



14.10.2020

ONLINE-TERMINVEREINBARUNG: „MIT DIESER LÖSUNG SCHLIESSEN WIR EINE WICHTIGE LÜCKE“

Im Juli sprach schaden.news mit dem Geschäftsführer der junited AUTOGLAS, Michael Schnitzler, über die aktuelle Lage im Autoglasmarkt und die Ziele des größten deutschen Verbundes selbstständiger Autogläser. Bereits damals betonte Michael Schnitzler, dass – verstärkt durch die Corona-Pandemie – kein Weg an Online-Anwendungen zur Terminbuchung vorbeiführt.

Inzwischen arbeitet die Kölner Zentrale intensiv daran, eine entsprechende Lösung an den Start zu bringen.

UMSTELLUNG AUF VERBINDLICHE TERMINE BIS JAHRESENDE

Gemeinsam mit dem Partnerbeirat hat junited AUTOGLAS in der Zwischenzeit eine Basis für die Buchung von fixen Online-Terminen erarbeitet. „Uns war wichtig, dieses hochsensible Thema in enger Abstimmung mit dem Partnerbeirat auf den Weg zu bringen. Für unsere Partnerbetriebe wird es keine spürbaren Einschnitte oder Änderungen geben“, betont junited-Geschäftsführer Michael Schnitzler.

Bis Ende 2020 soll aus den bisher möglichen Terminanfragen verbindliche Terminbuchungen werden. Aufgrund der dezentralen Struktur sei dies eine große Herausforderung, wie Schnitzler betont. Dennoch sei für den Partnerbeirat und die junited-Zentrale klar: „Wir möchten jedem Kunden eine Steinschlagreparatur spätestens am nächsten Werktag anbieten. Ein Scheibenaustausch soll im

Regelfall spätestens am übernächsten Werktag möglich sein. Wir konzipieren gerade eine Logik in unserem Buchungsprozess, die Sonn- und Feiertage ausklammert und Lieferzeiten berücksichtigt.“

ONLINE-TERMINANFRAGE DURCH CORONA VERSTÄRKT GENUTZT

Bereits seit mehreren Jahren bietet juned AUTOGLAS Endkunden die Möglichkeit, einen Wunschtermin in einer Werkstatt anzufragen. Durch die aktuelle Corona-Situation habe diese Anwendung noch einmal deutlich an Beliebtheit gewonnen, heißt es aus Köln. „Im Juli und August 2020 wurde der Online-Terminvereinbarer fast 600 Mal genutzt“, erklärt Geschäftsführer Michael Schnitzler und fügt hinzu: „Diese Entwicklung bestätigt unsere Einschätzung: Die Online-Terminbuchung ist notwendig, um auch langfristig den Anforderungen des Marktes gerecht zu werden.“

In Vorbereitung auf die Umstellung wurde die aktuelle Terminvereinbarung weiter optimiert. „Zu den Neuerungen zählen zum Beispiel eine automatische E-Mail-Bestätigung, neue Schadenbilder und eine bessere Benutzerführung“, erklärt Vertriebsleiter Ulrich Kühne.

„FÜR DIE DIGITALE ZUKUNFT SEHR GUT AUFGESTELLT“

Vor knapp drei Monaten hatte juned AUTOGLAS bereits den Online-Schadenmelder ausgerollt – eine digitale Anwendung, die sich konkret an regionale Versicherungsagenturen richtet. Über 550 Registrierungen wurden seither getätigt, melden die Kölner. Die Vermittlungszahlen dieser Agenturen stimmen Vertriebsleiter Ulrich Kühne positiv: „Das Tool ist genau zur richtigen Zeit gekommen. Wir sehen uns mit dem Schadenmelder und dem Online-Terminvereinbarungstool für die digitale Zukunft sehr gut aufgestellt.“

Der persönliche Kontakt bleibe aber nach wie vor wichtig und richtig. „Die eingegangene Rückmeldungen von Partnern, Kunden und Werkstätten zeigen, dass auch Online-Werkzeuge nur dann genutzt werden, wenn sie persönlich vorgestellt werden. Das war aufgrund der Pandemie bisher kaum möglich. Wir arbeiten daher an verschiedenen Lösungen, um das riesengroße Potential in diesem Bereich noch besser ausschöpfen zu können“, erklärt der Vertriebsleiter abschließend.

Carina Hedderich