

Digitalisierter Skiverleih erfolgreich gestartet

Die neuen Tools und Lösungen vom österreichischen Skiservice-Spezialisten Wintersteiger unterstreichen einmal mehr, dass Digitalisierung die Individualisierung beschleunigt.

Skiservice, Bootfitting und Customizing sind drei Bereiche, in denen Wintersteiger mit neuen digitalen Prozessen die Kundenbindung erhöht. Der Weltmarktführer im Skiservice (mehr als 1.250 ausgelieferte Skiservice-Automaten) und mit seiner Marke Bootdoc in Österreich auch Marktführer bei Einlagen, zeigte zur ISPO und ÖSFA einige Systeme, die den Skiservice-, Verleih-, Bootfitting- und auch den Personalisierungs-Prozess beschleunigen und standardisieren.

„Schon jetzt sind viele unserer Schleifautomaten mit einem Ferndiagnose-Modul ausgestattet, sodass bei einer Frage zur korrekten Einstellung der Maschine oder bei einer Störungsmeldung unsere Servicetechniker im Innendienst direkten Zugang auf die Maschine haben und bei der Problemlösung online behilflich sein können“, erklärt Franz Gangl, Marketingleiter von Wintersteiger. In Zukunft werde das Thema Digitalisierung im Skiservice eine noch größere Bedeutung erlangen. Bei der nächsten Maschinengeneration werden Sensoren verbaut sein, die mit der Zentrale kommunizieren und den Bedarf an Verbrauchsmaterialien beziehungsweise Ersatzteilen durch Abnutzung automatisch melden.“

Der Trend zur Automatisierung sei seit Jahren ungebrochen: Einerseits sei es immer schwieriger geworden, geschultes und motiviertes Personal zu finden, gerade wenn der Händler eine Werkstatt nur im Winter betreibt. Andererseits sprechen Ergebniskonstanz, Wiederholgenauigkeit und die große Zeitersparnis eine deutliche Sprache für die Automatisierung. „Wir waren vorher händisch unter-

wegs und lassen jetzt alles einen Computer machen“, erklärt Thomas Sprengl von Sport Sprengl aus Garmisch-Partenkirchen. „Wir können nur das Beste sagen, so einen feinen Belag wie mit der ‚Scout‘ haben wir noch nie schleifen können. Wir haben über den ganzen Winter bisher rund 2.000 Ski geschliffen und hatten noch keine einzige Reklamation, das sagt wirklich was aus.“ Das geschlossene System gewährt nicht nur mehr Arbeitssicherheit, sondern auch weniger Emissionen in der Servicewerkstätte, erklärt Gangl. Außerdem würden Händler immer weniger aus „dem Bauch heraus“ kaufen und immer öfter betriebswirtschaftliche Parameter neben einem gut erreichbaren und kompetenten Kundendienst berücksichtigen.

„Verleih der Zukunft“ ist bei 25 Händlern Realität

Wintersteiger erarbeitet mit den Händlern ein auf ihre Bedürfnisse abgestimmtes Werkstattkonzept, das sowohl die passende Maschine als auch die Arbeitsabläufe berücksichtigt. Das Schulungsangebot reicht von der Einstiegs- und Rennservice-schulung bis zu Trainings bei den Händlern und Verleihern im Haus.

Bereits 2018 präsentierte Wintersteiger sein innovatives Konzept „Verleih der Zukunft“, das mithilfe von Digitalisierung und intelligenter Datennutzung den Verleihprozess automatisiert, verkürzt und inzwischen bei 25 Händlern in Österreich, den USA und Italien installiert ist. „Das Ziel ist, dass der Skifahrer zufrieden, entspannt und vor allem in kürzester Zeit aus dem Geschäft geht. Wir kombinieren Software und Geräte so, dass das Skiausleihen schneller und komfortabler wird“, erklärt Daniel Steininger, Leitung Geschäftsfeld Sports bei Wintersteiger. Auch Bründl, der größte Skiverleiher der Alpen, setzt auf das Konzept und hat an zwei Standorten das System installiert, um Erfahrungen zu sammeln. „Es ist uns jetzt schon klar und wir haben die Entscheidung bereits getroffen, dass wir nach und nach die nächsten Standorte umrüsten werden“, erklärt Herbert Neumayer von Intersport Bründl aus Kaprun. „Für uns ist der Verleih der Zukunft ein Qualitätssprung. Wir betrachten alles immer aus der Brille des Kunden. Ist es für ihn sinnvoll? Und wir müssen das



mit Blick auf die Ablaufoptimierung mit einem klaren ‚Ja‘ beantworten. Es geht schneller und bequemer, wenn der Kunde nicht mehr die Schuhe ausziehen muss und nicht mehr in der Schneepfütze steht. Das sind für uns die entscheidenden Kriterien, so bekommt der Skiverleih mit diesem System eine neue Qualität, die uns perfekt unterstützt und auch für den Kunden spürbar und erlebbar ist.“

Autofitting bei Einlagen

Unter der Handelsmarke Bootdoc vertreibt Wintersteiger Einlagen und Bootfitting-Produkte für Endverbraucher. Händler erhalten Unterstützung in Form von Bootfitting-Seminaren, Fußanalyse-Methoden über Schäuminnenschuhe, Einlagen oder auch Heizsocken und Verkaufsunterstützung durch Bootdoc-Sales-Experts. Neu im Portfolio ist das Gerät „Autofit“ von Bootdoc, das Einlagen für Sportschuhe automatisch anpasst: Der Kunde sitzt auf der „Autofit“-Station und in wenigen Minuten werden die Einlagen maschinell ausgeformt. Durch die Automatisierung wird der Vorgang stark vereinfacht, sodass auch weniger geschulte Mitarbeiter übernehmen können, sollte der Bootfitting-Experte gerade außer Haus sein. Dem Trend zur Personalisierung wird Bootdoc beim neuen Socken-Designer gerecht: Der Sporthändler kann sich dabei seine „Power Fit Socks“ neuerdings ab 300 Paaren individuell mit Logo, Slogan und Fotos bei Winter- und Sommermodellen selber gestalten.

Mathias Krenski

Wie der Skiverleih der Zukunft im Detail von den Prozessen her aussieht, können Sie im ausführlichen SAZsport-Plus-Artikel unter www.sazsport.de/skiverleih online nachlesen.



Das Ziel ist, dass der Skifahrer beim Verleih zufrieden, entspannt und in kürzester Zeit aus dem Geschäft geht.

Daniel Steininger
Leiter Sports bei Wintersteiger



Bequemes Fitting: Bootdocs „Autofit“