

CAROOBI

Fehleranalyse per Ferndiagnose

Die Online-Plattform Carooobi verkauft Reparaturen zum Festpreis. Partnerwerkstätten führen diese dann als Unter-Auftragnehmer aus. Mit diesem Modell verzeichnet das Start-up enorme Wachstumsraten.



Amazon macht es vor: Wer den Kontakt zum Kunden besetzt, auf den warten Umsatz und Gewinn. Kein Wunder also, dass sich auch im Werkstattgeschäft seit geraumer Zeit Start-ups mit neuen Services und Dienstleistungen in die Schnittstelle zwischen Kunde und Werkstatt drängen. Eines von ihnen ist Carooobi. Das Berliner Start-up verkauft online Reparaturen zum Festpreis. Partnerwerkstätten führen diese dann als Auftragnehmer aus. Zusätzlich übernimmt Carooobi für seine Partner administrative Aufgaben wie Kundenakquise und Verwaltung. Bald will Carooobi außerdem seinen Verkauf von Ersatzteilen ausbauen und so Teile der etablierten Lieferketten aushebeln. An seiner Zentrale in Berlin beschäftigt das Un-

ternehmen mittlerweile rund 120 Mitarbeiter und macht einen Monatsumsatz im siebenstelligen Bereich. Die Wachstumsrate beträgt nach eigener Auskunft zwischen 15 und 25 Prozent. Mit asp AUTO SERVICE PRAXIS spricht Geschäftsführer Mark Michl nun über das Geschäftsmodell und seine Pläne für die Zukunft.

asp: Herr Michl, Sie sind 2015 mit Carooobi gestartet. Im vergangenen Jahr ist BMW bei Ihnen als Investor eingestiegen. Was hat sich seitdem bei Ihnen getan?

M. Michl: In den vergangenen zwölf Monaten haben wir vor allem unsere Produktpalette weiter ausgebaut, in Wachstum investiert sowie unsere Qualitätsstandards weiter verbessert. Besonders stolz sind wir auf unsere neue Plattform für Teile,

die es unseren Werkstattpartnern, aber auch Werkstätten außerhalb des Carooobi-Netzwerks ermöglicht, Ersatzteile kostengünstig und schnell von uns zu beziehen. Die Teile-, aber auch die Service-Plattform wachsen so schnell, dass sich der monatliche Umsatz seit April 2017 mehr als versechsfacht und das Werkstattnetzwerk auf über 700 Partner vergrößert hat. Zudem haben wir Finanzprodukte wie etwa erweiterte Garantieleistungen aufgebaut.

asp: Warum glauben Sie haben sich diese Werkstätten entschieden, mit Ihnen zusammenzuarbeiten?

M. Michl: Der Vorteil von Carooobi ist, dass wir die gesamte Wertschöpfungskette übernehmen und uns tief in unseren Partnerwerkstätten integrieren. Das bedeutet, wir kümmern uns um Kundenakquise, Kommunikation und Beratung des Kunden, Diagnose von Schadensbildern, Preisberechnung, Teilebestellung, Kundendienst, Bezahlung und Accounting. All das erlaubt uns und den Werkstätten, den Kunden eine einfachere und schnellere Customer Experience zu bieten. Das wiederum schlägt sich in hoher Kundenzufriedenheit nieder. Wir haben eine sehr hohe Empfehlungsquote und verzeichnen viele Kunden, die mit neuen Anliegen wieder zu uns kommen.

asp: Zugleich verlieren die Partner aber auch den wichtigen eigenen Kontakt zum

KURZFASSUNG

Anders als andere Vermittlungsplattformen tritt Carooobi selbst als Verkäufer der gebuchten Dienstleistungen auf. Die Werkstattspartner wiederum sind Auftragnehmer von Carooobi. Für die Partnerbetriebe übernimmt das Start-up zudem Aufgaben wie Preisberechnung, Teilelieferung, Kundendienst oder Schadensdiagnose. Diese erfolgt telefonisch durch Kfz-Experten.

Kunden. Warum sollten diese trotzdem Ihr Partner werden?

M. Michl: Weil sie auch viele Vorteile sehen. Zwar ist der Kunde Caroobi-Kunde, aber unsere Partner bekommen von uns schon jetzt bis zu 50 Aufträge pro Monat. Dies entspricht oft einer Auslastung von 40 bis 50 Prozent ihrer Kapazitäten. Darüber hinaus nehmen wir den Partnerwerkstätten viele administrative Aufgaben ab, damit sie sich auf die Arbeit am Auto konzentrieren können. Das hilft unseren Partnern, mehr Zeit mit den Themen zu verbringen, die wirklich zählen, und weniger Zeit mit lästigen Aufgaben wie Buchhaltung, Kunden-Akquise und Teilebestellung.

asp: Nach welchen Kriterien wählen Sie Ihre Partnerbetriebe aus?

