SCHADEN.NEWS







23.02.2022

DIGITALE SCHADENANNAHME: „RUND 80 PROZENT UNSERER KUNDEN MELDEN DEN SCHADEN ÜBER DIE APP“

Schadensteuerer, Versicherungen, Flottenbetreiber, Privat- und Kleingewerbe-Kunden – all diese Kundengruppen betreut IRS Hundertmark mit den Niederlassungen in Darmstadt und Weiterstadt.

Viel administrativer Aufwand ist damit für die Servicemitarbeiter verbunden, die Aufträge, Kostenvoranschläge und Rechnungen verwalten müssen. Dabei unterstütze sie der digitale Kundenservice von RepairFix. „Die digitale Schadenabwicklung bietet für unsere Standorte eine echte Arbeitserleichterung, denn wir sparen damit Zeit und Ressourcen“, betont Christoph Freiwald, Niederlassungsleiter von IRS Hundertmark.

80 PROZENT UNSERER KUNDEN NUTZEN DAS DIGITALE ANGEBOT“

Oft nutzen die Kunden den Link auf der Webseite des Standortes, um ihre Schadenbilder und die notwendigen Informationen zum Schaden hochzuladen. Doch auch Anrufer werden auf diesen digitalen Weg aufmerksam gemacht und können sich oft die erste Anfahrt zur Besichtigung des Schadens sparen. Dafür brauche es nur den Namen, Kennzeichen und Handynummer des Kunden. Per SMS sendet IRS Hundertmark dem Kunden im Anschluss einen Link, auf den er Schadenbilder per Smartphone hochladen kann. „80 Prozent unserer Kunden, die ich am Telefon habe, nutzen dieses digitale Angebot sehr gerne und freuen sich, dass sie eine Anfahrt sparen“, erklärt eine Kundendienstmitarbeiterin bei IRS Hundertmark. Nach der Begutachtung der Bilder durch das qualifizierte Fachpersonal wird der Kostenvoranschlag digital an den Kunden versendet und ein Reparaturtermin vereinbart.

ZIEL: ADMINISTRATIVEN AUFWAND MINIMIEREN

Auch die Versicherungen, Flottenbetreiber und Schadensteuerer akzeptieren die Schadenbilder inzwischen. Einige Schadensteuerer sind sogar direkt in motum eingebunden und werden automatisch über den Kundenkontakt informiert. „motum reduziert den administrativen Aufwand für Werkstätten in der Kommunikation mit ihren Kunden und verbessert zugleich das Serviceerlebnis. Die IRS Gruppe verfolgt genau diesen Ansatz, weshalb wir uns sehr über die Zusammenarbeit freuen. Der Austausch mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in den einzelnen Standorten macht viel Spaß und ihr Feedback bringt auch uns immer weiter voran”, fasst Fabian Pape, Mitgründer von RepairFix, die Kooperation zusammen.

SCHULUNG FÜR SERVICE-MITARBEITER

IRS Hundertmark nutzt motum von RepairFix seit Mai 2021. Besonders die Servicemitarbeiter sind nach Angabe von IRS für den Umgang mit dem Tool umfassend geschult worden. „Nach kleinen Anpassungen für die individuellen Anforderungen der Standorte, ist der Einsatz von RepairFix und deren Software motum nicht mehr wegzudenken“, heißt es bei IRS Hundertmark.

Ina Otto