



03.02.2021

UMSTELLUNG AUF ONLINE-TERMINVEREINBARUNG ERFOLGTE SCHRITT FÜR SCHRITT

Nach mehrmonatiger Vorbereitung hat junited AUTOGLAS zu Beginn des neuen Jahres die Online-Terminbuchung eingeführt. Endkunden können nun direkt und verbindlich online einen Termin zum Scheibentausch oder zur Steinschlagreparatur in einem der 300 junited-Standorte vereinbaren.

„GUTE LÖSUNG FÜR ALLE SEITEN“

Die Umstellung von der bis dato möglichen Online-Terminanfrage auf eine fixe Buchung erfolgte dabei schrittweise. „Denn“, so betont junited-Geschäftsführer Michael Schnitzler, „uns war wichtig, eine für Partner und Kunden gleichermaßen gute Lösung auf den Weg zu bringen. Deswegen haben wir uns ausführlich mit unserem Partnerbeirat beratschlagt.“ Änderungen oder gar spürbare Einschnitte für Partnerbetriebe sollten dabei nach Möglichkeit vermieden werden.

Hierfür wurde zunächst die bestehende Online-Terminanfrage in Hinblick auf Benutzerführung und -freundlichkeit optimiert. Zum Jahresende erfolgte schließlich der Wechsel hin zur Terminbuchung – jedoch vorerst nur über die Internetseite der junited AUTOGLAS-Zentrale.

ERSATZSCHEIBEN WERDEN VORAB BESTELLT

Kunden können in einem stündlichen Zeitkorridor von 9 bis 16 Uhr einen Termin zur Fahrzeugabgabe buchen. „Im Falle eines Steinschlages kann der Termin frühestens am nächsten Werktag, bei einem notwendigen Scheibentausch frühestens am übernächsten Werktag gebucht werden“, erklärt Marketingleiter Stefan Kurth. Das soll den Betrieben die Möglichkeit geben, die notwendigen Arbeiten einzutakten und eine entsprechende Ersatzscheibe zu bestellen.

ABHOLTERMIN BEIM SCHEIBENTAUSCH WIRD VOR ORT VEREINBART

Für Steinschlagreparaturen kann der Kunde eine Zeitspanne von einer Stunde wählen, in der die Dienstleistung durchgeführt wird. Beim Scheibentausch meldet sich der juned-Betrieb vorab beim Kunden, um den bestmöglichen Abholtermin abzustimmen. „Die Erfahrung zeigt, dass viele Kunden frühe Termine buchen und dann mit einem Ersatzwagen mobil bleiben möchten,“ so Stefan Kurth.

Dieser kann im Verlauf der Terminbuchung genauso kostenfrei wie ein mobiler Service ausgewählt werden. „Unsere Partnerwerkstatt prüft dann sofort die Verfügbarkeit der Serviceleistungen. Beispielsweise können wir anhand der übermittelten Fahrzeugdaten feststellen, ob für die sichere Kalibrierung der Fahrerassistenzsysteme ein Werkstattaufenthalt erforderlich ist.“ Der Marketingchef betont: „Unsere Partner können somit maßgeschneiderte Lösungen für jeden Kunden anbieten.“

WICHTIGE LÜCKE GESCHLOSSEN

Durch die enge Abstimmung mit dem Partnerbeirat und die schrittweise Umsetzung sei es gelungen, eine wichtige Lücke im Kundenservice zu schließen und langfristig den Anforderungen des Marktes gerecht zu werden, heißt es aus der Kölner Zentrale.

In einem nächsten Schritt solle die Online-Terminbuchung nun auch auf die Webseiten der Partnerbetriebe implementiert werden. Dazu sollen die Versicherungskunden in den kommenden Tagen proaktiv angesprochen werden. „Wir würden uns sehr freuen, wenn diese das Angebot annehmen und unser Buchungstool auf ihrer Seite verlinken,“ so Kurth abschließend.

Carina Hedderich