

## WERKSTATTSOFTWARE

# Online zum Termin

Mit wenigen Klicks kann der Kunde bei der Möbus-Gruppe einen Werkstatttermin anfragen – einen Service, den immer mehr Kunden nutzen.

Um Kunden mehr Flexibilität bei der Wahl ihrer Werkstatttermine zu ermöglichen, hat die Softwarefirma HRF das Modul Online-Terminanfrage (OTA) entwickelt, das in den Werkstattplaner WPS integriert ist. Partner für die Pilotierung ist die Berliner Möbus-Gruppe, bei der Kunden seit Ende Juni 2017 die Möglichkeit der Termin-

anfrage auf der Homepage des Betriebes nutzen können. „Das Angebot wird gerne von unseren Kunden angeboten“, bestätigt Thomas Drössler, Werkstatteleiter bei der Möbus-Gruppe. Der bei uns registrierte Kunde sucht sich bequem von seinem Smartphone oder PC einen passenden Termin aus und hat dazu auch noch die Möglichkeit, sein Anliegen mittels Freitext zu konkretisieren. „Weil wir für unsere Kunden so 24 Stunden an 7 Tagen die Woche für Terminanfragen erreichbar sind, hat er maximale Flexibilität“, unterstreicht der Werkstatteleiter.

## Online geht schneller

Umgekehrt profitiert das Autohaus von einem schlanken Terminvereinbarungsprozess. „Eine telefonische Terminvereinbarung bindet den Mitarbeiter durch die Abarbeitung eines Leitfadens definitiv länger als die Bearbeitung eines online angefragten Termins. Die Fragen aus dem Leitfaden wurden in die OTA integriert, sodass die Fragen durch den Kunden durch Anklicken oder Ausfüllen von Feldern beantwortet werden und somit die Erfassung aller wichtigen Daten gewährleistet ist. Somit kann sich die Bearbeitungszeit für einen Standardtermin auf bis zu zwei Minuten verkürzen“, erklärt Thomas Drössler.

**Bequem den Werkstatttermin über das Smartphone anfragen, das geht nun mit dem Modul OTA der Softwarefirma HRF.**

## OTA-VORTEILE

- Integriert in den Werkstattplaner WPS von HRF
- Optimierte für PC, Smartphone und Tablet
- Terminwünsche können auf der Website des Autohauses erfasst werden
- Flexibilität für den Kunden
- Schlankere Prozesse intern bei der Terminvergabe
- Anpassbar ans Corporate Design

## KURZFASSUNG

Mit OTA bietet das Berliner Audi-, Volkswagen-, VW-Nutzfahrzeuge- und Skoda-Autohaus Möbus seinen Kunden neben dem Telefon einen weiteren Kommunikationskanal zur Terminvereinbarung – und zwar online. Kunden können sich ihre Termine bequem vom Smartphone aus aussuchen und anfragen. Vorteil für das Autohaus: Die Telefonleistungen im Autohaus werden weniger von zeitintensiven Terminvereinbarungen verstopft und die Mitarbeiter können sich intensiver um andere Anliegen der Kunden kümmern.

## Besser anfragen, statt direkt buchen

Die online angefragten Termine werden laut Drössler von den Mitarbeitern bearbeitet und bestätigt, sobald sich für sie ein Zeitfenster dafür ergibt, und nicht mehr, wenn der Kunde plötzlich anruft und die Terminvereinbarung anhand seines Zeitfensters startet. Gerade in den ganz frühen Morgenstunden sei die Bearbeitung von Terminen dann ziemlich komfortabel, da zu diesem Zeitpunkt noch nicht so viele Kunden anrufen, so der Werkstatteleiter. Grundsätzlich bietet das Modul OTA die Möglichkeit, dass registrierte Kunden einen Termin nicht nur online anfragen, sondern auch buchen können. „Für uns haben wir diese Möglichkeit ausgeschlossen und dies im Modul so eingestellt. Alle Termine werden bei uns also durch die Kollegen geprüft und dann für den Kunden bestätigt“, erläutert Drössler und führt weiter aus: „Die Umweltbedingungen, welche für einen Werkstatttermin passen müssen, um diesen dann so durchführen zu können, sind so komplex und manchmal auch kompliziert, dass eine reine Terminbuchung durch den Kunden aus unserer Sicht nicht den Erwartungen der Kunden entspricht. Viele Parameter müssen geprüft und abgewogen werden und führen dann häufig doch zu einer anderen Terminkonstellation, als es sich der Kunde ursprünglich gedacht hatte. Über die Anfrage stellen wir sicher, dass der Kunde den für ihn passenden Termin vereinbart.“

Die Resonanz auf OTA sei mittlerweile sehr groß, sagt Thomas Drössler. „Immer mehr Kunden nutzen diesen zusätzlichen Kommunikationskanal bei uns. Monatlich sind es ca. 75 Anfragen, die online bei uns ankommen“, sagt er abschließend.

Karolina Ordyniec

Bild: HRF