

Die Digitalisierung hat längst auch Einzug in die Erfassung von Reparatur- und Wartungsaufträgen gehalten. Auftragsplattformen versprechen Werkstätten mehr Kundenzufriedenheit, Effizienz und Flexibilität im Vergleich zur herkömmlichen Methode der Auftragsvermittlung. Welchen Mehrwert digitale Plattformen bieten und wie Werkstätten diese für sich nutzen können, erfahren Sie hier.

Was sind Auftragsplattformen?

Der Hauptnutzen von sogenannten Auftragsplattformen ist die digitale Vermittlung zwischen Dienstleister und Kunde. Über die Plattform als Schnittstelle können auf der einen Seite Anbieter wie freie Werkstätten ihre Angebote einstellen, während auf der anderen Seite potenzielle Kunden ihre Bedürfnisse kommunizieren. Autofahrer, die Reparaturen oder Wartungsarbeiten benötigen, werden mit der passenden Werkstatt gematcht.

So profitieren freie Werkstätten von Auftragsplattformen:

- **Kundengenerierung:** Digitale Plattformen ermöglichen es Werkstätten, gezielt Neukunden zu gewinnen und ihre Online-Präsenz zu verbessern. [Autobutler](#) beispielsweise arbeitet auch mit eBay Motors zusammen, um zusätzliche Reichweite zu erzielen.
- **Qualitätsfokus:** Einige Plattformen wie [FabuCarfix](#) setzen auf Qualität statt Preiswettbewerb, was es Werkstätten erlaubt, sich durch ihre Leistungen zu differenzieren.
- **Effizienzsteigerung:** Digitale Prozesse und Softwarelösungen optimieren Arbeitsabläufe, reduzieren Verwaltungsaufwand und können Reparaturzeiten um bis zu 30% verkürzen.
- **Verbesserte Kundenbeziehungen:** Online-Terminbuchungen, transparente Serviceplanung und regelmäßige Updates über den Fahrzeugstatus steigern die Kundenzufriedenheit und -bindung.
- **Automatisierung:** Routineaufgaben wie Terminplanung, Teilebestellung und Rechnungserstellung können automatisiert werden, was Zeit und Ressourcen spart.
- **Datenmanagement:** Digitale Lösungen ermöglichen eine bessere Verwaltung von Kunden- und Fahrzeugdaten, was die Servicequalität verbessert und Folgeaufträge erleichtert.
- **Vernetzung:** Die Integration mit Lieferanten und Großhändlern optimiert die Lagerhaltung und Beschaffungsorganisation.
- **Transparenz:** Kunden können sich über Leistungen und Preise informieren und

bekommen Einblicke in Bewertungen durch andere Kunden. Plattformen wie [repareo](#) und [de](#) geben Autobesitzern einen Überblick zu Angeboten in Ihrer Umgebung.

Risiken und Nachteile



Auch wenn Auftragsplattformen für freie Werkstätten eine gute Möglichkeit bieten, neue Kunden zu gewinnen und ihre Werkstattauslastung zu steigern, gibt es auch Nachteile. Sie sollten genau prüfen, ob sich ein Modell für Ihren Betrieb wirklich rechnet.

- **Provisionen und Gebühren:** Die Nutzung der Plattformen bringt für Werkstätten in der Regel Kosten mit sich. So wird beispielsweise häufig eine Provision pro Auftragsvermittlung berechnet oder es entfällt eine monatliche Gebühr.
- **Preisdruck:** Kunden vergleichen Angebote oft nach dem günstigsten Preis.
- **Abhängigkeit:** Betriebe, die stark auf eine Plattform setzen, machen sich damit auch abhängig von deren Bedingungen.
- **Qualität:** Nicht alle Plattformen kontrollieren die Qualität der Werkstätten, die sie auflisten. Darunter kann das Vertrauen der Kunden und damit das Qualitätsimage der Werkstatt leiden.

Tipps für die Praxis:

- Prüfen Sie die Vertragsbedingungen genau – jede Plattform hat ihre eigenen Regeln, von der Preisgestaltung bis zur Stornierung von Aufträgen.
- Kalkulieren Sie die anfallenden Gebühren in ihre Preisgestaltung ein.
- Vergleichen Sie auch die Zusatzleistungen, die eine Plattform anbietet. Wie gut ist der Service für Sie als Werkstatt?
- Setzen Sie unabhängig von Plattformen auf die eigene Kundenbindung, um unabhängig zu bleiben.
- Die Plattform FabuCarfix wurde bereits auf einem Werkstatt-Stammtisch genau unter die Lupe genommen. [Mehr erfahren](#)
- Für alle, die sich lieber persönlich um die Terminvergabe kümmern und nach einer digitalen Lösung suchen, kann [WhatsApp Business](#) eine Alternative sein.