SCHADEN.NEWS









04.04.2018

COPARTS WERKSTATTKONGRESS: WIE KÖNNEN BETRIEBE VON DER DIGITALISIERUNG PROFITIEREN?

Die eigene Webseite, online Termine vereinbaren oder in Echtzeit Fahrzeugdaten abrufen: Digitalisierung und Telematik werden sich in den kommenden Jahren rasant verbreiten. Damit kommen auf freie Reparaturbetriebe neue Herausforderungen, aber auch eine ganze Reihe Chancen zu. So das Fazit beim ersten COPARTS Werkstattkongress in Frankfurt.

DIGITALE SCHADENAUFNAHME

Nach der Eröffnung des Kongresses durch Hans Eisner, CEO Group Auto International, stellte Dr. Martin Endlein, Leiter DAT-Unternehmenskommunikation Details aus dem aktuellen DAT-Report vor. Ein Schwerpunkt lag dabei auf der Schadendokumentation per App und Smartphone. Hiernach trauen es sich 47 Prozent der Befragten zu, einen Unfallschaden mit dem Smartphone zu dokumentieren und die Bilder anschließend zur Kalkulation an die Versicherung zu senden. Dagegen sind 32 Prozent der Befragten der Auffassung, dass sie nicht dazu in der Lage wären und weitere 21 Prozent konnten mit der Frage nichts anfangen. Damit würde schon heute annähernd die Hälfte der Befragten einen Unfallschaden selbst dokumentieren – und diese Zahl dürfte sich in den kommenden Jahren weiter erhöhen.

DIE DIGITALISIERUNG IM BETRIEB NUTZEN

Was Betriebe konkret tun können, um von digitalen Entwicklungen zu profitieren, wurde in fünf Workshops diskutiert. Dass der Reparaturbetrieb dabei eine eigene Webseite hat, setzte Dr. Jens Uwe Meyer (Software-Architekt) voraus. Hierauf aufbauend ging es unter anderem um die Möglichkeit, dass Werkstattkunden Termine online vereinbaren können. Zudem sollten Betriebe die modernen Kommunikationswege einsetzen, um mit Ihren Kunden in Kontakt zu bleiben. Dies gelte sowohl für Informationen zum Stand einer Reparatur, wie auch für damit im Zusammenhang stehende Nachfragen, etwa, wenn sich während des Reparaturprozesses der Umfang erhöhen sollte.
Als weiterer Baustein, die Kundenbindung zu stärken, könnten die vorhandenen Daten über den Kunden und dessen Fahrzeug genutzt werden. Ähnlich einer „Patientenkartei", sollten Reparaturbetriebe die ohnehin angelegte Kundendatei pflegen und ausbauen. Denn neben der Dokumentation aller in der Vergangenheit ausgeführter Reparaturen am Fahrzeug, können Betriebe auf Servicetermine hinweisen.

LÖSUNGEN FÜR KÜNFTIGEN SERVICE

Insbesondere die beiden Workshops zu den Telematik-Lösungen G-Connect als eigenes Angebot der Group Auto International (Referent: Robert Stevens, Director of Telematic, Group Auto International) und die Industrielösung der COPARTS/G.A.S. in Kooperation mit ZF (Referent: Elmar Bauer, Director ZF Aftermarket) informierten über die schon heute machbare Leistungsfähigkeit der Systeme. Beide Möglichkeiten sichern Partnerwerkstätten den Einstieg in das zukunftsträchtige Geschäft mit Fahrzeugdaten: So können Werkstätten künftig Fahrzeugdaten wie Verschleißzustand von Bauteilen und Inspektionsbedarf in Echtzeit auslesen und auswerten und diese Informationen aktiv für ein Kundenangebot nutzen. Das ermöglicht Geschäftsmodelle für einen noch höheren Servicelevel.