SCHADEN.NEWS

12.10.2022

„IN RUND 90 PROZENT DER GEMELDETEN FÄLLE IST EINE REALISTISCHE KALKULATION MÖGLICH“

Eine Schaden-Vorkalkulation kann nur dann realistisch sein, wenn die Schadenfotos aus dem richtigen Winkel und Abstand aufgenommen werden, weiß Dr. Moritz Weltgen, CEO bei RepairFix. Mit

der Weblösung motum will das Unternehmen Betriebe dabei unterstützen, die Schadenannahme digital durchzuführen. Seit rund zwei Jahren können Werkstätten die App ihren Kunden für die Schadenmeldung zur Verfügung stellen. Lassen sich mit der digitalen Schadenannahme motum Schäden realistisch vorkalkulieren? schaden.news hat vier Betriebe nach ihren Erfahrungen mit motum gefragt.

„VOR ALLEM VON TESLA-FAHRERN WIRD DAS TOOL GERN GENUTZT“

Patrick Jung, Mitarbeiter in der Service-Annahme der W&S in Mainz, hat mit der digitalen Schadenaufnahme seit rund einem Jahr nach eigenen Angaben durchweg positive Erfahrungen gesammelt. „Rund 90 Prozent aller Fälle können wir durch die Weblösung und die Schadenfotos, die die Kunden damit erstellen, korrekt kalkulieren“, berichtet er. Der Betrieb in Mainz ist unter anderem Tesla Approved Bodyshop. Patrick Jung: „Vor allem Tesla-Fahrer nehmen die Möglichkeit der digitalen Schadenaufnahme gern wahr. Schließlich kommen diese Kunden oftmals aus hundert Kilometer Umkreis. Da ist es von Vorteil, wenn sie für die Annahme nicht extra in die Werkstatt kommen müssen, sondern der Auftrag bereits angelegt und die Ersatzteile bestellt sind, wenn der Termin für die Reparatur herangerückt ist.“

SCHNELLERE SCHADENBEARBEITUNG

Auch Andy Paap, kaufmännischer Betriebsleiter bei Autoservice Piehler in Stralsund, sieht den Nutzen in der Anwendung von motum eng mit der geografischen Lage des Betriebs verknüpft: „Wir befinden uns auf dem flachen Land, arbeiten jedoch mit vielen Schadensteuerern zusammen. Durch motum verkürzt sich die Zeit der Schadenaufnahme und Auftragerstellung immens. Und die Schadenfotos liefern uns meist klare Aussagen darüber, was repariert werden muss und welche Teile wir dafür bestellen müssen. Gesetzt dem Fall, dass die Kunden die Anweisungen, die ihnen motum beim Fotografieren gibt, genau befolgen. Dann ist der ganze Prozess für sie auch kinderleicht.“ Überhaupt ist der 15 Mitarbeiter starke Betrieb darauf aus, die Prozesse vollends zu digitalisieren. Der Einsatz der App motum sei ein wichtiger Schritt auf diesem Weg.

„FÜR LEICHTE FRONT-, HECK- UND SEITENSCHÄDEN BESONDERS GUT GEEIGNET“

„Früher haben uns Kunden manchmal Detailaufnahmen von einem Kratzer geschickt. Daraus konnten wir oft nicht einmal die Größe oder die Stelle erkennen, an der der Schaden sind befand. Durch den Einsatz von motum hat sich das geändert“, berichtet Sabine Harms. Die Prokuristin aus dem Betrieb Auto Harms in Hamburg-Bergedorf und ihr Team arbeiten seit rund einem Jahr mit der RepairFix-Weblösung. Vor allem bei der Vorkalkulation für leichte Front- und Heckschäden sowie für Schäden an der Fahrzeugseite hätten ihre Mitarbeiter gute Erfahrungen mit den Fotos gemacht, die die Kunden bei der Schadenmeldung erstellt und geschickt hätten. „In jedem Fall kann man aber durch motum den Auftrag schon einmal anlegen, alle notwendige Daten hinterlegen und schon einmal Teile bestellen. Das verkürzt die Prozess- und Wartezeiten in unserem Unternehmen immens – und das schon, bevor das Fahrzeug überhaupt in der Werkstatt ist.“

„DER KUNDE UND WIR SPAREN VIEL ZEIT“

Im Karosserie- und Lackierfachbetrieb Hertz in Bad Dürkheim setzt das 20-köpfige Team seit rund einem halben Jahr auf die digitale Schadenannahme mit motum. „Das funktioniert sehr gut und erleichtert uns die Auftragsannahme und -terminierung massiv“, erklärt Jana Hertz, Mitarbeiterin in der Dialogannahme. Der Kunde erstellt die Schadenbilder, motum gibt durch verschiedene Rahmen direkt Tipps, aus welcher Position und Entfernung der Schaden und angrenzende Bauteile fotografiert werden sollen. So können wir mit den Fotos auch direkt arbeiten und die Schadenssumme im Vorfeld realistisch kalkulieren“, führt Jana Hertz aus.

Ina Otto