Fragen an ...

Foto: TÜV SÜD

Steven Zielke, Geschäftsführer der mobilApp GmbH

Was bringt eine eigene App dem Autohaus?
Smartphones sind unser täglicher Begleiter. Es gibt inzwischen keine Generation mehr, die nicht mehrheitlich täglich mit ihrem Smartphone digital kommuniziert. Und der Anteil der Nutzung von Apps steigt hier deutlich über die Nutzung von mobiloptimierten Webseiten. Ganz besonders die Nutzung von Chats hat unsere Art der Kommunikation geprägt. Eine wirklich gut gemachte und funktionale App ist daher ein wertvolles Kundenbindungsinstrument.

Was ist das Besondere an der mobilApp?
Die mobilApp ist die erste App-Lösung für Autohäuser, die modernste Kommunikationstechniken mit bestehenden Systemen im Autohaus verbindet und die Kommunikation mit dem Kunden ermöglicht. Dieser landet also nicht, wie üblich, in einer leeren App, die er mühselig einrichten muss – der Kunde öffnet sie vollständig vorkonfiguriert mit all seinen relevanten Daten. Es ist nicht verwunderlich, dass viele Apps, die für Autohäuser entwickelt wurden, bereits bei der Installation den Nutzer verlieren. Der Kunde wird in den meisten Fällen nicht alle Daten mühselig in eine App eingeben wollen, um dann später von Mehrwerten wie der Terminbuchung zum Reifenwechsel zu profitieren. Die Eingabe ist so zeitraubend und umständlich, dass der Nutzer eher wie gewohnt zum Hörer greift oder sich für eine einfach erreichbare Werkstatt entscheidet.

Was sind weitere Highlights der App?
Die App ermöglicht die Buchung eines Termins zu jeder Tages- und Nachtzeit. Durch die Hinterlegung der Daten des Kunden in der App kann dieser sofort in die Terminbuchung wechseln, dort die Leistung auswählen und freie Termine finden. Es gibt auch eine Erinnerungsfunktion – das gilt auch für wiederkehrende Aktivitäten wie HU/AU, Inspektion oder auch die Garantieverlängerung.

DIGITALE KUNDENBINDUNG

Ihre individuelle Autohaus-App

Für viele Autokäufer ist das Internet die erste Anlaufstelle, wenn es um die Suche geeigneter Angebote geht. Der Weg des Kunden ins Autohaus führt heute daher meist über Google. Das Gleiche gilt für den Bereich Kfz-Service. Vor dem eigentlichen Werkstattbesuch informieren sich Kunden heute online über Preise und orientieren sich an Bewertungen im Internet. Die meisten Betriebe haben das erkannt und investieren in einen zeitgemäßen Onlineauftritt.

Vorausgesetzt sie bieten dem Kunden einen echten Mehrwert, können auch mobile Apps auf dem Smartphone ein wirkungsvolles Instrument zur Kundenbindung sein – gerade im Automobilhandel und im Service. Mit der mobilApp bietet TÜV SÜD Autohäusern ein maßgeschneidertes Angebot, um die Kommunikation mit dem Kunden zu digitalisieren. Die mobile Anwendung umfasst eine digitale Kundenkarte, Kundenchats, Online-Terminvereinbarung, Gebrauchtwagen, Probefahrt, automatische Erinnerungsfunktionen und viele weitere Leistungen.

Die mobilApp bietet die ganze Bandbreite technischer und kommunikativer Features, die einen reibungslosen und zeitgemäßen Kundenservice ermöglichen. Verfügbar ist die Applikation für alle iOS- und Android-Smartphones. Der Clou daran: Im Autohaus bereits vorhandene Kundendaten im DMS und in CRM-Systemen werden automatisch mit denen der mobilApp synchronisiert. Damit muss der Kunde „seine“ App nach der Installation nicht mühselig personalisieren, indem er seine persönlichen Daten oder Daten zum Fahrzeug eintippt – ein wichtiges Kriterium, das über Erfolg und Misserfolg einer App entscheidet.

Moderne DMS und CRM-Systeme bieten heute grundlegende Funktionen, weitere Daten zu den Kunden wie beispielsweise die gewünschte Kontaktart, Informationen zu Freizeitaktivitäten, Interessen und Präferenzen zu hinterlegen. Diese Daten sind wertvoll, denn mit ihnen lassen sich gezielt Bedürfnisse der Kunden ansprechen.

Mit dem Terminmanagement-Tool profitiert das Autohaus von einer besseren Werkstatt-Auslastung bei gleichzeitiger Entlastung des Teams. Ergänzt wird dies durch eine Erinnerungsfunktion. Ein weiterer Vorteil: Die Kommunikation kann asynchron erfolgen und von beiden Seiten geführt werden, wann immer sich die Gelegenheit bietet. Die Chat-Funktion erlaubt damit eine zeitgemäße und zielgerichtete Kommunikation mit dem Kunden, der sein Smartphone immer bei sich trägt.

