SCHADEN.NEWS







16.06.2021

ONLINE-TERMINBUCHUNG: „ANZAHL HAT SICH GEGENÜBER DEM VORJAHR VERDOPPELT“

Im Januar dieses Jahres haben die Autoglasspezialisten von junited AUTOGLAS die Online-Terminbuchung an den Start gebracht. Mit Erfolg, wie schaden.news nun auf Nachfrage bei der Zentrale erfuhr.

„PARTNER SIND DANKBAR ÜBER ZUSÄTZLICHE AUFTRÄGE“

Die Nachfrage steige kontinuierlich, wie Marketingleiter Stefan Kurth betonte. „Gegenüber 2020 haben sich die Zahlen in den ersten fünf Monaten mehr als verdoppelt und im Vergleich zu 2019 sogar verdreifacht“. Es habe sich gezeigt, dass die Umstellung von bis dato unverbindlichen Terminanfragen zu verbindlichen Online-Buchung zur rechten Zeit umgesetzt wurde.

Etwa die Hälfte der Buchungen entfalle auf das Wochenende und die Abendstunden. „Unsere Partner sind generell sehr dankbar über die zusätzlichen Aufträge und stolz darauf, ihren Kunden eine schnelle Hilfe anbieten zu können.“ Daher sei es kein Problem gewesen, dass Kunden seit Jahresanfang bereits für den nächsten Werktag Steinschlagreparaturen online buchen können. „Die stark steigenden Zahlen beweisen deutlich, dass immer mehr Kunden diesen Service erwarten und gerne in Anspruch nehmen“, fügt er hinzu.

„DIESER WEG IST ALTERNATIVLOS“

Auch Markus Meisenberg kann das bestätigen. Er leitet die junited AUTOGLAS Service GmbH, die insgesamt neun Standorte mit 35 Mitarbeitern betreibt. „Dieser Weg ist alternativlos, wenn wir uns

als Service-Experte beweisen und mit unserer Schnelligkeit vom Markt absetzen wollen“, weiß der Verantwortliche von einigen Werkstätten im Raum Köln, Bonn und Düsseldorf. Generell seien die Buchungen bei der Service GmbH gut angelaufen. In den Städten sei die Nachfrage derzeit (noch) deutlich größer als in ländlich geprägten Gebieten.

Die Online-Terminbuchung hat aus seiner Sicht vor allem für den Endkunden einen großen Vorteil: „Häufig kommen die Kunden erst zu einer unverbindlichen Besichtigung und Beratung vor Ort zu uns und dann bringen sie ihr Auto an einem anderen Tag zur Reparatur. Durch die Online-Terminbuchung fällt der erste Besuch weg, da die Kunden durch die Benutzerführung auf der Homepage besser einschätzen können, ob der Schaden repariert werden kann oder nicht. Durch die Online-Terminbuchung können wir schneller helfen - und das sogar völlig unabhängig unserer Öffnungszeiten.“

„TERMINBUCHUNG IST LOGISCH UND LEICHT VERSTÄNDLICH“

Dem stimmt auch Timo Krafczyk zu, der als Geschäftsführer einige junited-Werkstätten am Niederrhein betreibt. „Die Terminbuchung ist logisch und leicht verständlich, das macht es den Kunden einfach. Auch Buchungen für größere Schäden mit Scheibenaustausch liefen bisher unproblematisch, da das System genau vorgibt, welche Angaben vom Kunden gebraucht werden“, erklärt er. Für die Zukunft sei geplant, die technischen Neuerungen auch verstärkt Gewerbekunden und örtlichen Versicherungsagenturen vorzustellen. Bisher würden ausschließlich Privat- bzw. Versicherungskunden das Angebot in Anspruch nehmen.

ONLINE-TERMINBUCHUNG SOLL WEITER AUSGEBAUT WERDEN

Die Möglichkeiten dafür sind überwiegend schon heute gegeben, wie die junited-Verantwortlichen betonen. „Das modulare Baukastenprinzip ist auch für die Anbindung von Kunden im Versicherungs- und Flottenbereich bestens geeignet.“

Mit weiteren Updates, die auch die Integration von zusätzlichen Videos und neuen Funktionen berücksichtigen, soll der Prozess im zweiten Halbjahr weiter verbessert werden. Stefan Kurth ist sich sicher: „Die Online-Terminbuchungen werden weiter zunehmen uns dabei helfen, uns noch stärker als schneller und erstklassiger Schadendienstleister zu positionieren.“

Carina Hedderich