

AUSGABE 6 – JUNI 2021

Auto Gewerbe Verband Schweiz (AGVS)

AUTO INSIDE

Das Fachmagazin für die Schweizer Garagisten



Fahrzeugsysteme

Das sind die Trends bei Batterien,
Diagnosegeräten und Beleuchtung

Seiten 34–42

Marke weg – was nun?

Nach Auflösung des Händlervetrags ging die Garage Fellmann neue Wege.

Seiten 16–17

Neues CO₂-Gesetz

Der Abstimmungskampf geht in den Schlusspurt: Darum müssen Sie Nein stimmen!

Seiten 66–67

Neue Vertriebsformen

Mit dem Agenturmodell soll die Rolle des Autohandels neu definiert werden.

Seiten 68–69

Elmedin Murati, Kundendienstberater der Carrosserie Gehrig, macht während eines Besichtigungstermins Notizen auf seinem Tablet. Foto: AGVS-Medien



Fahrzeugschaden: Alles digital beim Besichtigungstermin

Das Tablet als neuer, treuer Begleiter

Bei einem Schadenfall steigt die administrative Verantwortung für Garagen- und Carrosseriebetriebe. Kunden und Versicherer verlangen eine digitale und korrekte Dokumentation, die den Zustand des Fahrzeugs und auch eine Kalkulation umfasst. Dem Besichtigungstermin kommt eine wichtige Rolle zuteil, wie das Beispiel der Carrosserie Gehrig GmbH zeigt. **Mike Gadiant**

Wenn der Kunde mit dem beschädigten Fahrzeug in die Werkstatt kommt, dann steht der Werkstattmitarbeitende mit dem Tablet in der Hand bereit. Darauf kann er das Schadensdossier mit allen relevanten Angaben über den Kunden, das Fahrzeug und den Schaden aufrufen (siehe AUTOINSIDE 04/21). Die Ersterfassung erfolgt entweder durch die Fahrzeugversicherung oder den Betrieb selbst, wenn er vom Kunden telefonisch kontaktiert wird. «Unsere Kunden sind überrascht, dass wir die Bilder mit dem Tablet aufnehmen. Das Vorgehen wird als professionell wahrgenommen», sagt Tobias Arn, stellvertretender Geschäftsführer der Carrosserie Gehrig in Kleinandelfingen ZH.

Das wirkt sich einerseits auf die Kundenzufriedenheit aus. Die Umfragewerte in der Sparte Betreuung seien nochmals besser geworden. Andererseits sehen auch die Mitarbeitenden den Mehrwert. «Der Nachbearbeitungsaufwand wird wesentlich kleiner», erklärt Tobias Arn. Vor der Umstellung mussten die Fotos noch von der Kamera auf den Computer geladen und allenfalls von Hand erfasste Notizen zum Zustand des Fahrzeugs

nachgeführt werden. Doppelspurigkeiten hat die Carrosserie Gehrig dank der Umstellung auf die Dealer Management Systeme (DMS) von IT-Lösungspartner GCS ausgemerzt.

Ebenfalls seit mehr als einem Jahr können die Mitarbeitenden der Zürcher Carrosserie auf dem Tablet die Bestätigung der Datenschutzerklärung einfordern und die Verfügbarkeit des Ersatzwagens prüfen. Im digitalen Schadensdossier wird die Übergabe des Ersatzwagens abgewickelt und festgehalten. Der Kunde unterschreibt direkt auf dem Tablet. Ein Vorgang, der von der Post und von Banken bereits in allen Altersgruppen etabliert ist. Berührungängste gibt es keine.

Wurde das Fahrzeug von einem Flottenbesitzer oder einer Versicherung der Reparaturfirma zugeteilt, kann der direkt im digitalen Schadensdossier erstellte Kostenvoranschlag mitsamt den Fotos übermittelt werden. Die Kosten müssen gegenüber der Versicherung plausibel erklärt werden. «Eine saubere und übersichtliche Dokumentation führt zu weniger Streitfällen und ganz allgemein zu weniger Rückfragen», so Tobias Arn. Die Re-

paraturfreigabe erfolgt seitens Versicherung unkompliziert mittels digitalem Knopfdruck. Kommt der Versicherungsexperte vor Ort, hat er das ihm übermittelte Dossier als Vorbereitung schon lesen können. «Die Abwicklung geht viel schneller. Es wird von den Gutachtern geschätzt, dass sie sich bestens vorbereiten können.» Das physische Annahmeprotokoll vermisst in Kleinandelfingen niemand. <

DMS ermöglicht Beginn-zu-Ende-Digitalisierung

Software-Lösungen helfen, die Effizienz der Garagen- und Carrosserie-Branche in der administrativen Abwicklung von Reparaturaufträgen zu steigern. In einer vierteiligen Serie beleuchtet AUTOINSIDE den Sinn und Nutzen von Dealer Management Systemen. In der September-Ausgabe wird aufgezeigt, wie die Werkstattarbeit vereinfacht werden kann. Nach der Reparaturfreigabe werden die einzelnen Arbeitsschritte im Ressourcenmanager den Mitarbeitenden zugewiesen.