Alle weiteren Infos zur Autohaus-App finden Sie unter www.mobilapp.io

Foto: TÜV SÜD

Mit mobilApp kann die eigene App im individuellen Unternehmens-CI kreiert werden.

FLOTTENMANAGEMENT

Internationales Parkett

Foto: TÜV SÜD

Dr. Jörg Löffler (rechts), CEO Fleet Logistics, vergab den Preis für den „Global Fleet Manager of the Year 2018 (Vize)" an Franz Fehlner von Allianz Technology.

Über 1.000 internationale Flotten- und Mobilitätsexperten aus aller Welt nahmen am Fleet Europe Awards and Summit Event teil, das vom 27. bis 28. November 2018 in Barcelona stattfand. Fleet Logistics, ein Tochterunternehmen von TÜV SÜD, war auf diesem wichtigen internationalen Flottennetzwerk-Event wieder einer der Sponsoren und vor Ort mit einem Messestand sowie bei der Preisvergabe präsent. Beim Fleet Europe Forum konnten sich Flottenmanager über die neuesten Trends und Best Practices der Branche informieren. Das Fleet Europe Village bot den Teilnehmern die Möglichkeit, Flottendienstleister und -kunden in einem informellen und doch professionellen Umfeld zu treffen. Bei der Award-Vergabe war Dr. Jörg Löffler, CEO Fleet Logistics, auf der Bühne und vergab den Preis für den „Global Fleet Manager of the Year 2018 (Vize)" an Franz Fehlner von Allianz Technology.

TÜV SÜD AKADEMIE

HV-Schulung für E-Motorräder

Hersteller haben die ersten Elektromotorräder auf den Markt gebracht, die eine Bordspannung von über 60 Volt besitzen. Mitarbeiter von Motorradwerkstätten müssen daher den Umgang mit Hochvoltsystemen sicher beherrschen. Die Berufsgenossenschaft fordert eine entsprechende Schulung nach DGUV 200-005. Die TÜV SÜD Akademie bietet eine speziell zugeschnittene Hochvoltausbildung, die Mitarbeiter für das sichere Arbeiten an HV-Systemen in Elektromotorrädern rüstet. Die zweitägige Schulung richtet sich an Zweiradmechatroniker (Motorradtechnik), Zweiradmechaniker, Kfz-Elektriker, Kfz-Mechatroniker und Kfz-Mechaniker. Tilo Scholz, Produktmanager E-Mobilität bei der TÜV SÜD Akademie: „Wir wollen immer einen Schritt voraus sein. Daher bieten wir die Schulung bereits seit zwei Jahren an. Jetzt kommen die Motorräder verstärkt in den Markt. Werkstätten müssen ihre Mitarbeiter schulen, um den Versicherungsschutz nicht zu gefährden." Die Schulungen werden an den Standorten Augsburg, Osterode/Harz, Hamburg und Leipzig angeboten.

Kontakt: akademie@tuev-sued.de

Tipps für Schneeketten

Foto: AdobeStock/bizzo_n

Auf manchen Straßen sind Schneeketten vorgeschrieben.

Korrekte Montage oft kniffelig

Schneeketten bringen einen auf winterlichen Straßen dann noch voran, wenn selbst mit guten Winterreifen nichts mehr geht. Allerdings passt nicht jeder Kettentyp zu jedem Auto und „auch das Anlegen der Ketten ist mitunter kniffelig", weiß Eberhard Lang von TÜV SÜD. Grundsätzlich gehören die Ketten an die angetriebenen Räder. Bei Allradlern bringt ein Blick in die Betriebsanleitung Montagesicherheit. Das wichtigste Kriterium für den Ketteneinsatz ist die passende Größe. Ausschlaggebend ist das Verhältnis von Höhe, Breite und Raddurchmesser. „Die ist für 195/65-15-Reifen beispielsweise die gleiche wie für Reifen der Größe 205/55-16 oder 205/50 17", erläutert Lang. Die Erfahrung zeigt: Einfachere Modelle sind bei engen Radkästen oftmals schwierig zu montieren. Innenhaken sind bei engen Rad-Ausschnitten kaum noch mit den Händen zu erreichen. Hier sind Bügelketten und selbstaufziehende Systeme die erste Wahl. Universell einsetzbar sind dagegen Schnellmontagesysteme, die sich beim Anfahren automatisch aufziehen.

TÜV SÜD-Kontakt

TÜV SÜD Auto Service
Philip Puls
Tel. 0 89/57 91-23 20, Fax -23 81
philip.puls@tuev-sued.de

TÜV SÜD Auto Partner
Thomas Gensicke
Tel. 0 7 11/72 20-84 73, Fax -84 88
thomas.gensicke@tuev-sued.de

Zentraler Vertrieb
Tel. 07 11/7 82 41-246
vertrieb-as@tuev-sued.de