



25.02.2026

„BIS ZU 15 MINUTEN ZEITERSPARNIS PRO AUFTRAG“: SO ENTLASTET KI WERKSTÄTTEN BEIM KUNDEN-ERSTKONTAKT

Ob Unfallschaden oder Inspektion: Die meisten Prozesse in einer Werkstatt starten mit einem Anruf oder einer Online-Anfrage. Und genau dort kann KI im Werkstattfachbetrieb inzwischen wertvolle Unterstützung leisten, weiß Thorsten Epping, Teamleiter Vertrieb beim Softwaredienstleister für Werkstätten, WERBAS//KSR: „Am meisten Arbeit kann die KI den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ganz vorne abnehmen – am Anfang der Prozesskette.“ Terminvereinbarung, Schadensmeldung oder Angebotsanfrage werden strukturiert aufgenommen, ohne dass Mitarbeitende jedes Detail manuell erfassen müssen.

Gerade im Unfallschadengeschäft mit hohem Telefonaufkommen sei KI ein echter Hebel, um die Werkstätten zu unterstützen. „Statt zwischen Klingelton und E-Mail-Flut zu jonglieren, werden Daten sauber erfasst, Termine direkt gebucht und Aufträge automatisch angelegt – inklusive aller relevanten Informationen“, schildert Thorsten Epping, welche Schritte durch KI vereinfacht werden könnten.

„DIGITALISIERUNGSTRIO“: ONLINE, TELEFON, VOR-ORT-GESPRÄCHE

Der Werkstattsoftware-Dienstleister WERBAS//KSR setzt bei der Erstkommunikation mit dem Kunden auf drei Bausteine: das Online-Buchungsportal Booklyn, eine KI-Telefonagentin und den „Mobile

Worker“ mit KI-gestütztem Fahrzeugscheinscanner. Ziel sei es, jedem Kunden den passenden Zugang zur Werkstatt zu bieten, egal ob digital affin, telefonisch orientiert oder klassisch vor Ort.

Dabei betont Thorsten Epping, dass inhaltliche Qualität der KI-Lösung von zentraler Bedeutung bei ihrer Entwicklung gewesen sei: „Wir wollten kein System bauen, das dem Unfallschadensmanager noch mehr E-Mails in den Posteingang schaufelt“, betont er. „Unsere KI ist der erste digitale Mitarbeiter, der nicht nur redet, sondern auch wirklich im Prozess und im System anpackt.“ Entscheidend sei dabei die direkte Integration ins Dealer Management System der Betriebe: Termine werden im Kalender eingetragen, Aufträge angelegt, Daten strukturiert hinterlegt – ohne Medienbruch.

UNTERSCHIEDLICHE ANFORDERUNGEN FÜR KI DURCH K&L- UND MECHANIKGESCHÄFT

Die Anforderungen unterscheiden sich beim Kundenerstkontakt Thorsten Epping zufolge deutlich: „In der Mechanik geht es häufig um standardisierte Tagesaufträge wie Inspektion oder Räderwechsel. Hier kann die KI verfügbare Zeitfenster prüfen und direkt buchen. Im Karosserie- und Lackbereich sind die Prozesse komplexer. Vor einem Termin müssen Schadensart, Versicherung, Schadennummer und vor allem Bildmaterial vorliegen.“ Die KI fragt diese Parameter ab, versendet bei Bedarf einen Link zur strukturierten Bild- und Dokumentenupload-Lösung und überträgt alles direkt in den Auftrag. „Das erspart dem Schadensmanager das Hinterherlaufen hinter Daten und das manuelle Zuordnen von Fotos“, erklärt der WERBAS//KSR-Digitalisierungsexperte.

KONKRETER NUTZEN IM ALLTAG

Im schaden.news-Teams-Interview demonstriert Thorsten Epping an einem praktischen Beispiel mit der KI-Telefonlösung von WERBAS//KSR, wie aus einem kurzen Telefongespräch zwischen der KI-Assistentin und einem Autofahrer ein Eintrag in den Besichtigungskalender des Betriebs mit qualifizierten Daten und einem klaren Auftrag entsteht.

Ein KI-gestütztes Telefonat dauert laut Thorsten Epping zwei bis drei Minuten. In dieser Zeit wird ein Termin gebucht und ein Auftrag inklusive aller Eckdaten angelegt. „Pro Vorgang lassen sich so zwischen zehn und 15 Minuten Zeit einsparen“, führt der Teamleiter Vertrieb von WERBAS//KSR aus. Wenn die KI von 20 bis 25 täglichen Anrufen sechs oder sieben übernehme, entstehe somit bereits eine spürbare Entlastung.

HERAUSFORDERUNGEN PRAGMATISCH LÖSEN

Damit die KI-Lösungen zu der Entlastung im Werkstattalltag führen, sind laut Thorsten Epping jedoch eine saubere Kalender- und Kapazitätsstruktur im Unternehmen wichtige Voraussetzung. „Urlaube, Abwesenheiten und definierte Zuständigkeiten müssen im System hinterlegt sein. Dann prüft die KI automatisch verfügbare Kapazitäten und schlägt passende Termine vor“, verdeutlicht der Experte. Auch Outbound-Prozesse seien dann möglich: „Die KI kann beispielsweise Werkstattkunden anrufen, um fehlende Angaben wie Versicherungsstatus oder Schadennummer zu erfragen.“

Für die Betriebe bedeute der Einsatz von KI bei der Erstkommunikation: weniger Unterbrechungen, klarere Prozesse und eine bessere Erreichbarkeit der Autofahrerinnen und Autofahrer über alle Generationen hinweg, führt auch Thorsten Epping aus: „Online buchen, telefonisch sprechen oder persönlich vorbeikommen: Jede Kundin und jeder Kunde bekommt den bevorzugten Zugang.“

UNTERSTÜTZUNG STATT ERSATZ

Diese entstehende Zeiteinsparung durch KI-Lösungen beim Kundenerstkontakt sei gerade vor dem Hintergrund von Fachkräftemangel relevant. „Das Verhältnis von Werkstatt- zu Büromitarbeitenden verschiebt sich seit Jahren. Schuld daran ist der gestiegene administrative Aufwand, der mit der steigenden Komplexität im gesteuerten Schadenmanagement einhergeht“, erklärt Thorsten Epping. KI könne hier gegensteuern, indem sie Routinekommunikation und Datenerfassung übernimmt, während sich das Team auf Kalkulation, Reparaturplanung und physische Kundenbetreuung konzentriert.

Die Sorge, KI ersetze Mitarbeitende, weist der Vertriebsmitarbeiter zurück: „Werkstätten sollten KI immer als Unterstützungsinstrument sehen.“ Ziel sei nicht der Abbau von Personal, sondern die Entlastung im Tagesgeschäft. „In einem Markt mit steigender Komplexität und wachsender Dokumentationspflicht kann KI helfen, Struktur in den Prozess zu bringen und dem Handwerk den Rücken freihalten.“

Für Werkstattinhaberinnen und -inhaber bedeutet diese Entwicklung: „Wer heute in integrierte KI-Lösungen investiert, stärkt Effizienz, Servicequalität und Wettbewerbsfähigkeit – und schafft Freiräume für das, was wirklich Wertschöpfung bringt: die Reparatur am Fahrzeug“, betont Thorsten Epping abschließend.

Ina Otto