

Referenzbericht



Kundenservice und Datenschutz vereint

Die reifencom GmbH bringt mit der Kartenplattform SmartMaps einen DSGVO-konformen Reifenwerkstatt-Finder ins Rollen.

reifen.com ist Deutschlands Multi-Channel-Spezialist mit einem breiten Angebot für Reifen und Räder. Neben dem reifen.com-Onlineshop gibt es in Deutschland 37 Filialen und insgesamt 3.750 Montagepartner für zusätzliche Serviceleistungen. Im europäischen Ausland ist reifen.com mit weiteren Onlineshops vertreten. Die Produktpalette umfasst Reifen für PKW, Motorräder, Offroad- und Transportfahrzeuge und Fahrräder sowie Felgen, Kompletträder und Zubehör. Seit 01.01.2016 ist die reifencom GmbH Teil des börsennotierten und global operierenden Reifenherstellers Apollo Tyres Ltd. Der Reifenexperte überzeugt mit herausragender Kundenzufriedenheit und wurde für seine Performance schon mehrfach ausgezeichnet. Auf Basis der Kartenplattform SmartMaps der Karlsruher YellowMap AG bietet das Unternehmen seinen Kunden eine nutzerfreundliche und zugleich datensichere Suchmöglichkeit nach Filialen und Montagepartnern.

Klick zur passenden Werkstatt

„Wir sind ein Multi-Channel-Anbieter und verbinden beim Kundenservice online und offline“, erklärt Philipp Klusmeier, Leiter eCommerce der reifencom GmbH. „Angesichts unserer zahlreichen eigenen Standorte und einem weitreichenden Partner-

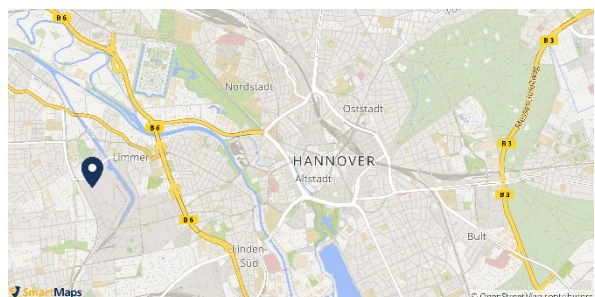


Kunde

- reifencom GmbH, Hannover
- Branche: eCommerce & Einzelhandel
- www.reifen.com
- Deutschlands Multi-Channel-Spezialist für Reifen und Räder
- Deutschland 37 Filialen und insgesamt 3.750 Montagepartner

Funktionen und Anforderungen

- Digitaler Reifenwerkstatt-Finder
- Nutzerfreundliche Suche mit umfangreichen Filterfunktionen und Visualisierung von Standorten
- Schnelle Bereitstellung umfassender Standort-Information, inklusive Kartenansicht, Direktkontakt, Öffnungszeiten, Service, Preise und Zahlungsmöglichkeiten
- Unterstützung bei Multi-Channel-Strategien für ein nahtloses Kundenerlebnis über verschiedene Kanäle hinweg





eine benutzerfreundliche, digitale Kartenlösung für uns eine entscheidende Rolle. Unsere Produkte erfordern in der Regel eine Werkstattleistung und wir möchten, dass unsere Kunden schnell passende Filialen und Partner für eine fachgerechte Montage finden. Dazu wollen wir den Nutzern ein bestmögliches Tool an die Hand geben.“

Datenschutz steht ganz oben

In der Vergangenheit verwendete das Unternehmen einen verbreiteten US-Kartendienst. „Dieser war verhältnismäßig teuer und eine datenschutzkonforme Umsetzung war aufwendig“, so Philipp Klusmeier. „Und es fehlte ein direkter Ansprechpartner. Wir konnten über eine E-Mail-Hotline eine Anfrage stellen und haben dann irgendwann vielleicht eine Rückmeldung bekommen. Das war für uns nicht gerade optimal. Wir wollten eine Lösung, die uns besser repräsentiert.“

Gemeinsam mit einer IT-Agentur, die reifen.com bereits seit vielen Jahren betreut, prüfte das Projekt-Team um Philipp Klusmeier mehrere Alternativen. Die Entscheidung fiel auf SmartMaps. „Uns überzeugte vor allem die DSGVO-Konformität, die für uns hohe Priorität hat, das unschlagbare Preis-Leistungs-Verhältnis sowie die wirklich hervorragende technische Dokumentation.“



