

Jetzt buchen:

Besichtigungstermin oder Online-Angebot anfordern:

Sie sind angemeldet (Abmelden | Mein Profil) 3/3

3. Ihre Buchung:

Kennzeichen: K-Lo 666

Erstzulassung: 02/16

Hersteller: BMW

Modell: 316i

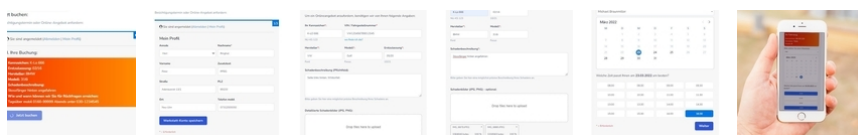
Schadenbeschreibung:

Stoßfänger hinten angefahren

Wie und wann können wir Sie für Rückfragen erreichen:

Tagsüber mobil 0160-99999 Abends unter 030-1234545

Jetzt buchen



30.03.2022

KSR ROLLT ONLINE-TERMINBUCHUNG AUS

„Wir sind es mittlerweile gewohnt, viele Dinge des täglichen Lebens ganz einfach online mit dem Smartphone zu regeln. Diese Entwicklung macht natürlich auch nicht vor der Reparaturbranche Halt und die Erwartungshaltung einiger Marktteilnehmer an die Werkstätten wurde mittlerweile klar formuliert, dass Termine und Leistungen künftig online zu buchen sein sollten“, erklärt KSR-Geschäftsführer Peter Ringhut, warum der Neu-Ulmer Softwareanbieter nach eigenen Angaben innerhalb kurzer Zeit eine Lösung zur Online-Terminbuchung und digitalen Kundenkommunikation geschaffen hat. Im April soll die Anwendung „Booklyn“ K&L-Betrieben und deren Kunden nun zur Verfügung stehen.

KSR REALISIERT DIGITALE KUNDENKOMMUNIKATION

Um sich in Sachen digitaler Kundenkommunikation optimal aufzustellen, rät Peter Ringhut, Geschäftsführer der KSR EDV GmbH, den Werkstätten, auf eine zukunftsfähige Lösung zu setzen. „Deshalb haben wir eine Gesamtlösung für die digitale Kundenkommunikation unserer Anwender entwickelt, die es den K&L-Fachbetrieben künftig ohne großen Aufwand ermöglicht, die eigenen Leistungen auch online optimal zu vermarkten.“ Dabei lasse sich die neue Online-Terminplanung Booklyn nicht nur auf den eigenen Onlinekanälen der Werkstatt einsetzen, denn KSR habe auch

gleich Schnittstellen zu den potenziellen Partnern im Markt geschaffen. „Dabei spielt es keine Rolle, ob das Tool auf PC, Tablet oder Smartphone eingesetzt werden soll“, erklärt Peter Ringhut.

GANZHEITLICHES SYSTEM, KEINE INSELLÖSUNG

Hier zahle sich wiederum aus, ergänzt KSR-Vertriebsleiter Matthias Schuckert, dass KSR ein komplettes System anbieten könne, das nahtlos und ohne Reibungsverluste ineinandergreife. „Denken Sie nur daran, dass Online-Terminbuchung immer bedeutet, dass natürlich nur freie Terminslots vergeben werden können und selbstverständlich am gebuchten Termin ein Ansprechpartner für den Kunden zur Verfügung stehen muss. Die dazu notwendigen Daten stehen aus dem KSR-System zur Verfügung, der Aufwand für den Anwender ist deshalb minimal. Das unterscheidet uns von Insellösungen.“

BUCHUNG IN ZEITSLOTS

Mit dem Online Buchungstool Booklyn ermöglicht es der K&L-Fachbetrieb seinen gewerblichen und privaten Kunden, die Buchung eines Besichtigungstermins vorzunehmen. Dabei gibt das Unternehmen bestimmte Zeitslots vor. Alternativ ist auch die Übermittlung von Bildern eines Schadens möglich. „Die digitale Kommunikation mit dem Kunden ist dabei exakt auf die verschiedenen Prozesse bei gesteuerten und nicht gesteuerten Schäden angepasst“, erläutert Peter Ringhut.

Bereits jetzt sei das Online-Terminbuchungstool bei Pilotkunden im Einsatz. Deren Feedback ist laut dem KSR-Geschäftsführer „durchweg positiv. Vor allem die Möglichkeit, die neue Lösung variabel in die digitale Kommunikation mit den privaten und gewerblichen Kunden einbauen zu können, hat viel Beifall gefunden“, erklärt Peter Ringhut.

ECHTZEIT-BENACHRICHTIGUNG FÜR SERVICEORIENTIERTE KUNDENKOMMUNIKATION

„Um den Online-Buchungsservice nutzen zu können, benötigt jeder Autofahrer einen Account bei der Werkstatt, wie es bei allen Webshops und Online-Services dieser Welt üblich ist. Der Reparaturfachbetrieb spart sich damit die Erfassung der Stammdaten und profitiert von noch mehr Kundenkommunikation und -bindung“, führt der Experte aus.

Im KSR-System erhält der Werkstattmitarbeiter eine Übersicht, die alle neu erfassten Konten zeigt, die dann vom Betrieb bestätigt oder auch abgelehnt werden können. Zudem könne sich die Werkstatt in Echtzeit per SMS oder E-Mail benachrichtigen lassen, wenn ein Kunde über das Tool aktiv wurde. So kann der Mitarbeiter dann zeitnah und serviceorientiert reagieren. „Wir bieten also mit unserem Tool Booklyn einen einfachen und voll integrierten Einstieg in die künftige Welt der digitalen Kundenkommunikation“, fasst Peter Ringhut den Nutzen der Online-Terminbuchung zusammen.

Für KSR-Vertriebsleiter Matthias Schuckert steht fest, dass das neue Tool K&L-Betrieben ein enormes Potenzial bietet: „Wir starten Booklyn zwar mit dem primären Ziel, die K&L Schadenabwicklungsprozesse abzudecken, werden künftig aber auch Lösungen für die Buchung von Serviceaufträgen und den Räderwechsel anbieten. Die zugehörigen Dienste können unsere Anwender intern bereits konfigurieren und nutzen.“

Ina Otto