SCHADEN.NEWS









28.10.2020

DIGITALER VORABCHECK: SCHADENANNAHME IN KUNDENHAND?

Eigentlich wollte das Softwareunternehmen RepairFix mit seinem Digitalen Vorabcheck für K&L-Werkstätten erst Mitte des Jahres online gehen. „Doch dann kam Corona – und damit die Verunsicherung vieler Autofahrer und auch Mitarbeiter in K&L-Betrieben: Wie viel persönlicher Kontakt ist für eine Schadenaufnahme wirklich notwendig?“, berichtet Fabian Pape, Mitbegründer des StartUps, das nach eigenen Angaben bereits seit Anfang 2019 mit der Plattform motum Online-Lösungen für Flotten, Autofahrer und K&L-Betriebe entwickelt.

WEB-APP FÜHRT AUTOFAHRER DURCH SCHADENAUFNAHME

Schadenaufnahme mit nur dem nötigsten persönlichen Kontakt – an diesem Punkt soll nun laut RepairFix der digitale Vorabcheck anknüpfen: „Ziel ist es, dass der K&L-Betrieb so genaue Informationen wie möglich zu einem Schaden erhält, noch bevor der Autofahrer in die Werkstatt kommt“, erklärt Fabian Pape und erläutert, wie es funktioniert: Der Autofahrer erhält von der Werkstatt einen Link zur Web-App im Layout der Werkstatt. Diese leitet ihn durch den Annahmeprozess, wobei der Fahrer die wichtigsten Informationen zum Fahrzeug, wie Verkehrstüchtigkeit und Kennzeichen, in die Maske eingibt und anschließend Fotos vom Fahrzeugschein, vom Armaturenbrett sowie vom Schaden hochlädt. „Die Web-App beschreibt dem Anwender genau, welches Fahrzeugteil er aus welchem Winkel ablichten soll und gibt auch die Möglichkeit Terminwünsche anzugeben und weitere Services wie z.B. einen Ersatzwagen anzufragen“, führt Fabian Pape aus. Die gesammelten Daten können die Werkstätten per Mail oder Weboberfläche einsehen und direkt in ihr DMS importieren.

EINBETTUNG ALS WHITE-LABEL-LÖSUNG

Seit April nun ist der Digitale Vorabcheck von RepairFix in der Unfallschadenbranche im Einsatz. Seit 2019 ist BASF strategischer Investor des StartUps. Fabian Pape betont jedoch, dass Werkstätten das Werkzeug unabhängig von ihrem Lacklieferanten nutzen können. Rund 30 K&L-Betriebe arbeiten laut dem Mitbegründer inzwischen damit. Die Werkstätten können die Anwendung als White-Label-Lösung mit ihrem Logo und in ihrem Design auf ihrer Website, ihren Social Media Kanälen oder in der direkten E-Mail- oder SMS-Kommunikation mit dem Kunden einbetten. Der Autofahrer braucht somit lediglich den Link anzuklicken, ein Download ist nicht erforderlich, die Hürde zur Akzeptanz durch den Kunden laut Fabian Pape so niedrig wie möglich.

„UNGEFÄHRE ORIENTIERUNG ÜBER SCHADENART UND -GRÖSSE“

Doch was nutzt die Web-App bei K&L-Werkstätten konkret? „Für uns ist der Digitale Vorabcheck von RepairFix ein Werkzeug, mit dem sowohl wir als auch die Kunden Zeit sparen, die für eine erste Vorbesichtigung des Fahrzeugs anfallen würde, bevor überhaupt ein Reparaturtermin vereinbart wird. Uns gibt der Vorabcheck schon eine ungefähre Orientierung über die Schadenart und -größe“, berichtet Petra Pankel, Prokuristin im rund 90 Mitarbeiter starken Unfall-Reparatur-Zentrum Pankel in Harsefeld, gegenüber schaden.news.

SCHNITTSTELLE ZU KSR

Christopher Lipps leitet die Geschäfte im Lipps Karosserie- und Lackier-Center in Mühlheim am Main. Die Web-App zum Digitalen Vorabcheck haben nach eigenen Angaben alle seine Mitarbeiter, die in der Schadenannahme arbeiten, auf ihren Tablets und Desktop-Rechnern im Einsatz. „Ungefähr zehn Autofahrer pro Woche senden uns ihre Fahrzeug- und Schadendaten im Vorfeld der Begutachtung mit RepairFix, saisonal bedingt können es aber auch schon 15 am Tag sein“, berichtet Christopher Lipps von seinen Erfahrungen. Die dadurch eingesparte Zeit summiere sich schnell. „Die Web-App erleichtert vor allem unserem Annahme- und Service-Personal die Arbeit. Denn durch die Schnittstelle zu KSR können die Daten, die der Autofahrer übermittelt, ins DMS-System übertragen werden“, führt der Geschäftsführer aus. Und die Resonanz der Kunden? „Die ist – vor allem bei jüngeren Autofahrern – sehr gut. Auch unser Privatkundengeschäft profitiert davon.“

VORAB-KALKULATION FÜR KLEINERE SCHÄDEN MÖGLICH

Erst kürzlich hat sich Daniel Schröder, Geschäftsführer eines Identica-Betriebs in Telgte, dazu entschlossen, RepairFix in den Annahmeprozess zu integrieren. „Auf das Werkzeug sind wir durch unsere Zusammenarbeit mit einem großen Fuhrparkunternehmen aufmerksam geworden, das schon länger mit der Flottenlösung motum arbeitet. Wir halten RepairFixfür ein gutes Marketing-Instrument vor allem für die jüngere Generation an Autofahrern." Der Geschäftsführer verspricht sich vor allem einen reduzierten Aufwand bei der Vorab-Kalkulation von kleinen Schäden, weist aber darauf hin, dass eine finale Schadenkalkulation erst bei der Begutachtung durch seine Mitarbeiter durchgeführt werden kann.