Vom Schaden bis zur Rechnung: Ein roter Faden dank Digitalisierung

Ein positives Erlebnis mit der integrierten Lösung von GCS

Ein Schaden am Fahrzeug ist schnell passiert. Aber wie erreiche ich als Kunde rasch den Profi, ohne viel Zeit zu verlieren? Zuerst ein Telefon mit der Versicherung, dann auch noch die Wartezeit auf den Rückruf der Reparaturfirma für einen Besichtigungstermin – das muss nicht sein!



Reto Dellenbach, Projektleiter GCS Schweiz AG

Verschaffen Sie Ihrem Kunden schon in dieser Phase der Schadenserkenkung bis zum Besichtigungstermin und der Schadenskalkulation ein positives Erlebnis durch den Einsatz von digitalen Medien. Schaffen Sie mithilfe von Tools auch für Ihren Betrieb Vorteile.

Am Ende haben Sie mehr Zeit für Ihren Kunden

Geben Sie Ihrem Kunden die Möglichkeit, via Handy direkt bei Ihnen einen Schadensbesichtigungstermin zu buchen. Sie erhalten diesen Termin direkt in Ihrem Auftragsmanager angezeigt und im Hintergrund ist bereits ein Auftrag für den Kunden eröffnet. Der Kunde bekommt automatisch eine Terminbestätigung und Erinnerung, damit er den Termin sicher nicht verpasst. Dieser Service kann auch von Schadensteuern, Flottenbesitzern sowie von Reparaturpartnern ideal genutzt werden. Das erspart allen viel Aufwand und bedient den Kunden schnell und effizient.

Erscheint der Kunde zum Termin, öffnen Sie den vorhandenen Auftrag und ergänzen die Kunden- sowie Fahrzeugdaten. Ausserdem halten Sie den Zustand des Fahrzeuges und den Schaden mit Fotos fest. Kalkulieren Sie den Schaden direkt mit Audatex oder Silverdat3 und lassen Sie sich den Kostenvoranschlag vom Kunden digital unterschreiben. Anschliessend gilt es noch, die Bestätigung der Datenschutzerklärung einzufordern und die Verfügbarkeit des Ersatzwagens zu prüfen. Ist auch noch die Reparaturdauer-Bestimmung besprochen, kann der Kunde wieder seinen Aufgaben nachgehen. Wurde der Schaden zu Ihnen gesteuert, übermitteln Sie den Kostenvoranschlag mit Fotos direkt zum Schadensteurer oder Flottenmanager. Dieser kann Ihre Daten digital weiterverarbeiten und Sie erhalten in wenigen Augenblicken die Reparaturfreigabe in Ihrem System.

Wir von der GCS Schweiz AG geben Ihnen, was Sie brauchen

Für Sie, Ihre Kunden, Netzwerkpartner und Flottenmanager geben wir alle dafür notwendigen digitalen Werkzeuge in die Hand, damit Sie genauso effizient arbeiten können. Zusammen mit den verschiedenen Partnern wie carrepnet.ch

über die Sie die Terminbuchung lancieren, oder der Plattform repbooking.carrepnet.ch werden Sie vom Kunden als erfolgreicher Reparaturbetrieb gefunden. Im VCS/VIS wird der Auftrag eröffnet und im Auftragsmanager wird Ihnen der Besichtigungstermin direkt signalisiert.

Ist der Kunde zum Termin erschienen, nehmen Sie das Tablet oder ein Handy und gehen zum Fahrzeug. Mit dem Mobilworker MOW öffnen Sie den Auftrag: Checklisten helfen Ihnen, alle wichtigen Daten von Ihrem Kunden zu erfassen. Das Festhalten des Falles mit Fotos und Dokumenten ist ebenfalls mit dem MOW einfach und schnell möglich. Dann öffnen Sie direkt das Kalkulationsmodul von Audatex oder Silverdat3 und kalkulieren den Schaden. Nach der direkten Übernahme der Daten landen Sie wieder im MOW und können nun direkt im Ressourcenmanager einen Ersatzwagen für die geplante Reparaturdauer buchen. Der Kunde unterschreibt den Kostenvoranschlag, den Ersatzwagenvertrag und die Datenschutzerklärung. Jetzt ist das positive Kundenerlebnis perfekt und der Auftrag kann weiterverarbeitet werden.

Wir sind die Digitalisierungsprofis, mit denen Sie weiterkommen. Viel Erfolg mit der GCS Schweiz AG, Ihr Reto Dellenbach. <



Scannen Sie den QR-Code und erfahren Sie mehr über die Angebote der GCS Schweiz AG.

GCS[®]
GCS Schweiz AG

Weitere Infos unter:
gcsag.ch