



02.07.2025

ÜBERNIMMT KI KÜNFTIG DEN KUNDENSERVICE IM BETRIEB?

Kundenkommunikation ist für K&L-Betriebe, kostet aber Zeit und nicht selten auch Nerven. „Und: Es bindet Kapazitäten“, betont Stephan Helbig, Geschäftsführer von PlanSo. Deshalb hat sein Team eine KI entwickelt, die künftig im Schadenfall mit Autofahrern telefonieren, einen Abschleppdienst rufen oder einen Termin in der nahegelegenen Werkstatt vereinbaren können soll.

EFFIZIENTERE KUNDENKOMMUNIKATION

„Die Idee dahinter ist, dass wir Werkstätten dabei unterstützen wollen, ihre Kommunikation mit den Kunden so effizient wie möglich zu gestalten. Gerade die Schadenannahme, die Vereinbarung von Terminen zur Schadenbesichtigung oder die Organisation eines Abschleppwagens kostet Zeit und bindet Kapazitäten“, führt Stephan Helbig aus. PlanSi, kurz für Planungs- und Serviceintelligenz, können K&L-Betriebe in ihr PlanSo-Betriebssystem oder – falls nicht vorhanden – per Schnittstelle in ihr Planungstool integrieren.

BEI ANRUF KI

So funktioniert PlanSi: Im Falle eines Unfallschadens oder eines anderen Problems mit dem Fahrzeug wird der Autofahrer bei der Werkstatt an und wird mit der KI verbunden. Nach Angabe des Standortes vermittelt PlanSi den Anrufer einen Termin in der am nächsten gelegenen Werkstatt oder schickt einen Abschleppwagen zur Unfallstelle. „Zudem kann PlanSi auch direkt an den Autofahrer einen Link zur automatisierten Schadenerfassung im Design der Werkstatt versenden“, erklärt Stephan Helbig.

SCHNITTSTELLE ZU PPG PROCESS MANAGER IM AUFBAU

„Dies ist möglich, weil die Daten für freie Kapazitäten in den Dealer Management Systemen der Betriebe hinterlegt sind. Zudem arbeitet PlanSo derzeit daran, Schnittstellen zu unterschiedlichen Werkstätten, die nicht bereits standardmäßig mit PlanSo arbeiten, einzurichten. So implementiert

das Team sein KI-Tool derzeit im Process Manager, dem Werkstatt-Planungstool vom Lackhersteller PPG | NexaAutocolor.

PRAXIS-TEST: PLANSI IM VIDEO

Wie PlanSi konkret funktioniert, hat schaden.news-Chefredakteur Christian Simmert kürzlich für die Web-TV-Sendung zum Thema Digitalisierung ausprobiert. In einem Einspieler, der im Vorfeld der Sendung aufgezeichnet wurde, nimmt er direkten Kontakt zu PlanSi auf. Welche Resultate das Gespräch hervorbrachte, sehen Sie im Video oben.

Ina Otto