„REPAIRFIX KANN DIE PERSÖNLICHE BESICHTIGUNG AM FAHRZEUG NICHT ERSETZEN“

Maximilian Stein, Geschäftsführer der Restemeier GmbH, setzt RepairFix seit dem Frühjahr zur Schadenannahme ein. Der Geschäftsführer stellt jedoch klar: „RepairFix kann die persönliche Besichtigung am Fahrzeug nicht ersetzen, sondern bestenfalls ergänzen.“ Die Erstellung eines vollständigen, gültigen Kostenvoranschlags ist laut Fabian Pape auch gar nicht Ziel der Web-App. „RepairFix soll lediglich zu einer Verschlankung des Annahmeprozesses führen, um Vor-Ort-Termine in der Werkstatt besser planen und vorbereiten zu können“, erklärt er. Auch die Kritik, die Web-App fördere das Aufkommen fiktiver Abrechnung, weist er von der Hand:„In den meisten Fällen wird die Lösung von den Werkstätten bei Kunden eingesetzt, mit denen diese schon im ersten Kontakt stand und die Reparatur am Ende auch durchgeführt wird“, betont Fabian Pape. Werkstattinhaber Christopher Lipps hat sich mit dieser Kritik aus dem Markt ebenfalls bereits auseinandergesetzt und berichtet von seinen Erfahrungen: „Bei Schäden, die fiktiv abgerechnet werden könnten, handelt es sich in der Regel um größere Versicherungsschäden ab 1.000 Euro. Diese sind sowieso nicht allein vom Foto her zu kalkulieren, hier ist also in jedem Fall eine Begutachtung notwendig.“

NEBENEFFEKT: STÄRKERE KUNDENBINDUNG

Auch Restemeier-Geschäftsführer Maximilian Stein bekräftigt: „Vor allem ist der digitale Vorabcheck – wie der Name schon sagt – geeignet, um einen ersten Eindruck von der Schadenart zu erhalten. So kann der Mitarbeiter schon einmal einen Auftrag anlegen und gegebenenfalls Ersatzteile für die Reparatur bestellen.“ Einig sind sich die drei befragten Anwender in dem Punkt, dass der digitale Vorabcheck einen Imagegewinn gegenüber den Kunden darstelle. Maximilian Stein betont: „Die Web-App trägt zur Kundenbindung bei, weil es uns als kompetenten Partner bei der Unfallinstandsetzung präsentiert.“ Vor allem bei jüngeren Autofahrern komme das Werkzeug gut an. Bei den älteren scheitere es oft an den technischen Voraussetzungen.

WEB-APP WIRD STÄNDIG ERWEITERT

Die Entwicklung der Web-App ist noch lange nicht abgeschlossen, im Gegenteil, betont Fabian Pape: „Seit der Einführung im April haben wir zahlreiche Vorschläge von Anwendern erhalten und konnten die Funktionen basierend auf dem Kundenfeedback nach und nach erweitern.“ So sei die Schnittstelle zum Kalkulationsystem von KSR ebenfalls nach einer Rückmeldung von Anwendern implementiert worden. Mit anderen Anbietern sei man bei RepairFix ebenfalls im Gespräch. Mit einem erst kürzlich erschienenen Update bekommt der Anwender auch die Möglichkeit, einen Werkstattersatzwagen für den Reparaturtermin anzufordern und Terminwünsche anzugeben. In Zukunft wird RepairFix nach eigenen Angaben auch KI-basierte Funktionen einbauen, damit der Fahrer beispielsweise eine Rückmeldung bekommt, wenn die Qualität der Bilder nicht ausreichend ist. Fabian Pape weiß: „Der Kontakt zu den Werkstätten und besonders auch das Feedback von Anwendern liefert uns stets neue Impulse, um unser digitales Produktangebot weiter auszubauen.“

Inzwischen arbeite sein Team an einer umfangreichen Erweiterung der Web-App zur „Digitalen Annahme”. Durch diese soll es Werkstätten zukünftig möglich sein, dem Autofahrer eine Rückmeldung, beispielsweise zu einer Terminbestätigung zu geben und auch wichtige Dokumente wie z.B. die DSGVO, AGB´s oder Beauftragungen digital bestätigen zu lassen. Das sorge nicht nur für Entlastung des Kunden und des Servicepersonals, sondern auch für eine Prozess- und Rechtssicherheit. „Neben der digitalen Kommunikation vor und während der Reparatur, wird es dann

auch möglich sein, gezielt Cross-selling Aktivitäten, beispielsweise für Mechanik- Service digital an den Kunden zu richten, damit dieser nicht nur im Schadenfall zur Werkstatt kommt, sondern regelmäßig wiederkehrt“, führt Fabian Pape aus.

Weitere Informationen zum digitalen Vorab-Check finden Sie auf der Website. schaden.news hat den Mitbegründer Fabian Pape zudem mit einigen Kritikpunkten aus der Branche konfrontiert. Lesen Sie seine Antworten in der Infobox links.

Ina Otto