



07.08.2024

EINSTIEGSSERVICE: „WIR MÜSSEN DEN MITARBEITER DA ABHOLEN, WO IHR WISSENSSTAND ÜBER DEN SCHADENMARKT IST“

_Durch den Fachkräftemangel greifen K&L-Betriebe bei der Wahl ihrer Mitarbeiter immer häufiger auch auf Neu- oder Quereinsteiger aus anderen Branchen zurück. Doch gerade für die administrativen Aufgaben bei der Abwicklung, Kalkulation und Kommunikation ist fundiertes Wissen über die komplexen Zusammenhänge bei der Schadensteuerung und den Reparaturprozess notwendig. Bis neue Mitarbeiter also eingearbeitet und mit den Prozessen vertraut sind, vergeht wertvolle Zeit, was für viele Betriebe auch angesichts der aktuellen Marktlage eine riesige Herausforderung darstellt. Deshalb unterstützt die KSR EDV-Ingenieurbüro GmbH mit einem besonderen Schulungsangebot K&L-Betriebe dabei, ihre Mitarbeiter gezielt auf die Arbeit im Unfallschadenmarkt einzuarbeiten. Im Interview erklärt Thorsten Epping, stellvertretender Vertriebsleiter bei der KSR EDV GmbH, wie es zur Idee für den Einstiegsservice kam und was er den Werkstätten bringt. _

Herr Epping, Sie sind als stellvertretender Vertriebsleiter von KSR und Digitalisierungsprofi viel im Markt unterwegs. Wo drückt bei den Werkstätten am meisten der Schuh? Thorsten

Epping: Zahlreiche Betriebe kämpfen mit dem Fachkräftemangel. Das ist eigentlich für viele Unternehmen derzeit die größte Herausforderung. Als eine Folge daraus kommen auch zunehmend Quereinsteiger in die Branche. Das ist für die Werkstätten ja eigentlich eine gute Lösung. Doch wenn Mitarbeiterinnen oder Mitarbeiter bisher in einer anderen Branche gearbeitet haben, ist der Sprung zu dem Wissen, das für die Annahme eines Fahrzeugs oder die Kalkulation eines Schadens notwendig ist, recht hoch. Auch der Wechsel aus einer anderen Abteilung kann Wissenslücken über die Fahrzeugannahme mit sich bringen. Denn bereits, um einen Reparaturtermin mit den Kunden zu vereinbaren, braucht es fundiertes Wissen. Sehr komplex sind die vielen Beteiligten in Unfallschadenmarkt, angefangen beim Kunden oder Halter über den Schadensmittler, den Kfz-Versicherer bis hin zu den verschiedenen Portalen. Oft sind die Betriebsinhaberinnen und -inhaber sehr tief im Thema, haben aber keine Zeit, die neuen Angestellten intensiv und von der Pike auf in den Unfallschadenmarkt einzuarbeiten.

Wie kann KSR als Software-Experte K&L-Betriebe an dieser Stelle unterstützen? Thorsten

Epping: Mit unserem Einstiegsservice bieten wir Werkstätten ein Online-Schulungsangebot für Mitarbeiter aus anderen Branchen oder anderen Abteilungen. Wir vermitteln den Teams in den Werkstätten zum einen Basiswissen zum Schadenprozess, insbesondere in der Schadensteuerung. Im zweiten Teil geben wir praktische Tipps, wie sich die KSR-Werkstattsoftware effizient einsetzen lässt und wie unser Managementsystem mit den Schadenssteuerungsportalen zusammenarbeitet. Hier schauen wir uns konkret an, welche Rolle die neue Mitarbeiterin oder der Mitarbeiter im Betrieb hat und wie dieser darauf zugeschnitten geschult werden kann.

__Wie genau läuft diese Schulung ab? __ **Thorsten Epping:** Vor allem im zweiten Teil geschieht das sehr praxisorientiert und individuell. Wir schauen uns die Workflows im Schadenprozess bei den Betrieben an und erklären, wie sich die verschiedenen Aufgaben vom Erstkontakt mit dem Kunden bis zur Kalkulation etc. optimal abarbeiten lassen. Ein gutes Beispiel ist da die digitale Kundenkommunikation: hier zeigen wir die verschiedenen Möglichkeiten bei der Terminbuchung, also telefonisch oder die Terminmeldung per App? So lernt der Mitarbeiter von Beginn an, die vorhandene Software passgenau anzuwenden und effizient papierlos zu arbeiten. Darüber hinaus geben wir wichtige Tipps zur Schadendokumentation, vermitteln Kalkulationswissen oder schulen die Übermittlung des Kostenvoranschlags sowie die Ersatzteilbestellung und -verwaltung.

__Wie ist die Resonanz der Betriebe auf den Service? __ **Thorsten Epping:** Die Unternehmer nehmen das Thema dankbar auf, weil er direkt auf die aktuelle Marktsituation reagiert. Der Betriebsinhaber spart damit Zeit, seine Prozesse laufen weiter, dieser Effekt stellt sich schnell ein.

__Wie können Werkstätten den Service nutzen? __ **Thorsten Epping:** Am besten, sie sprechen einfach einen unserer Außendienstmitarbeiter an oder rufen in unserer Zentrale an.

__Vielen Dank für das Interview! __

Ina Otto