SCHADEN.NEWS







15.12.2021

VORBEHALTE GEGEN DIGITALE SCHADENANNAHME – WAS IST DRAN?

Eineinhalb Jahre nach der Markteinführung hat sich der Digitale Kundenservice motum etabliert und ist laut RepairFix inzwischen in mehr als 200 Werkstätten im Einsatz. Nichts desto trotz gebe es auch nach wie vor skeptische Stimmen zur Weblösung. RepairFix-Mitgründer Fabian Pape nimmt zu den Aussagen Stellung.

„DIE APP IST JA NOCH MEHR ZUSÄTZLICHER AUFWAND FÜR UNS."

__Fabian Pape: __Häufig vermuten Werkstätten, dass ein weiteres Tool die Prozesse in dem operativen Betrieb zusätzlich belastet. Jedoch ist der klassische Prozess, wie er bisher noch oft stattfindet, alles andere als effizient für beide Parteien. Denn die telefonische Bestandsaufnahme des Schadens und die Terminvereinbarung mit dem Kunden erfordert viel Zeit. Der Kunde ist selten direkt beim ersten Versuch zu erreichen und in die telefonische Meldung schleichen sich häufig Fehler ein, was zu einem großen Arbeitsaufwand führt. Diese Telefonzeiten und administrativen Aufwände können mithilfe digitaler Lösungen verringert werden. Eine digitale Schadenmeldung kann direkt auf der Website der Werkstatt oder sogar im Google-Profil integriert werden. Außerdem können die Betriebe dem Kunden einen Link oder QR-Code zur unkomplizierten Schadenmeldung schicken, sofern der Kunde sich vorab telefonisch bei Ihnen gemeldet hat. Alle Informationen, die die ServicemitarbeiterInnen am Telefon abfragen würden, werden nun über eine digitale Schadenmeldung erfasst und der Werkstatt strukturiert und übersichtlich zur Verfügung gestellt.

Dies reduziert den administrativen Aufwand für Servicekräfte in der Annahme und ermöglicht die direkte Abstimmung mit der Versicherung, die automatische Benachrichtigung von Schadensteuerern, die Einschätzung der Reparatur und das Bestellen erster Ersatzteile.

„UNSERE KUNDEN WOLLEN SOWIESO IMMER VORBEIKOMMEN"

__Fabian Pape: __ Natürlich kann es vorkommen, dass Kunden ohne Termin zur Werkstatt fahren und ihren Schaden begutachten lassen. Dieser unplanmäßige Besuch kostet nicht nur den Kunden viel Zeit, sondern auch den Werkstatt-Mitarbeiter. Mit dem digitalen Kundenservice kann dieser erste Besuch in den meisten Fällen ersetzt werden, denn der Kunde kann von überall und jederzeit den Schaden melden. Mit dem Erhalt erster Informationen und Fotos vom Schaden wird die Werkstatt somit erst einmal in Kenntnis gesetzt und kann dem Kunden auf Grundlage der Auslastung und Art des Schadenfalls einen Termin zur Fahrzeugübergabe vorschlagen sowie für die Reparatur notwendige Dokumente, wie RKÜ oder Leistungsvereinbarung bereits vorab unterschreiben lassen. Dadurch spart sich der Kunde nicht nur eine Fahrt zur Werkstatt, sondern auch die Wartezeit bei einem spontanen Werkstattbesuch. Ist der Kunde dann in der Werkstatt, können sich die Mitarbeiter dem Kunden gezielt und fokussiert zuwenden, und sind nicht mit der manuellen Aufnahme der Kundendaten beschäftigt.

„MIT DEN ZUGESCHICKTEN FOTOS KANN MAN NICHTS ANFANGEN."

__Fabian Pape: __ Bereits der DAT Report 2020 hat aufgezeigt, dass jeder zweite Werkstattinhaber Wert auf digitale Kommunikationskanäle legt, um jederzeit erreichbar zu sein und schnell auf Kundenanfragen reagieren zu können. Oft werden jedoch Fotos und Informationen zum Schaden unstrukturiert und über die unterschiedlichsten Kanäle mitgeteilt. Auch die Qualität der Bilder leidet, da es schwierig ist, per Telefon oder E-Mail genaue Anweisungen zur genauen Fotoaufnahme des Schadens zu geben. Mithilfe einer geführten Schadenmeldung über eine Web-App können relevante Fotos und Daten im richtigen Format abgefragt werden. In digitalen Lösungen wird der Nutzer so angeleitet, dass die Fotos den Vorgaben entsprechen müssen. Am Ende sind die Fotos nur ein Baustein der Schadeneinschätzung: hier ist es wichtig, dass die digitale Nutzerführung so auf die Branche ausgerichtet ist, dass z.B. auch die Fahrgestellnummer und der aktuelle Kilometerstand abgefragt werden. Erst dann kann der Betrieb von den Informationen profitieren.

„FÜR DIGITALE LÖSUNGEN SIND UNSERE KUNDEN ZU ALT."

__Fabian Pape: __ In Zeiten von Corona hat die Nutzung und Akzeptanz von Smartphones und digitalen Lösungen stark zugenommen. Vor allem viele ältere Menschen setzen sich seitdem vermehrt mit Apps und Smartphones auseinander, um sich den Alltag zu vereinfachen und mit anderen vernetzt zu bleiben. Die Technologieaffinität der Gesellschaft wächst demnach, so haben mehr als die Hälfte der Befragten, die 50 Jahre oder älter sind, im DAT Report 2020 angegeben, dass sie sich eine Schadensdokumentation per Smartphone zutrauen. Auch aus unseren täglichen Erfahrungen haben wir von vielen Betrieben die Rückmeldung bekommen, dass sie unsere Software unabhängig vom Alter der Autofahrer einsetzen.

„EINE APP LOHNT SICH NUR IN STARK BESIEDELTEN GEBIETEN, ZUM BEISPIEL IN STÄDTEN."

__Fabian Pape: __ Besonders außerhalb der Großstädte überwiegt oft der persönliche Kontakt, weil die lokale Verbundenheit höher ist und oftmals schon Beziehungen zwischen dem Kunden und der Werkstatt bestehen. Das muss aber nicht unbedingt heißen, dass es für den Kunden immer besser ist, erstmal persönlich in die Werkstatt zu kommen – denn gerade in ländlichen Regionen ist die Entfernung nicht zu unterschätzen. Den Kunden kann hier für den ersten Kontaktpunkt eine digitale Lösung angeboten werden, um dann im zweiten, persönlichen Termin, möglichst gut vorbereitet zu sein und auf den Kunden besser eingehen zu können.

Ina Otto