



20.10.2021

REPAIRFIX BAUT KOOPERATION MIT SCHADENSTEUERERN AUS

RepairFix bindet die beiden großen freien Schadensteuerer Innovation Group und riparo auf der Plattform ein. Das gab das Unternehmen aus Münster und München in der vergangenen Woche (13. Oktober) bekannt. Demnach befürworten die Schadensteuerer die Software zur digitalen Kommunikation mit dem Kunden für den Erstkontakt, was auch dementsprechend von beiden Firmen an die jeweiligen Partnerbetriebe kommuniziert wurde. Laut RepairFix-Mitgründer Fabian Pape erkennen beide Steuerer damit die Kostenvoranschläge offiziell an, die auf Basis der in motum übermittelten Schadenbilder kalkuliert werden. Ebenso akzeptiert ist die über motum eingeholte digitale Unterschrift des Kunden. Eine technische Anbindung zu den beiden Steuerern sei in der Software-Lösung als erster Schritt bereits errichtet worden.

PILOTTESTS AUSSCHLAGGEBEND FÜR ENTSCHEIDUNG

Ausschlaggebend für die engere Zusammenarbeit seien Pilottests von beiden Steuerern mit K&L-Werkstätten gewesen, die bereits mit dem digitalen Kundenservice motum arbeiten. Über einen Zeitraum von vier Monaten haben Innovation Group und riparo genau unter die Lupe genommen, wie motum funktioniert und was die Software ihren Partnerwerkstätten genau bringt. „Die Ergebnisse dieses Pilottests waren wirklich beeindruckend, deshalb haben wir uns entschlossen, die Entwicklung einer direkten technischen Verbindung von motum und Gateway voranzutreiben und zur Serienreife zu entwickeln“, wird Joern Fischer, General Manager Gateway Digital Services bei der Innovation Group, in einer Mitteilung von RepairFix zitiert.

Auch riparo konnte nach den Pilottests mehrere Nutzen aus der RepairFix-Lösung motum ziehen, wie Operation Manager Fabian Leser gegenüber schaden.news bestätigte: „Unser oberstes Ziel ist, die Aufwände der Werkstätten bei der Schadenbearbeitung zu minimieren. Insofern sorgt die Software beispielsweise beim Hol- und Bringservice für eine deutliche Arbeitserleichterung in den Betrieben:

Hier kann der Kunde im Vorfeld die Schadenfotos einreichen, es ist nur noch ein Besichtigungstermin in der Werkstatt erforderlich, der nach der Fahrzeugabholung durch die Werkstatt stattfindet. Der Schaden ist dann bereits angelegt, der Reparaturaufwand bereits vorkalkuliert und die Ersatzteile gegebenenfalls schon bestellt.“ Fabian Leser fügt hinzu: „Einige Schadensteuerer fordern die Werkstätten auf, Zeitfenster für deren Vermittlungen zur Verfügung zu stellen. Das kann dazu führen, dass freie Termine ungenutzt verstreichen. In motum kann die Werkstatt viel besser auf die Terminwünsche der Kunden eingehen, ohne pauschal für einen Schadensteuerer oder Versicherer Zeitfenster zur Verfügung zu stellen.“ riparo habe gemeinsam mit RepairFix durch Video-Telefonate in den vergangenen Wochen bereits mehr als 200 seiner Partnerwerkstätten über motum informiert und den Einsatz der Software empfohlen. Fabian Leser unterstreicht jedoch: „Es bleibt lediglich bei einer Empfehlung, der Einsatz ist für unsere Partnerwerkstätten nicht verpflichtend.“

„DER ADMINISTRATIVE AUFWAND FÜR BETRIEBE SINKT DEUTLICH“

Auf Nachfrage bestätigte auch RepairFix-Mitgründer Fabian Pape, dass im Rahmen der Kooperation mit den Steuerern – insbesondere durch die neue technische Anbindung – der administrative Aufwand für die Werkstätten deutlich sinke: „So werden die Schadensteuerer zukünftig automatisch über motum informiert, wenn ein Kundenkontakt mit der Werkstatt stattgefunden hat. Bisher liegt diese Benachrichtigung immer im Aufgabengebiet der Werkstätten selbst.“ Zukünftig sollen diese Daten auch in das cloudbasierte Innovation Group-Netzwerk Gateway eingespielt werden.

Laut Fabian Pape profitieren alle Beteiligten vom Einsatz von motum: „Die Betriebe vom geringeren administrativen Aufwand und einer schnelleren Reparaturabwicklung. Die Kunden freuen sich über den schnellen, unkomplizierten Prozess und die kürzere Wartezeit beim Werkstattbesuch. Und für die Schadensteuerer ist motum eine Ergänzung des eigenen digitalen Angebotes und somit ein klarer Imagegewinn.“ Daher stehe für RepairFix auch weiterhin auf der Agenda, die Zusammenarbeit mit Steuerern und Versicherern auszubauen: „Bei uns steht immer die Werkstatt im Mittelpunkt. Je mehr große Kunden der Werkstätten auf unsere Plattform kommen, desto größer ist der Mehrwert für die Betriebe: Sie müssen nicht für jeden Auftraggeber ein separates Portal nutzen, sondern können diese durch motum automatisch informieren lassen. Auch regionale Kunden der Betriebe können wir mit einbinden“, erklärt Fabian Pape.

BVDP BEGRÜSST ZUSAMMENARBEIT

Erfreut über die Kooperation zeigte sich auch der Bundesverband der Partnerwerkstätten (BVdP): „Als Verband begrüßen wir jede Kooperation und Entwicklung, die die Prozesse in der Schadensteuerung für die Werkstätten erleichtern“, erklärt Geschäftsführer Michael Pinto auf Nachfrage von schaden.news. Dabei müsse natürlich immer gewährleistet sein, dass das digitale Gesamtpaket stimmt, sprich auch die Portale von Steuerern und nicht nur die Schnittstellen zu den Steuerern funktionieren, sondern auch zu den in den Werkstätten eingesetzten Systemen – und das ohne Mehraufwand. „Bei allem Wandel und Transformationsdruck dürfen wir aber die Anwender, also die Teams in den Werkstätten nicht vernachlässigen. Die müssen wir auf die digitale Reise mitnehmen, denn die Softwaretools alleine werden nicht reichen, um digitale Prozesse nachhaltig zu etablieren“, führt Michael Pinto aus. Der Verband baue seiner Aussage nach auf eine gute Weiterentwicklung des Tools im Sinne der Werkstätten. Der BVdP selbst kooperiert bereits seit Februar mit RepairFix.

Ina Otto