SCHADEN.NEWS







06.07.2021

DIGITALE SCHADENANNAHME: WIE LÄUFT MOTUM IN DEN BETRIEBEN?

Wo liegt der Nutzen der digitalen Schadenannahme motum für Mitarbeiter und Autofahrer? schaden.news hat in drei Werkstätten nachgefragt.

„DIE WEB-LÖSUNG WIRD STÄNDIG ERWEITERT“

Der Karosserie- und Lackierbetrieb Beckl in Langenselbold nutzt die RepairFix-App seit rund einem halben Jahr. An drei Standorten arbeiten 52 Mitarbeiter. „Wir haben die Pandemie genutzt, um uns digital auf den neuesten Stand zu bringen“, berichtet Geschäftsführer Harald Beckl. So haben alle Mitarbeiter für ihre Arbeit ein Tablet erhalten. Rund 40.000 Euro wurden investiert, gefördert wurde das Projekt mit 10.000 Euro durch das Programm Digital Plus des Bundesministeriums für Wirtschaft. In diesem Rahmen erfolgte auch die Integration von motum in die Abläufe. „RepairFix ist ein junges und aktives Team, die Lösung wird ständig erweitert und per Update eingespielt“, erklärt Harald Beckl, dass er schnell von der digitalen Schadenannahme überzeugt war.

Die Kunden nehmen die Lösung seiner Erfahrung nach ebenso gut an wie seine Mitarbeiter: „Von Vorteil ist natürlich, dass sie sich keine App herunterladen müssen, sondern motum ganz einfach im Browser funktioniert“, berichtet der Geschäftsführer. Auch für Fuhrparks sei motum in den Abläufen eine echte Erleichterung: „Die Fahrgestellnummer wird richtig übermittelt, die Daten landen automatisch im System, es entfällt für die Kunden die Wartezeit, in der die Mitarbeiter früher per Hand Informationen aus dem Fahrzeugschein eingeben mussten.“ Auch die Mietwagenkoordination lasse sich sowohl für den Betrieb als auch für den Autofahrer über motum durchführen.

„DIE AKZEPTANZ DER AUTOFAHRER GEGENÜBER DER WEBLÖSUNG STEIGT VON TAG ZU TAG“

Die Pandemie war auch für Michael Siegel und sein Team bei Identica Brillant der Auslöser dafür, auf die digitale Schadenaufnahme von RepairFix zu setzen. „Wir möchten unseren Kunden ermöglichen, mit uns in Kontakt zu treten und Reparaturaufträge zu übermitteln, ohne persönlich in den Betrieb kommen zu müssen“, berichtet der Betriebsleiter. Zudem hat Identica Brillant bereits vorher einen Großteil der Kommunikation vor der persönlichen Auftragsannahme per Mail oder Whatsapp durchgeführt. „motum war dahingehend eine Weiterentwicklung. Es ist eine ausgereifte Lösung, die den Annahmeprozess für alle Seiten erheblich vereinfacht“, berichtet der Betriebsleiter von den Erfahrungen, die er und seine Mitarbeiter mit der Lösung von RepairFix gesammelt haben.

Die Akzeptanz der Autofahrer auf motum steige von Tag zu Tag. „Insbesondere Leasingkunden schätzen es sehr, dass durch die digitale Schadenaufnahme Prozesse verkürzt werden. Früher mussten sie oft mehrfach in den Betrieb kommen – einmal zur Schadenaufnahme, ein zweites Mal nach der Reparaturfreigabe. Heute ist es nur noch ein Besuch notwendig“, erklärt Michael Siegel. Er weist jedoch auch darauf hin, dass eine aktive Kommunikation entscheidend ist, damit die Kunden die Web-App auch tatsächlich nutzen. Für die Autofahrer funktioniere die digitale Schadenaufnahme durch die vorgeschaltete Silhouette in der Weblösung so einfach wie möglich und liefere auch den Mitarbeitern im Betrieb verwertbares Material. „In 90 Prozent aller Fälle reichen die Angaben aus, um den Auftrag komplett anzulegen. Ansonsten telefonieren die Mitarbeiter noch einmal nach.“ Er betont allerdings auch: „Eine tiefergehende Schadenkalkulation führen wir mit motum nicht im Vorfeld durch. Oberflächenschäden lassen sich schon anhand der Angaben sehr gut einschätzen, bei Schäden, die eine Demontage zur Schadensaufnahme benötigen, können wir aber immerhin schon eine gute Vorarbeit leisten.“

„PROAKTIVE KOMMUNIKATION IST ENTSCHEIDEND“

Frank Steinbreder, Geschäftsführer der Werner Steinbreder GmbH in Melle, ist durch die Kooperation von RepairFix mit dem ZKF und dem BVdP auf das Startup aufmerksam geworden. Inzwischen ist die webbasierte Lösun motum seit rund vier Monaten im Betrieb im Einsatz – sowohl für gesteuerte Schäden als auch im Privatkundengeschäft. „Wir haben unsere Kunden aktiv auf die Möglichkeit

hingewiesen, ihren Schaden schon vor einem Besuch in unserer Werkstatt online via motum zu melden“, berichtet Frank Steinbreder. Insbesondere von jüngeren Autofahrern werde diese Option gut angenommen. Dabei profitieren die Mitarbeiter nach Aussage des Geschäftsführer von einem geringeren Zeitaufwand beim Anlegen des Auftrags. Die Übertragung in das Dealer Management System von KSR funktioniere ebenfalls reibungslos.

Ina Otto