Nutzen und Vorteile

- DSGVO-Konformität ist sichergestellt
- Kosteneinsparung von über 50 Prozent zum bisherigen Anbieter
- Benutzerfreundlichkeit und bessere Usability der Kartenlösung
- Einfache Implementierung und flexible Anpassung in bestehende Systemumgebung
- Vielfältige Erweiterungsmöglichkeiten durch modularen Funktionsumfang

» SmartMaps überzeugte uns vor allem mit der DSGVO-Konformität, die für uns hohe Priorität hat; einem unschlagbaren Preis-Leistungs-Verhältnis sowie der wirklich hervorragenden technischen Dokumentation. YellowMap bietet uns alles, was wir brauchen, aus einer Hand: von den aufbereiteten Geodaten bis zu einer Lösung zur Adressprüfung und Autocomplete-Eingabe. Wir müssen nicht verschiedene Dienstleister anfragen. Das macht für uns die Integration deutlich einfacher. «

Philipp Klusmeier, Leiter eCommerce reifen.com GmbH

Europaweiter Rollout

Die einfache Integration von SmartMaps per API ermöglicht eine modulare und flexible Anpassung der Kartenlösung in die bestehende Systemumgebung. Die betreuende Agentur konnte so in Zusammenarbeit mit dem reifen.com-IT-Team damit selbst eine Finder-Lösung entwickeln, die genau zu den Vorstellungen des Unternehmens passte. Schrittweise entstand eine maßgeschneiderte Werkstattsuche; zunächst für den Markt in Frankreich, Italien, Benelux und Dänemark, dann für die DACH-Region. Kunden finden nun unkompliziert über eine Ortsnamen- oder Postleitzahlen-Eingabe Werkstätten in ihrer Nähe. Eine Filtermöglichkeit nach bestimmten Leistungen sorgt für eine möglichst passende Trefferliste. Der Nutzer wählt vor seiner Suche aus, ob er einen Reifenservice für einen PKW, einen Van, ein Motorrad oder ein E-Auto möchte und ob er zusätzliche Leistungen wünscht, zum Beispiel einen Ölwechsel. Mit den Treffern erhält er anschließend umfassende Informationen zu den einzelnen Werkstätten – eine Kartenansicht des genauen Standorts sowie umfassende Informationen wie Direktkontakt, Öffnungszeiten, Service, Preise und Zahlungsmöglichkeiten.

Schneller Support bei weniger Kosten

„Eine solche detaillierte Übersicht über das jeweilige Werkstatt-Angebot hatten wir vorher nicht“, so Philipp Klusmeier, der die gute technische Dokumentation für die Implementierung sowie den kurzen Draht zum Anbieter in Karlsruhe hervorhebt: „Der hervorragende Support hat für uns das gesamte Projekt sehr beschleunigt und vereinfacht. Wir sind mit der Zusammenarbeit mit YellowMap sehr zufrieden. Bis hin zur Geschäftsleitung ist sich dort niemand zu schade, jederzeit mit uns persönlich zu sprechen. Wir haben einen festen Ansprechpartner und bekommen bei Fragen innerhalb von 24 Stunden eine aussagekräftige Rückmeldung. Das gab es bei unserem vorherigen Anbieter so nicht und macht die Umsetzung jetzt viel einfacher.“ Weiterer Unterschied zum bisher eingesetzten US-Kartendienst: SmartMaps ist von Haus aus datenschutzkonform und so angelegt, dass kein Tracking und keine dauerhafte Nutzung von Daten erfolgt. „Damit können wir uns sicher sein, mit dem Werkstattfinder DSGVO-konform zu handeln. Und für den Nutzer ist die Usability besser, die Karte lädt sofort, ohne dass ein Zustimmungsklick nötig ist.“ Dazu kommt eine deutliche Kosteneinsparung durch den Umstieg – Herr Klusmeier beziffert diese auf mehr als 50 Prozent.

Jetzt informieren



Telefon: +49 721 9638-125

geosolutions@yellowmap.de

www.yellowmap.com

www.smartmaps.net



YellowMap AG
CAS-Weg 1 - 5
76131 Karlsruhe

