SCHADEN.NEWS









27.09.2023

„90 PROZENT DER BESICHTIGUNGSTERMINE WERDEN INZWISCHEN ONLINE GEBUCHT“

Mit nur einem Klick den Besichtigungstermin für das beschädigte Fahrzeug vereinbaren? – Das ist für immer mehr Autofahrer keine Zukunftsmusik mehr, wie das Team des Werkstattsoftware-Dienstleisters KSR aktuell bestätigt. schaden.news hat KSR-Geschäftsführer Peter Ringhut befragt, wie er die Entwicklung der Online-Terminvergabe in den Werkstätten sieht.

Herr Ringhut, wie ist der Stand hinsichtlich der Implementierung des Online-Buchungstool? **Peter Ringhut:** Mit unserem Tool zur Buchung eines Online-Besichtigungstermins, Booklyn, sind wir schon seit mehr als einem Jahr auf dem Markt. Allerdings erlebt es momentan gerade einen regelrechten Aufwind. Wir haben einzelne Bausteine, die die Werkstatt bei der Kundenkommunikation unterstützen sollen, nun nach und nach ergänzt. Dazu gehören beispielsweise Bestätigung per E-Mail oder SMS. Das kommt in der Branche gut an – das beweisen die steigenden Nutzerzahlen. Der Prozess ist klar. Wir haben an den Stellen, an denen es Probleme gab, dazugelernt und nachgebessert. In der Zwischenzeit ist Booklyn gut im Markt etabliert, rund 90 Prozent der Besichtigungstermine werden über das Tool gebucht. Weitere Vorteile: Der Prozess lässt sich einfach

in die Werkstattsysteme integrieren und die Annahmemeister kriegen ihren Kalender dadurch gut gepflegt.

__*Neu im KSR-Portfolio ist ja auch der Terminassistent für die Werkstätten. Wie funktioniert das Tool?* __
__Peter Ringhut: __Der Terminassistent ist ebenfalls aus der Situation heraus entstanden. Wir reagieren durch das neue Tool auf die Anforderungen direkt im Markt: Ist ein neuer Auftrag angelegt, kommt in den meisten Fällen als nächstes der Besichtigungstermin. Wenn dieser noch nicht vereinbart ist, holen wir den Anwender in der Werkstatt an dieser Stelle ab und vermitteln ihm, dass dieser Schritt als nächstes notwendig ist und schlagen verschiedene Optionen vor. Je nach Variante gibt es auch noch Vorlagen für Texte per Mail oder SMS an den Fahrer. Dadurch kann der Anwender das System noch leichter bedienen. Wir haben in den Varianten weitergedacht und gut vorgearbeitet. Dieser Variantenreichtum scheint die Akzeptanz des Systems durch die Betriebe nochmal zu befeuern – das erkennen wir an den Nutzerzahlen.

__*Welche Betriebe setzen die Terminvereinbarung mithilfe des Terminassistenten um?* __ **Peter Ringhut:** Booklyn ist in Verbindung mit dem Terminassistenten ja bereits seit knapp einem Jahr auf dem Markt. Die jüngsten Ergänzungen, die den Prozess noch deutlich komfortabler für die Werkstatt gemacht haben, scheinen die Resonanz im Markt noch einmal zu befeuern: Die Betriebe, die erst seit kurzer Zeit mit dem Terminassistenten arbeiten, haben messbar mehr Terminbuchungsquoten. In den vergangenen Monaten konnten wir bei diesen Werkstätten eine Verdopplung der Terminbuchungen feststellen, während bei Betrieben, die schon länger zu unseren Stammnutzern gehören, eher eine kontinuierlichere Entwicklung zu beobachten ist. Im Juli wurden beispielsweise rund 300 Termine gebucht. Wir hoffen, dass sich dieser Trend weiterhin beschleunigt und dann diese Lösung für alle Werkstätten einen echten Mehrwert bringt. Wichtige Erkenntnis dabei: In den Entwicklungen hatten wir immer den PC als Ausgangsgerät vor uns. Die Praxis hat aber gezeigt, dass die Terminbuchung durch den Autofahrer vor allem auf dem mobilen Endgerät erfolgt. Dahingehend haben wir auch noch einmal an der Bedienungsoberfläche gearbeitet, um den realen Anwenderprozess so realistisch wie möglich wiedergeben zu können.

_**Wie fügt sich denn der Fahrzeugscheinscanner in diese Systeme ein? Peter Ringhut:** Diese Funktion entwickelt ihren Sinn und Mehrwert auch erst in Verbindung mit den anderen KSR-Systemen. Denn der Fahrzeugscheinscan generiert die Informationen zum Fahrzeug und zum Halter und legt sie gleich automatisch zum Auftrag ab. Durch diese Kombination hat die Werkstatt natürlich einen enormen Mehrwert, denn sie muss diese Daten nicht mehr händisch einpflegen. Das schwierige ist: Menschen sind Gewohnheitstiere. Sprich, die Mitarbeiter müssen sich auf den digitalen Prozess einlassen. Dann brauchen sie nicht mehr mühsam am Telefon nach der Adresse des Fahrzeughalters fragen. Der Auftrag reichert sich dann automatisch mit den richtigen Daten an.

Darüber hinaus arbeitet KSR noch an der Autoservice-Terminplanung. Dieser Prozess ist an und für sich nicht komplex, aber dennoch herausfordernd. Wie ist da der Stand? **Peter Ringhut:** Genau, der Service/Mechanik-Termin funktioniert ein wenig anders als im K&L-Betrieb, denn da spielen andere Faktoren eine Rolle. Das Ziel ist, dass der Kunde mit wenigen Klicks seinen individuellen Servicetermin erhält. Dafür müssen die einzelnen möglichen Dienstleistungen von vornherein definiert werden. Das kann die Werkstatt auch ganz individuell festlegen. Hierbei ist vieles „Learning by doing“: Die HU kann nur an einem bestimmten Tag durchgeführt werden, bestimmte Arbeiten nur durch einen bestimmten Mitarbeiter. Das ist sehr komplex. Wenn diese Parameter alle definiert sind, kann das System auf Knopfdruck einen nächstmöglichen Termin mit der kürzesten Verweildauer durchgeben. Mit diesem einen Knopfdruck entsteht dann der Auftrag, der Kunde wird benachrichtigt, die Werkstatt kann sich einen Erinnerungstermin einstellen, der Monteur hat die Aufgabe in seiner Plantafel. Das System ist hier also an allen Stellen durchlässig. Auch in diesem Prozess ist dann letztendlich nur der Fahrzeugschein notwendig, um den Auftrag zu ergänzen. Das Angebot des Servicetermins ist somit auch zu 90 Prozent abgeschlossen und die Akzeptanz ist gegeben, um der Werkstatt eine vehemente Entlastung zu bieten.

Vielen Dank für das Gespräch!

Ina Otto