



Auto-Vorbeck: Werkstatt und Mobilitätsstandort in Wentorf bei Hamburg

Foto: Diemar Winkler

Immer geöffnet

Werkstattportale | Der Servicebetrieb Auto-Vorbeck in Wentorf bei Hamburg nutzt seit zwei Jahren das Portal FairGarage, um Kunden einen digitalen Weg der Kontaktaufnahme zu bieten. Zudem bringt das Portal auch viele Neukunden.

Die Meinungen zu Werkstattportalen gehen in der Branche auseinander. Gegenargumente sind schnell parat: „Funktioniert nicht“ oder „Kostet nur Geld“ lauten gängige Vorbehalte. Aber auch die Angst vor schlechten Bewertungen ist häufig ein Grund, der gegen

die Registrierung bei einem Portal spricht. Man kann das auch anders sehen.

Für Stefan Vorbeck, Inhaber des gleichnamigen Auto-Servicebetriebs in Wentorf bei Hamburg, steht die digitale Sichtbarkeit im Vordergrund. Auto-Vorbeck ist seit 2018 auf der Werkstattplattform FairGarage registriert. „Ich will den Kunden die Möglichkeit geben, auf vielen Wegen mit uns zu kommunizieren, sie können anrufen, hier mit einem Mitarbeiter sprechen, eine E-Mail schreiben oder über die Plattform einen Termin vereinbaren“, erklärt Vorbeck seine Motivation. Im Internet ist das rund um die Uhr an sieben Tagen der Woche möglich.

Auf der Webseite von Auto-Vorbeck können Kunden direkt einen Termin vereinbaren und sich über die Preise von zahl-

Kurzfassung

FairGarage will die Digitalisierung in die Werkstätten bringen. Dass dies funktionieren kann, zeigt das Beispiel Auto-Vorbeck. Der Betrieb ist bei dem Werkstattportal gelistet und hat die eigene Webseite damit verknüpft.



Foto: Can Yesil/Fotolia; Montage: Landien

Die Mehrheit der Zugriffe erfolgt über Mobiltelefone.



Foto: Dietmar Winkler

Stefan Vorbeck und Frauke Vorbeck leiten den Betrieb.



Foto: Dietmar Winkler

Ein schönes Ambiente liegt den Vorbecks am Herzen.

reichen Services für ihr Fahrzeug informieren. Möglich wird dies durch die Einbindung des SilverDAT Webkit bei Vorbeck.

„Wir wollen bewusst transparent sein, und ich möchte auch gerne von den Kunden bewertet werden“, sagt der Unternehmer selbstbewusst, auch wenn die digitale Kommunikation mit Kunden Kapazitäten bindet. Maßgeblich kümmert sich Frauke Vorbeck um die Pflege der digitalen Inhalte auf der Webseite und in den Social-Media-Kanälen. „Das ist ein Vollzeitjob, aber wir wollen die digitalen Möglichkeiten nutzen und voranbringen“, sagt Frauke Vorbeck, die auch für Marketing verantwortlich ist. Kunden sehen gleich, was eine Dienstleistung kostet. Preisangaben werden auf Basis von SilverDAT 3 und einer individuellen Marge kalkuliert.

Individuelle Preise

Dabei wird das Fahrzeug über einen Suchbaum oder die Fahrzeugschlüsselnummer selektiert. Die Arbeitswerte und erforderlichen Teile ruft FairGarage dann aus dem Kalkulationsmodul der SilverDAT 3 ab. Viele Reparaturen sind paketiert, das heißt, bestimmte Reparaturumfänge werden kombiniert und in einer Detailübersicht aufgelistet. Dabei kommen immer die von den Fahrzeugherstellern vorgegebenen Original-Arbeitswerte und Teilepreise zum Ansatz. Der Preis wird dann anhand der hinterlegten Stundenverrechnungssätze und Teilekonditionen berechnet.

Die Platzierung der Werkstatt auf dem Portal FairGarage hat aus Sicht des Unternehmers noch einen weiteren wichtigen

Vorteil: Weil FairGarage bei Google-Suchen fast immer unter den Top Ten im Suchergebnis landet, ist das Portal ein hervorragendes Instrument, um Traffic auf die eigene Webseite zu bringen (siehe Kasten). Im vergangenen Jahr kamen noch 80 Prozent der Online-Buchungen bei Auto-Vorbeck über FairGarage und nur 20 Prozent

über die eigene Webseite. Das Verhältnis hat sich mittlerweile zugunsten der direkten Buchungen verändert. Fast die Hälfte der Buchungen kommt über die eigene Webseite, erläutert Vorbeck und hat dafür auch eine Erklärung: „Über FairGarage generieren wir neue Kunden. Diese werden dann zu Stammkunden.“ Dietmar Winkler

FairGarage und Auto-Vorbeck

Die Marken ungebundene Auto-Vorbeck GmbH nutzt das Portal FairGarage seit Anfang 2018.

Das SilverDAT Webkit, mit dem Nutzer fahrzeugindividuelle Preisinformationen zu Services erhalten und Termine anfragen können, wurde im Juni 2018 in die Webseite des Betriebs integriert. Seit Dezember 2018 ist eine gemeinsam überarbeitete Version des Servicebereichs aktiv.

Die Auswertung der Seitenaufrufe zeigt: Viele Nutzer greifen über mobile Endgeräte auf die Webseite zu. Der Anteil der Zugriffe über Mobiltelefone und Tablets liegt bei etwa 42 Prozent – Tendenz steigend.

Das Werkstattportal FairGarage von der Deutschen Automobil Treuhand (DAT) wird monatlich von ca. 750.000 Portalbesuchern besucht (2019). Aktuell sind mehr als 16.500 Werkstätten gelistet, davon haben knapp 1.500 Betriebe ihre Preislisten aktiv hinterlegt. Der durchschnittliche Auftragswert liegt bei 450 Euro.

Durch gezielte Suchmaschinen-Optimierung konnten der Traffic und die Auffindbarkeit der Seite in den letzten Jahren deutlich gesteigert werden. Für insgesamt 85 Prozent der wichtigen und relevanten Suchbegriffe belegen FairGarage-Seiten die Top-10-Positionen der organischen Suchergebnisse bei Google. FairGarage bietet um die 300 Services. Damit deckt das Portal nach eigenen Angaben ca. 90 Prozent des Bedarfs ab.

Kosten

Die Nutzung von FairGarage inkl. WebKit bedeutet für SilverDAT-Kunden keine zusätzliche monatliche Gebühr. Bei einer Buchung über 100 Euro (netto) wird eine Pauschale von 15 Euro fällig.