SCHADEN.NEWS








05.05.2021

WAS PLANT REPAIRFIX?

Die RepairFix-Mitgründer Fabian Pape und Alla Kopylova berichten im Interview, wie das Startup mit seiner Software “motum” ein Jahr nach dem Launch im K&L-Markt aufgestellt ist.

Seit rund einem Jahr ist RepairFix mit seiner digitalen Schadenannahme auf dem Markt. Wie habt ihr Euch inzwischen in der Branche positioniert? **Fabian Pape:** Mit unseren digitalen Lösungen haben wir im Unfallschadenmarkt inzwischen richtig Fuß gefasst. Das erfüllt uns mit Stolz. Mittlerweile sind mehr als 100 Betriebe dabei und nutzen motum. Durch das stetige Feedback der Werkstätten und Kunden können wir unsere Lösung zielgerichtet weiterentwickeln und sie noch stärker auf die Bedürfnisse der K&L-Betriebe ausrichten.

Alla Kopylova: Wir haben unsere Nische gefunden. Denn im Mittelpunkt unserer Software steht ja die Kommunikation zwischen Werkstatt und Autofahrer. Wenn man sich die bisherigen Lösungen im Markt ansieht, gibt es wenige, die sich auf genau diese Kommunikationsprozesse fokussieren. Dieser Bereich birgt aber noch jede Menge Potenzial, welches wir entfalten möchten.

Welche Art von Betrieben nutzt Eure Software motum? **Fabian Pape:** In erster Linie sind es solche, die von dynamischen Betriebsinhabern und -leitern geführt werden. Das hat weniger etwas mit dem Alter zu tun, sondern eher mit der Einstellung. Es sind die Betriebe, die zukünftig ein stärkeres Augenmerk auf den Kunden richten und zeitgleich den administrativen Aufwand in der Kundenkommunikation reduzieren wollen. K&L-Betriebe nutzen den digitalen Kundenservice vor allem für zwei Anwendungsbereiche. Zum einen zu Marketing- und Imagezwecken: Der digitale Kundenservice kann zur Kundengewinnung und Kundenbindung eingesetzt werden. Zum anderen zur Prozessoptimierung im Betrieb. Denn das Tool ermöglicht es, den Auftrag in Zusammenarbeit mit dem Autofahrer transparent und vor allem zeitsparend anzulegen und ebenso effizient durchzuführen.

___In den vergangenen Monaten habt Ihr Euer Tool für K&L-Betriebe noch weiter ausgebaut. Was sind die wesentlichen Neuerungen? ___ **Alla Kopylova:** Zum einen haben wir die Nutzerführung bei der Bildaufnahme durch den Fahrer weiter verbessert. Der Nutzer wird in der Web-App anhand von Silhouetten der Karosserie angeleitet, Fotos in der richtigen Qualität und Detailtiefe aufzunehmen. Das hilft den Werkstätten enorm, ein konkretes Bild des Schadens zu erhalten. Zudem haben wir künstliche Intelligenz eingebunden, die z.B. das Auslesen der Informationen aus dem Fahrzeugschein automatisiert und somit allen viel Zeit spart.

Der Dritte große Punkt betrifft die motum Webanwendung aufseiten der Werkstatt: Dort sehen die Servicekräfte alle gemeldeten Schäden auf einen Blick und können die Daten per Schnittstellen in das DMS übertragen. Zudem können dem Kunden über die Web-App bezahlte und nicht bezahlte Zusatzservices wie z.B. eine Fahrzeugwäsche oder ein Mietwagen angeboten sowie Termine vorgeschlagen werden. Auch das Thema "Digitale Dokumentenbestätigung" z.B. für Reparaturkostenübernahmen werden zukünftig digital abbilden.

Fabian Pape: Die vielen Punkte, die Alla hier angesprochen hat, zeigen: Wir hören nicht da auf, wo wir gerade stehen, sondern wir entwickeln unsere Lösungen ständig weiter. Das ist Teil unseres Werteversprechens.

