Customer Communication

More parking in less space...anywhere.

Interview mit Remo Baleri, Geschäftsführer azw

Wie nutzen Sie den Ausstellungsturm in Ihrem Verkaufsprozess?

Der Ausstellungsturm wird in erster Linie als Lagerplatz von verkauften Fahrzeugen und als Abholungseffekt von Kundenfahrzeugen genutzt. Hier sind die auf Abholung wartenden Fahrzeuge im Trockenen und in Sicherheit. Im Turm selber verkauft man keine Autos, sondern das geschieht offen auf dem Ausstellungsplatz, der Terrasse oder online. Auf der 1. Etage, zu welcher man über die Terrasse her Einblick hat, sind Verkaufsfahrzeuge ausgestellt. In den darüber liegenden Etagen werden doppelt geführte Fahrzeuge in verschiedenen Farben oder eben verkaufte Fahrzeuge gelagert.

Wie reagieren Ihre Kunden, wenn sie den Autoausstellungsturm zum ersten Mal vorführen?

Die Kunden sind sehr interessiert und möchten wissen wie das automatische Skyline Parking System funktioniert. Wir führen den Turm regelmässig vor, insbesondere wenn ein Kunde ein Fahrzeug gekauft hat.

Könnten Sie uns etwas über den Mehrwert des Automatischen Parksystems (APS) für ihr Geschäft der letzten vier Jahre berichten?

Für uns heisst der Turm vor allem PLATZ! ¾ davon ist Lagerfläche, der Rest Ausstellungsfläche. Wir bekommen 128 Autos rein – und das auf einer so kleinen Fläche!

Zudem prägt der Turm unser Image/Reputation. Bei jedem Auto, welches wir online zum Verkauf anbieten, prangt auf dem Inserat im Hintergrund der Turm. Er ist zum azw Wahrzeichen geworden, Wiedererkennung garantiert!

Und natürlich hat der Turm zu einer Optimierung der Arbeitsprozesse geführt. Alles geht jetzt viel schneller – die Fahrzeug-Handling-Zeit hat sich enorm verkürzt.

Als Autohändler ein APS zu besitzen, was sind allenfalls Nachteile?

Ein Parkplatz in einem solchen Turm ist im Vergleich zu einem konventionellen überirdischen Parkplatz teurer, aber dafür gewinnt man enorm viel Platz. Gerade hier in der Stadt Zürich, wo alles – vor allem aber der Quadratmeter – so extrem teuer ist, lohnt es sich deshalb allemal. Ich würde es wieder tun.

In wie fern sind sie mit der Zuverlässigkeit ihres automatischen Parksystems zufrieden, was könnte/müsste verbessert werden?

Da bin ich wirklich sehr zufrieden. Für uns ist der Turm zu einem verlässlichen Arbeitsmittel geworden. Auch bei den sehr tiefen Temperaturen, die wir in diesem Winter hatten, aber auch bei 30 Grad plus funktioniert er einwandfrei. (Anmerkung der Redaktion: Es handelt sich bei diesem APS weltweit um das einzige dieser Art, das ohne Fassade auskommt und somit extremen Temperaturschwankungen, etc. ausgesetzt ist.) Wir haben immer mal wieder ein paar kleinere Nutzerfehler. Die meisten davon kann unser eigener Mitarbeiter selbst beheben, etwa 1 Mal alle 2 Monate müssen wir Skyline anrufen. Die jährlichen, präventiven Wartungsarbeiten sind ein wichtiger Beitrag zur Anlagenverlässlichkeit.

Klar gab es während der Anfangsphase mehr Probleme, einige Anpassungen, Abstimmungen etc. – heute ist der Turm zu einem unabdingbaren, zuverlässigen Bestandteil unseres Geschäfts geworden.

Customer Communication

Was man verbessern könnte? Die zwei auf unseren Wunsch hergerichteten Showroomplätze hinter den Verkaufszimmern üben heute nicht die angedachte Funktion aus – Präsentation höchstwertiger Fahrzeuge. Die Autos werden hier zu schnell staubig. Auf dem Papier war es eine coole Idee, aber in der Realität sind es heute einfach 2 Abstellplätze.

Für die Bauarbeiten würde ich mit anderen Baufirmen zusammenarbeiten. Wir hatten ein paar bauliche Probleme, z.B. Wasserdichtigkeitsprobleme (fehlkonstruierte Terrasse), die bei der Behebung vor allem Zeit und Nerven gekostet haben. Das hat nichts mit Skyline Parking, ihrem Turm oder ihrer Parktechnologie zu tun.

Wie zufrieden sind Sie mit dem Service und der Wartungsunterstützung der Skyline Mitarbeiter?

Perfekt! Wenn die Skyline Leute kommen sind die Termine im Vorfeld abgestimmt, sie tun was zu tun ist, kommunizieren transparent was sie getan haben und wo Verbesserungspotenzial ist. Eine sehr geschätzte, offene Kommunikation.

Wie erleben und nutzen ihre Mitarbeiter den Parkturm?

Jeder nutzt den Turm mehrere Male am Tag – schon morgens früh stellen alle ihr Auto selbst rein, dann lagern sie die verkauften Autos ein und aus. Viele führen nach dem Verkauf oder Auslieferung eines Autos den Turm den interessierten Kunden noch vor. Alles ist alltäglich geworden.

Wie einfach/schwierig ist die Nutzung für Ihre Mitarbeiter?

Es ist einfach. Dennoch sind zusätzliche Software-Upgrades geplant, um weitere Potentiale zur Verbesserung der Arbeitsprozesse zu ermöglichen, wie z.B. bei der Integration in das firmeneigene ERP (Ressourcenplanung).

Was hat sich an der Arbeit ihrer Mitarbeiter in den letzten vier Jahren wegen/dank dem APS verändert?

Zu Beginn gab es für alle azw Mitarbeiter einige Arbeitsprozessanpassungen, die sich jedoch nach ein paar Wochen eingespielt hatten. Wie gesagt, die Fahrzeug-Handling-Zeit hat sich wesentlich verkürzt und jeder hat mehr Zeit für den Verkauf. Vorher mussten die Verkäufer zum Beispiel die Autos zum Lager wegfahren. Heute stellen Sie das Fahrzeug im Turm ab und es ist versorgt. Alle Prozesse sind schneller geworden.

Würden sie sich wieder für ein Skyline APS entscheiden?

Definitiv ja. Ich würde heute, wenn ich aussuchen könnte, den Turm – also das eigentliche Autolager - in den Boden hinein bauen und oben ein auffälliges, grosszügiges Verkaufszentrum planen. Und heute ist Skyline Parking auch eine etablierte Firma mit mehreren Projekten und Erfahrung, darum würde ich definitiv wieder auf ein Skyline Produkt setzen.

Skyline Parking

SKYLINE PARKING AG
Lagerhausstrasse 3
CH-8400 Winterthur

T +41 52 203 00 03

info@skyline-parking.com
www.skyline-parking.ch
www.skyline-parking.de