



27.07.2022

## „WER DAS FLOTTENSEGMENT WEITER AUSBAUT, STELLT SICH UNABHÄNGIGER VON DER SCHADENSTEUERUNG AUF“

Die Schadensteuerung führt bereits jetzt vielerorts dazu, dass in vielen Werkstätten die Auftraggebern die Stundenverrechnungssätze bestimmen und den direkten Kundenzugang besetzen. „Dadurch verlieren die Betriebe mehr und mehr den direkten Zugang zum Kunden. Andererseits haben aber gerade freie Werkstätten im Vergleich zu Markenbetrieben die Herausforderung, die gestiegenen Erwartungen von B2C-Kunden, aber vor allem auch von B2B-Kunden – wie Flotten – hinsichtlich Transparenz und Effizienz zu erfüllen“, weiß Moritz Weltgen von RepairFix. Auch die Anforderung, beispielsweise bei der Terminvergabe digital zu kommunizieren, könne von freien Betrieben oftmals nur schwer erfüllt werden.

### „WERKSTÄTTEN SOLLTEN DEN DIREKTEN KONTAKT ZU IHREN KUNDEN HALTEN“

„Der Einsatz von Software und der Digitalisierungsgrad von Werkstätten wird damit zunehmend zu einem der wichtigsten Differenzierungsmerkmale im Kampf um neue Kunden“, erklärt der RepairFix-Mitgründer. Er empfiehlt Werkstätten daher, selbst aktiv zu werden und insbesondere aktiv Flottenkunden zu akquirieren: „Freie Werkstätten sind inhabergeführte Handwerksbetriebe und von daher echte Unternehmer, die den direkten Kontakt zu ihren Kunden halten sollten.“ Bei den Bestrebungen, diese Kunden zu gewinnen und langfristig an sich zu binden, sind digitale Tools seiner Ansicht nach ein wichtiger Baustein.

**MEHR TRANSPARENZ FÜR BEIDE SEITEN**

So erhalten zum Beispiel Werkstätten durch die Software-Lösung motum von RepairFix die Möglichkeit, aktiv auf Flotten in der regionalen Umgebung zuzugehen und sie an sich zu binden. „Der Fachbetrieb kann sich exklusiv als die Werkstatt der Flotte in motum hinterlegen lassen und ist so bei jedem Schaden oder weiteren Problemen der erste und einzige Ansprechpartner der Flotte“, erklärt Moritz Weltgen. Er beschreibt mit dem zweiten Aspekt eine Win-Win-Situation, von der seiner Auffassung nach beide Seiten profitieren. „Denn der Flottenmanager erhält im Gegenzug Zugang zum zugehörigen Web-Portal. In diesem werden alle gemeldeten Schäden und Probleme, wie beispielsweise aktive Kontrollleuchten, angezeigt.“ Zudem kann er Kostenvoranschläge per Klick anfragen und Aufträge an die Werkstatt digital vergeben. „So ist es für beide Seiten während des gesamten Reparaturprozesses möglich, die Abläufe transparent und effizient darzustellen“, erklärt Moritz Weltgen abschließend.

Ina Otto