___Zu Beginn Eures Marktauftritts habt ihr auch immer wieder Vorbehalte aus dem Markt bezüglich der digitalen Schadenaufnahme gespürt – wie konntet ihr diese entkräften? Und: Schlägt Euch auch jetzt noch solche Kritik entgegen? ___ **Fabian Pape:** Die Vorbehalte aus dem Markt sind deutlich zurückgegangen. Die größte Kritik war ja oftmals, dass man mit Fotos von Autofahrern keine präzise Schadenkalkulation erstellen kann. Das war ja aber auch gar nicht das Ziel, sondern lediglich, den Auftrag bereits vor dem ersten persönlichen Kontakt mit dem Autofahrer im System anzulegen und vorzubereiten. Inzwischen sind die Fotos aufgrund der optimierten Nutzerführung aber so gut, dass die Betriebe in 80% der Fälle damit auch schon erste Kostenvoranschläge erstellen. Durch zusätzliche Informationen vom Fahrer zum Unfallhergang kann der Betrieb weitere Rückschlüsse auf die Schadenart ziehen.

Alla Kopylova: Letztendlich muss man auch sagen: Viele Betriebe nutzen die Daten aus motum, um sich Freigaben von Versicherern oder anderen Auftraggebern einzuholen. Das ist für uns der beste Beweis, dass motum in der praktischen Anwendung tatsächlich Arbeitsabläufe vereinfacht.

Wie werdet ihr von anderen Playern in der Branche wahrgenommen? __Fabian Pape: __Die Reaktionen aus dem Markt waren sehr positiv. Wie schon erwähnt: Auf den Kommunikationsprozess mit dem Autofahrer hat sich bisher kein anderer Marktplayer konzentriert. Viele Anbieter sind direkt auf uns zugekommen und haben mit uns offen das Gespräch über Schnittstellen gesucht. Es zeigte sich sehr schnell: Wir werden mit motum als Ergänzung zu anderen digitalen Lösungen gesehen, nicht als Konkurrenz.

___Mit motum setzt ihr schon seit längerem auch ein digitales Tool für Fuhrparks und Flotten ein. Wie schlagt ihr die Brücke zum K&L-Betrieb? Und: Können K&L-Betriebe von motum für Fuhrparks

profitieren? ___ **Alla Kopylova:** Wir kennen die Prozesse, in Flotten und Fuhrparks schon länger und wissen diese auch mit unserer Lösungen abzubilden. Dadurch können wir auch K&L-Betriebe stärken, neues Know-how im Umgang mit Flotten zu gewinnen. Der Werkstattinhaber kann durch motum gestärkt auf Flotten zugehen und beispielsweise anbieten: „Wir reparieren Ihre Fahrzeuge nicht nur, sondern übernehmen auch die digitale Kommunikation zum Fahrer." Unsere Lösung ermöglicht also eine einfache und digitale Kommunikation zwischen dem Betrieb, der Flotte und dem Fahrer. Man kann sich das als ein Dreieck vorstellen. Zudem kann die Werkstatt die Flotte über motum auch aktiv auf Wartungsintervalle hinweisen, Termine vorschlagen und diese Services dann direkt durchführen. Durch unsere Lösung ist es K&L-Betrieben schon gelungen, größere Flotten und Fuhrparks als Auftraggeber zu gewinnen.

Welche Ziele habt ihr Euch für dieses Jahr auf die Fahnen geschrieben? __Alla Kopylova: __Produktseitig planen wir für dieses Jahr noch einige größere Weiterentwicklungen, beispielsweise im Prozess rund um die Fahrzeugübergabe und -rücknahme. Außerdem arbeiten wir daran, motum über weitere Schnittstellen in bestehende Lösungen zu integrieren, um die Arbeit für alle Beteiligten so gering wie möglich zu halten.

__Fabian Pape: __Darüber hinaus wollen wir natürlich auch in diesem Jahr noch weiter wachsen. Wir möchten gern mit unseren bestehenden Werkstattpartnern gemeinsam die Prozesse der digitalen Schadenabwicklung weiter ausbauen. Großes Ziel ist schließlich immer, den Betrieben einen Mehrwert zu bieten und den administrativen Aufwand bei der Schadenaufnahme und -abwicklung weiter zu minimieren.

Herzlichen Dank für das Interview!

Ina Otto