



13.05.2026

## COPARTS DIGITAL TAG: TEILEHÄNDLER UNTERSTÜTZT WERKSTÄTTEN BEI DIGITALER KUNDENKOMMUNIKATION

Die Digitalisierung der Werkstattprozesse bleibt eines der zentralen Themen im Kfz-Aftermarket und in der Unfallreparaturbranche. Steigende Auslastung, Fachkräftemangel und veränderte Kundenerwartungen erhöhen den Druck auf Betriebe, interne Abläufe effizienter zu organisieren. Welche Rolle digitale Werkzeuge dabei künftig spielen können, zeigte Anfang Mai der COPARTS Digital Tag in Herford.

Die Veranstaltung ist Teil eines neuen Veranstaltungsformats, das Coparts gemeinsam mit angeschlossenen Großhändlern organisiert. Eingeladen sind dabei insbesondere Systempartner und Werkstätten, die sich über digitale Lösungen und aktuelle Entwicklungen im Werkstattmarkt informieren wollen. Weitere Veranstaltungen dieser Art seien bereits bei anderen Großhändlern geplant.

Mehr als 60 Teilnehmer folgten in Herford der Einladung von Coparts und dem Großhändler Wittich. Gemeinsam mit Industriepartnern standen dabei vor allem digitale Kommunikations- und Prozesslösungen im Fokus. Im Mittelpunkt der Veranstaltung stand die Frage, wie Werkstätten

Terminorganisation, Kundenkontakt und interne Abläufe stärker automatisieren können, ohne zusätzliche Ressourcen zu binden.

## **KUNDEN ERWARTEN DIGITALE PROZESSE**

Dass die Erwartungen der Autofahrer an Werkstätten steigen, ist seit Jahren zu beobachten. Online-Terminbuchungen, digitale Kommunikation oder schnelle Rückmeldungen gehören in vielen Branchen längst zum Standard. Im Werkstattmarkt hingegen laufen Terminabsprachen häufig weiterhin telefonisch und binden Personal im Tagesgeschäft.

Beim Digital Tag verwiesen die Veranstalter auf aktuelle Studien sowie den DAT-Report. Demnach sei die Bereitschaft der Kunden, Werkstattservices online zu buchen, so hoch wie nie zuvor. Vor allem die Unabhängigkeit von Öffnungszeiten spiele dabei eine wichtige Rolle. Laut COPARTS nennen 86 Prozent der Autofahrer genau diesen Punkt als entscheidenden Vorteil digitaler Buchungssysteme.

## **ENTLASTUNG IM TAGESGESCHÄFT**

Wie digitale Prozesse im Werkstattalltag konkret aussehen können, zeigten unter anderem Coparts-IT-Experte Dennis Schmitz sowie Daniel Hussmann von Topmotive. Vorgestellt wurde dabei unter anderem das System „COPARTS ONLINE Booking“, über das Kunden Termine online vereinbaren können. Ergänzend präsentierten die Referenten mit „Conny“ eine KI-basierte Telefonassistentin, die Terminanfragen automatisiert verarbeitet und mit dem Werkstattkalender abgleicht.

Aus Sicht vieler Betriebe trifft das einen kritischen Punkt im Tagesgeschäft. Gerade in K&L-Betrieben sorgt die hohe Auslastung häufig dafür, dass Mitarbeitende zwischen Kundenannahme, Telefon und Werkstattsteuerung wechseln müssen. Digitale Terminverwaltung könne hier Abläufe vereinfachen und administrative Aufgaben reduzieren.

„Gerade vor dem Hintergrund von Fachkräftemangel und hoher Auslastung bietet diese Form der Automatisierung erhebliche Entlastung“, erklärte Coparts im Rahmen der Veranstaltung. Werkstattmitarbeiterinnen und -mitarbeiter könnten sich dadurch stärker auf wertschöpfende Tätigkeiten konzentrieren.

## **DIGITALISIERUNG WIRD ZUM WETTBEWERBSFAKTOR**

Neben der Terminorganisation ging es in Herford auch um digitale Sichtbarkeit und Kundenansprache. Stephan Muhlack von wwe media zeigte, welche Bedeutung soziale Medien inzwischen für die Kommunikation von Werkstätten haben und wie Betriebe ihre Reichweite erhöhen können.

Deutlich wurde beim Coparts Digital Tag vor allem eines: Digitalisierung entwickelt sich im Werkstattmarkt zunehmend zum Wettbewerbsfaktor. Entscheidend ist dabei weniger die einzelne Softwarelösung als vielmehr die Frage, wie sich digitale Prozesse sinnvoll in bestehende Abläufe integrieren lassen. Genau hier sehen viele Betriebe aktuell noch Herausforderungen – insbesondere bei knappen personellen Ressourcen und gewachsenen Strukturen.

Für die Unfallreparaturbranche dürfte das Thema deshalb weiter an Bedeutung gewinnen. Denn je stärker Kunden digitale Services erwarten, desto wichtiger werden effiziente und durchgängige Prozesse auch im Werkstattalltag.

Carina Hedderich