

## ONLINE-TERMINE

# So einfach wie möglich

Eine Online-Terminvereinbarung bieten heute immer mehr Autohäuser. Kostengünstige Lösungen für freie Werkstätten sind aber noch dünn gesät. Die Einführung eines Systems ist eine strategische Entscheidung.

Die ganze Welt ist online. Handy, Tablet und Co. haben das Kommunikationsverhalten verändert. Man ist rund um die Uhr und überall erreichbar und erwartet das auch vom Gegenüber. Es wird nicht mehr persönlich angerufen, sondern „gechattet“, WhatsApp und Facebook prägen vor allem das Verhalten der jüngeren Generation. Diese Kundengruppe hat auch ganz neue Ansprüche an ihre bevorzugten Dienstleister in allen Lebensbereichen. Nicht nur Zahnärzte und Friseur bieten daher heute die Möglichkeit der Online-Terminvereinbarung, sondern auch in Autohäusern werden Termine via Computer, Handy oder Tablet vereinbart. Die „24/7-Erreichbarkeit“, wie es auf Neudeutsch heißt, also rund um die Uhr und jeden Tag, soll die eigenen Mitarbeiter entlasten und dem Kunden eine bequeme Möglichkeit der Terminabstimmung bieten.

Relativ früh umgesetzt hat das Thema die Software-Schmiede Soft-nrg. Das Online-Terminbuchungssystem Soft-net wurde mittlerweile in rund 1.200 marken gebundenen Betrieben in der D-A-CH-Region implementiert, darunter die komplette BMW-Handelsorganisation in Deutschland sowie Betriebe von Mercedes-Benz und des VW-Konzerns.

## Light-Version für freie Werkstätten

Die Basis für eine direkte Terminvereinbarung bildet das Werkstattplanungssystem Soft-planning. Der Aufwand für die

### KURZFASSUNG

Die jüngeren Semester unter den Kunden sind daran gewöhnt, ihr Leben komplett über das Smartphone zu organisieren. Warum nicht also auch den nächsten Werkstatt-Termin online buchen? Die Lösungen für kleinere Betriebe sind spärlich gesät.



Foto: Nebelhorn

**Die Termin-App von Nebelhorn soll es dem Nutzer so einfach wie möglich machen.**

Mitarbeiter ist überschaubar: So gibt beispielsweise der Serviceberater nur vor, welche Serviceleistungen oder Reparaturen im System angeboten werden. Der Kunde kann dann auswählen, welchen Termin er bei welchem Serviceberater buchen möchte, ob er ein Ersatzfahrzeug braucht oder ob er um Rückruf bittet. In diesem Fall wird der Termin reserviert, kommt aber bis zur Klärung der Details in „Quarantäne“ und erst danach in die Planungsliste. Doch bis es soweit ist, muss der Kunde zumindest bei der erstmaligen

Nutzung einen relativ aufwändigen Registrierungsprozess durchlaufen, bei dem der ein oder andere wieder aussteigt und lieber zum Telefon greift. Geard Cujic, Marketingreferent bei Soft-nrg: „Der Aufwand für die erste Registrierung ist sicherlich etwas höher, der Kunde muss das Konto aber nur einmal anlegen und hat dann einen schnellen Zugriff auf die Terminplanung, Terminhistorie oder den aktuellen Fahrzeugstatus in der Werkstatt.“ Allerdings richtet sich das Angebot eher an größere Autohäuser oder Handelsorganisationen, für freie Werkstätten sind die Kosten aufgrund des hohen Entwicklungsaufwandes in der Regel nicht tragbar. Derzeit plant Soft-nrg eine „Light-Version“ für den freien Markt.

## Schnell den Räderwechsel buchen

Nutzungszahlen sind schwer zu erhalten, da sie ausschließlich dem einzelnen Autohaus vorliegen. Soft-nrg spricht von 30.000 Online-Terminbuchungen bei 700 Betrieben in den letzten sechs Monaten. Klingt hoch, relativiert sich aber, wenn man die Zahlen herunterbricht. Bewährt hat sich die Online-Terminbuchung vor allem beim Thema Räderwechsel und standardisierten Leistungen wie Ölwechsel oder Inspektion. Echte Reparaturaufträge verlangen häufig schon vorab das persönliche Gespräch. Das Softwarehaus HRF launcht aktuell sein Modul OTA – Online-Terminabfrage, das auf dem Werkstattplanungstool WPS basiert. Laut Geschäftsführer Rainer Fräbel rechnet sich der Aufwand kostenseitig für Betriebe ab etwa zwölf Werkstattmitarbeitern. Für das Modul OTA werden rund 1.300 Euro fällig, alternativ Mietkosten zwischen 25 und 30 Euro pro Monat. Dazu kommt das erforderliche WPS. „Aus meiner Sicht geht es aber nicht darum, ob sich das System rechnet oder wie hoch die derzeitige Nutzung ist, sondern es geht eher um eine strategische Entscheidung“, sagt HRF-Chef Fräbel.

