



09.03.2022

„SCHNITTSTELLEN KÖNNTEN ADMINISTRATIVEN AUFWAND WEITER MINIMIEREN“

Seit rund drei Monaten ist der digitale Kundenservice motum im Lackierzentrum Datteln im Einsatz. Ein Grund war für den sechs Mitarbeiter starken Betrieb die Zeitersparnis, gerade auch in der Kommunikation mit den Auftraggebern, wie Schadensteuerern. „An Riparo haben wir bisher immer noch einmal manuell rückmelden müssen, wenn wir einen Kunden kontaktiert haben. Mit motum erfolgt diese Rückmeldung automatisch an den Auftraggeber“, zieht Geschäftsführerin Anna Roppelt bereits nach zwei Monaten eine positive Bilanz. Ebenso gut laufe das Zusammenspiel aus Kunde, motum und dem Schadensteuerer Innovation Group: „Durch die Schnittstelle zu Gateway können wir auch die Online-Terminvergabe für unsere Kunden problemlos durchführen“, erklärt die Geschäftsführerin. Mitte Oktober hatte RepairFix bekannt gegeben, mit den beiden Schadensteuerern Innovation Group und riparo zu kooperieren und hatte eine technische Anbindung der Software zu den Auftraggebern eingerichtet. Ende Januar erfolgte dann auch die Anbindung an den Schadensteuerer Eurogarant. Lediglich eine Schnittstelle zum Dealer Management System von DAT vermisst Anna Roppelt momentan noch. Doch hier kommt das Signal aus Münster: „Wir arbeiten bereits mit Hochdruck daran, den Werkstätten eine Anbindung an die DAT-Software zu schaffen“, erklärt RepairFix-Mitgründer Fabian Pape.

„SCHADENANNAHME OHNE MOTUM IST FÜR MICH GAR NICHT MEHR VORSTELLBAR“

Und auch an einer Schnittstelle zur Audatex-Kalkulationssoftware Carisma arbeitet das StartUp aus Münster und München nach eigenen Angaben auf Hochtouren und geht demnach im April online. Diese würde auch Marcus Müller begrüßen. Er ist Betriebsleiter der HECA Lackiererei am Standort Bremen. Seit rund sechs Monaten nutzt er die RepairFix-Software. „Gerade für Autofahrer, die weiter weg wohnen, ist es von Vorteil, wenn wir die Schadenaufnahme im ersten Schritt rein digital abwickeln können. Unseren Erfahrungen nach sind rund 80 Prozent unserer Kunden mit dieser Lösung einverstanden“, berichtet der Betriebsleiter. Auch mit den Auftraggebern wie der Innovation Group funktioniert die Übertragung der Schadendaten reibungslos. „Ich kann mir die Schadenannahme ohne motum gar nicht mehr vorstellen“, berichtet er auf schaden.news-Anfrage.

„SCHRITT IN DIE ZUKUNFT DER DIGITALISIERTEN WERKSTATT“

Der 150 Mitarbeiter starke Full-Service-Betrieb der AW Dobberkau GmbH & Co.KG nördlich von Berlin arbeitet bereits seit der Einführung von motum auf dem Unfallschadenmarkt mit dem digitalen Kundenservice. Stephanie Schuster hat als Serviceleiterin Erstkontakt für alle sechs Standorte des Unternehmens einen konkreten Überblick, wie die Lösung eingesetzt wird. „Für uns stellt diese Lösung einen Schritt in die Zukunft der digitalisierten Werkstatt dar“, berichtet sie gegenüber schaden.news. Insbesondere die Fahrzeuganlage und Fotoübertragung im KSR sei nun via Schnittstelle vollkommen digital möglich. „Das Vorgehen verschlankt unsere Prozesse bei der Schadenannahme immens. Wir erwarten sehnsüchtig die Erweiterung, bei der auch die Terminvergabe komplett online möglich ist und mit unserem System kombinierbar ist. Auch hier wird laut RepairFix stetig an einer Optimierung gearbeitet, die es uns Werkstätten und Kunden noch einfacher machen soll, Termine zu vereinbaren.“, erklärt Stephanie Schuster. Es wäre aktuell auch schon technisch möglich vorab alle Unterschriften vom Kunden über den Link einzuholen. Sie hofft, dass das Zusammenspiel mehrerer Portale durch RepairFix und weitere Schnittstellen zukünftig noch ausgebaut wird und somit alle technischen Möglichkeiten der innovativen App ausgenutzt werden können. „Das würde dazu beitragen, den administrativen Aufwand bei der Schadenbearbeitung in unserem Unternehmen noch weiter zu minimieren.“

Ina Otto