M. Michl: Erstens: Qualität. Zweitens: Qualität und drittens: Qualität. Mit Caroobi wollen wir eine Marke aufbauen, die sich durch hochwertige Dienstleistungen abhebt. In unsere Qualitätskriterien spielen viele Faktoren hinein, beispielsweise Zertifizierungen, genutztes Werkzeug, Stichprobentests, Erfahrung der Mitarbeiter oder das Auftreten der Werkstatt und des Personals.

„Der Vorteil von Caroobi ist, dass wir die gesamte Wertschöpfungskette übernehmen.“

Mark Michl, Geschäftsführer der Caroobi GmbH

asp: Wie überprüfen Sie diese Qualitätskriterien?

M. Michl: Wir haben dafür bei Caroobi eine eigene Abteilung aufgebaut. Diese überprüft täglich, ob unsere Partner Prozesse einhalten, Teile den Qualitätsstandards entsprechen, neue Partner sorgfältig arbeiten, und stellt sicher, dass schlechte Partner gar nicht erst in unser Netzwerk kommen. Inzwischen haben wir es geschafft, eine Abweichquote von einem Drittel bis zu einem Fünftel des Industriedurchschnitts zu erreichen.

asp: Wie gewährleisten Sie, dass auch absolute Auto-Laien die Reparatur bekommen, die sie wirklich brauchen?

M. Michl: Wir stellen zur Kundenberatung über 40 Kfz-Experten bereit. Diese analysieren in persönlichen Telefonaten mit dem Kunden alle Problembilder und un-



Mit Ferndiagnosen und online buchbaren Reparaturen zum Festpreis will Caroobi ein breites Publikum erobern.

terbreiten im Anschluss ein Angebot. Technisch ist eine solche Vorab-Diagnose derzeit bei 80 Prozent unserer Aufträge möglich. Die Trefferquote war bei der Fehleranalyse aber zu Beginn sehr ausbaufähig. Durch Datenanalyse sowie durch die Erfahrungswerte einiger zehntausend Aufträge konnten wir unsere Diagnose aber enorm verbessern. Wir werden nun daran arbeiten, noch mehr Schadensfälle vorab zu diagnostizieren.

asp: Was, wenn sich eine Ferndiagnose als falsch entpuppt und die Reparatur wesentlich teurer ausfällt als ursprünglich geplant?

M. Michl: Wenn sich unsere Diagnose als falsch herausstellt, informieren wir den

Kunden und liefern Bilder sowie Diagnoseprotokolle, um Klarheit zu schaffen. Entscheidet sich der Kunde, die Reparatur abzurechnen, kann er das kostenfrei tun. Gibt der Kunde grünes Licht, wird alles ohne Umstände erledigt.

asp: Auf Ihrer Webseite vergleichen Sie pauschal Leistungen und Preise von Caroobi, Markenbetrieben, freien Werkstätten und Schwarzmarkt. Auf welcher Datengrundlage fußt der Vergleich?

M. Michl: Seit der Gründung von Caroobi haben wir uns um viele zehntausend Kundenprobleme gekümmert. Wir haben viele Erfahrungs- und Vergleichswerte gesammelt und damit unseren Preisstandard entwickelt. Der Schwarzmarktvergleich beruht darauf, dass uns vor allem zu Beginn oft von unseriösen Werkstätten der „19-Prozent-Rabatt“ angeboten wurde. Bei freien und Markenwerkstätten basieren unsere Berechnungen auf den herkömmlichen Teile-Konditionen sowie den Standard-Stundensätzen der Werkstätten im Markt.

asp: Mit welchen Angeboten und Dienstleistungen wollen Sie Caroobi in nächster Zeit weiterentwickeln?

M. Michl: Neben Finanzdienstleistungen, wie Ratenzahlung, und Garantierweiterungen ist aktuell unser spannendstes Projekt der Ausbau von Caroobis Teile-Plattform für alle Werkstätten. Wir liefern die Teile schnell und einfach und erhalten aufgrund von Partnerschaften mit den Teile-Herstellern vorteilhafte Konditionen für alle Seiten. Die Werkstätten profitieren von günstigen Preisen und die Teilehersteller können viele Schritte in der Supply Chain überspringen. Am Ende gewinnt dadurch neben der Werkstatt und dem Teilehersteller vor allem der Endverbraucher.

asp: Vielen Dank für das Gespräch!

Interview: Armin Wutzer

Reifenregale **Reifencontainer**
Reifenlagerhallen
Die passende Lösung finden wir für Sie.
Preiswert. Flexibel. Sofort lieferbar.

acent
Lagertechnik

Tel. 055 31-9913 8010 | www.accent-lagertechnik.eu | 37603 Holzminden