„Kann man es sich leisten, so etwas heute nicht auf seiner Homepage anzubieten? Es gibt einfach Trends, die gehören heute dazu. Vor allem die kommende Generation ist dieses Vorgehen von anderen Anwendungen gewohnt, eine Werkstatt, die das heute nicht anbietet, kommt in Zukunft bei dieser Klientel nicht mehr vor“, so Fräbel. Derzeit sieht er vor allem eine Nutzung bei einfachen Standard-

**Das Telefon** ist für die meisten Kunden offenbar immer noch das scheinbar bequemere Medium.

terminen ohne Abstimmungsbedarf. „Es geht darum, die Vielzahl an Anrufen, etwa zur Räderwechselsaison, zu reduzieren, um die Mitarbeiter zu entlasten.“

#### App fördert Nutzung

Steven Zielke, CEO der Agentur Nebelhorn Medien GmbH, hat mit seinem Team eine App entwickelt, die die Nutzung einer Online-Terminvereinbarung deutlich vereinfacht und damit den Zuspruch seitens der Kunden steigern soll. „Generell sollten solche Lösungen einfacher werden, die Alternative Telefon ist offenbar noch viel zu attraktiv. Außerdem scheuen viele Kunden die Preisgabe ihrer persönlichen und der Fahrzeugdaten, haben Angst im Spam-Ordner zu landen oder vor Fehlbuchungen. Einfache Termintools sind deshalb gefragt“, ist Zielke

überzeugt. Mit der „MobilApp“ bietet er eine solche Lösung, derzeit allerdings nur mit Schnittstelle zu Soft-nrg. Die App als solche ist für das System authentifiziert, die Daten aus dem DMS sind hinterlegt. Der Kunde spart sich die Registrierung, Passwörter und sonstigen Aufwand, stattdessen bekommt er einfach die freien Termine angezeigt und wählt ein passendes Zeitfenster aus. Der wichtige nachgelagerte Dialog erfolgt später über ein integriertes Chat-Tool, welches beispielsweise meldet, wenn das Auto fertig ist.

#### Weniger Automation geht auch

Als Alternative gerade für kleinere oder freie Betriebe sieht Zielke die Möglichkeit einer selbst entwickelten Lösung. So hat das Autohaus Durst in Ostfildern eine Anwendung mit dem Dienstleister ATP entwickelt, basierend auf dessen DMS Online. Das System fragt stündlich die freien Termine ab und lädt diese auf die Homepage. Bei einer Terminbuchung wird nicht auf die Werkstattplanung zugegriffen, sondern die Werkstatt erhält eine automatisierte E-Mail. „Die Nachbearbeitung erfolgt dann händisch, auch weil die Nachfrage noch nicht so groß ist“, so EDV-Leiter Jürgen Resch. Nach einer telefonischen Rückmeldung mit Klärung der Details wird der Termin dann fest eingebucht. „Viele Kunden wollen noch den persönlichen Kontakt, eine Automatisierung lohnt sich auch aufgrund der Zahl der Anfragen derzeit noch nicht“, so IT-Spezialist Resch.

Eine einfache und günstige Alternative bietet aktuell auch die Werbas AG im Rahmen einer Kooperation mit dem Werkstattportal werkstars.de an. Werbas-Vorstand Harald Pfau sieht darin eine praktikable und unkomplizierte Lösung für Werkstätten, auf der Internetseite des Portals Online-Termine zu Festpreisen anzubieten. Dabei lässt sich die Benutzeroberfläche dem Layout der Werkstatt anpassen und mit wenigen Klicks auf der Website integrieren. Werkstätten, die Werbas-Kunde sind, profitieren außerdem von der Kooperation mit dem ADAC-Vorteilsprogramm sowie einer Top-Platzierung auf Google. Die Terminbuchung ist für den Kunden schnell und einfach, was die Nutzungsrate steigern dürfte.

Eine höhere Werkstattauslastung bei weniger Aufwand für die Mitarbeiter und

**Für kleine Werkstätten** muss die Lösung nicht komplett automatisiert sein – die Nutzerzahlen sind geringer.

somit mehr Zeit für den Kunden und produktive Arbeiten sind die Ziele der Online-Terminvereinbarung. Viele Lösungen sind noch mit hohen Kosten verbunden, die Nutzung durch den Kunden teilweise noch verhalten. In freien Werkstätten zählt außerdem noch der persönliche Kontakt. Die Online-Terminvereinbarung ist aber eine strategische Entscheidung für die Zukunft.

Dieter Vätthöder



... kauf gutes Material!

Jetzt von der Digitalisierung profitieren und kostenlos registrieren unter [kagama.com/start](https://www.kagama.com/start)

**Reifen** - europaweite Lager, alle Hersteller!

**Räder** - Stahl, Alu, ECE - Originalersatz

**Komplettäder** - Stahl, Alu, RDKS

**Schläuche & Wulstbänder** - Zweirad, Oldtimer, EM, AS

**Werkstattausrüstung** - Reifenmontage, Werkzeuge, Werkstattbedarf

**Werkstattentsorgung** - Reifen, Schmiermittel, Gebinde

Kagama GmbH & Co. KG

+49 (0) 811 - 99 87 76 - 0

[info@kagama.com](mailto:info@kagama.com)

