM Thankmar Graeger, Joachim Münch und Bernd Günther

über KSM decken", so Münch. Zum zehnjährigen Bestehen möchte sich das Unternehmen mit besonderen Aktionen für die Loyalität der Kunden aus dem Bereich Werkstatt bedanken. So honoriert das Unternehmen Mehrumsatz bei Verschleißteilen im Mai mit einem Bonusrabatt von zusätzlich zehn Prozent. Werkstätten, die an dem Programm teilnehmen wollen, können sich direkt im Internet unter www.10-Jahre-KSM-Service.de registrieren. Mit Zugang der Bestätigung profitieren Unternehmer dann bei jeder Bestellung im Aktionszeitraum vom Jubiläumsrabatt. Interessierte können auf der eigens für das Jubiläum eingerichteten Homepage außerdem an einem Gewinnspiel teilnehmen, bei dem dreitägige Reisen nach Hamburg, Berlin und Wien verlost werden. *fs*

Weitere Infos zum Unternehmen:
www.ksm-service.de

Bilder: KSM