



10.04.2024

## „WENIGER MISSVERSTÄNDNISSE BEI DER KUNDENKOMMUNIKATION DURCH DAS TOOL“

Michael Wünsche führt gemeinsam mit seinem Vater den elterlichen K&L-Fachbetrieb Autolackiererei Wünsche & Sohn im sächsischen Weinböhla. Er wird den Betrieb perspektivisch in den kommenden Jahren übernehmen und legt besonderen Wert darauf, das Traditionsunternehmen mit sechs Mitarbeitern durch sinnvolle und praxisorientierte Digitalisierung für eine erfolgreiche Zukunft aufzustellen. Eine wichtige Rolle spielt dabei Booklyn, das KSR-Tool für die digitale Kundenkommunikation.

So lagen für den angehenden Betriebsinhaber auch die Argumente auf der Hand, die dafür sprachen, das digitale Werkzeug in die Abläufe zu implementieren: „Wir sind ein kleiner Betrieb. Gerade deshalb ist es für uns besonders wichtig, die Weichen für eine erfolgreiche Zukunft rechtzeitig zu stellen“, betont Michael Wünsche und führt aus: „Durch den Einsatz von Booklyn zeigen wir unseren Kunden nicht nur, dass wir ein moderner, kundenorientierter Betrieb sind. Das Tool unterstützt uns auch spürbar dabei, unsere Prozesse bei der Auftragsannahme, Terminierung und Bearbeitung wesentlich schlanker und damit effizienter zu gestalten. Unsere Kunden erreichen uns jetzt 24 Stunden am Tag,

sieben Tage die Woche. Letztendlich kann uns jeder Kunde einen Schaden am Sonntag von der Couch aus melden.“

## **HOHE AKZEPTANZ DURCH KUNDEN**

Nach Angaben von Michael Wünsche akzeptieren auch die Autofahrer Booklyn nach und nach: „In der Zusammenarbeit mit unseren gewerblichen Kunden, also Autohäusern und Flotten, profitieren wir jetzt schon von deutlichen Mehrwerten. Und auch bei den Privatkunden läuft das langsam an“, erklärt der Betriebsinhaber. So spare die digitale Schadenkommunikation über Booklyn viel administrativen Aufwand, es gibt bei Schadenmeldung, Beauftragung und Abwicklung wesentlich weniger Missverständnisse und Rückfragen, dafür viel mehr Auftragsklarheit. „Alle notwendigen Bilder, Dokumente und Infos stehen allen schneller und zuverlässig zur Verfügung, das macht den Reparaturjob für uns wesentlich smarter“, führt Michael Wünsche aus.

## **SO REAGIERT DAS TEAM AUF BOOKLYN**

Damit das Tool auch im Werkstattalltag reibungslos läuft, musste Michael Wünsche sein Team erst einmal etwas abholen. „Aber gerade weil der Prozess für alle einfacher wird und die meisten Arbeiten zentral in einem Tool papierlos und mobil erledigt werden können, ist die Akzeptanz für Booklyn seitens unserer Mitarbeiter sehr groß“, berichtet er. Diese Vorteile würden sich natürlich auch daraus ergeben, dass der Betrieb nun bei der digitalen Kundenkommunikation eine Lösung einsetze, die nahtlos in das KSR-EDV-System integriert ist. „Damit läuft es wesentlich besser als mit dem externen Tool, das wir vor Booklyn genutzt haben. Da alles nun aus einer Lieferanten-Hand ist, können wir uns bei Fragen an einen Ansprechpartner wenden und müssen uns nicht umständlich mit mehreren Dienstleistern auseinandersetzen“, fügt Michael Wünsche abschließend hinzu.

Ina Otto