



Am 26. November fanden die Autoservicetage in Würzburg statt, eine Veranstaltung von „kfz-betrieb“ mit Unterstützung von Dekra und Maha. An der Veranstaltung nahmen fast 200 Führungskräfte aus der Automobilbranche teil – mehr als doppelt so viele wie im vergangenen Jahr. Ein Grund dafür war sicherlich das aktuell relevante Thema „Zukunft der Direktannahme“, zu dessen Besprechung die Teilnehmer sich trafen.

## Effizienz und Innovationen

Ein Mitarbeiter des Fahrzeugherstellers Volvo stellte die Veränderung des Annahmeprozesses bei Volvo vor. „Volvo Personal Service“ heißt der Prozess, bei dem Mechatroniker zu zweit am Fahrzeug arbeiten und so Werkstattaufträge effizienter abwinkeln. Da sie auch für den Kundenkontakt zuständig sind, findet hier keine klassische Direktannahme mehr statt.

Ein weiterer Autohersteller, der sein Umgang mit der Thematik vorstellte, war Toyota. Die neuen japanischen Modellgenerationen sind elektronisch so vernetzt, dass die Besitzer über eine App Servicetermine buchen können. Dadurch sparen die Markenpartner 15 Minuten Arbeitszeit für Terminvereinbarungen. Eine geführte Direktannahme-App für das Tablet verbessert außerdem nicht nur den Workflow in der Werkstatt, sondern steigert auch den Umsatz, da Betriebe, die auf die App umsteigen im Durchschnitt 17% größere Aufträge verbuchen.

## Persönlicher Kontakt

Einen weiteren Beitrag lieferte der Werkstattausrüster Maha. Hier setzt man voll auf

Automatisierung, ohne den persönlichen Kundenkontakt zu vernachlässigen, denn am Ende entscheidet der Kunde.

Der Software-Anbieter Gudat Solutions und der Telefondienstleister LDB Löffler stellten das Konzept „Serviceassistenz on demand“ vor, bei dem automatisierte Prozesse beim Kundenkontakt per Telefon erfolgen. Das ermöglicht die Vernetzung der Telefonanlage mit dem Tool fürs Customer-Relationship-Management (CRM) sowie dem Dealer-Management-System (DMS). Bei einem Telefonat mit einem Kunden wird dessen Telefonnummer erkannt und die Kundenakte erscheint auf dem Bildschirm. Dadurch kann der Telefondienstleister Termine buchen, ohne dass der Betrieb mit einbezogen werden muss.

### **Zeitverluste vermeiden**

Auch die Dekra hatte einen Tipp für alle Werkstätten: Mit der Direktannahme kann der Arbeitsaufwand minimiert werden, dadurch dass der Servicemitarbeiter das Fahrzeug hervorragend vorbereitet.

Wenn dieser Aspekt verwirklicht wird, werden Arbeitskräfte in der Serviceberatung eine immer wichtigere Rolle einnehmen, auf die sie vorbereitet und für die sie geschult werden müssen.

In Summe waren sich alle Teilnehmer einig: Die Direktannahme bietet zahlreiche Chancen und Möglichkeiten. Es gilt jedoch den Prozess genau zu definieren und optimal zu durchdenken, damit die Potenziale der Direktannahme gehoben werden können.

Am 24. November 2020 findet die nächsten Autoservicetage statt.

Quelle: Kfz-Betrieb