

Nah an der Branche

FabuCarfix | FabuCar startet zusammen mit DAT und mit Unterstützung des ZDK eine Vermittlungsplattform für Profi-Werkstätten. Der Schwerpunkt liegt auf Qualität und digitaler Kommunikation. Was die Branchenkenner anders machen wollen als andere.

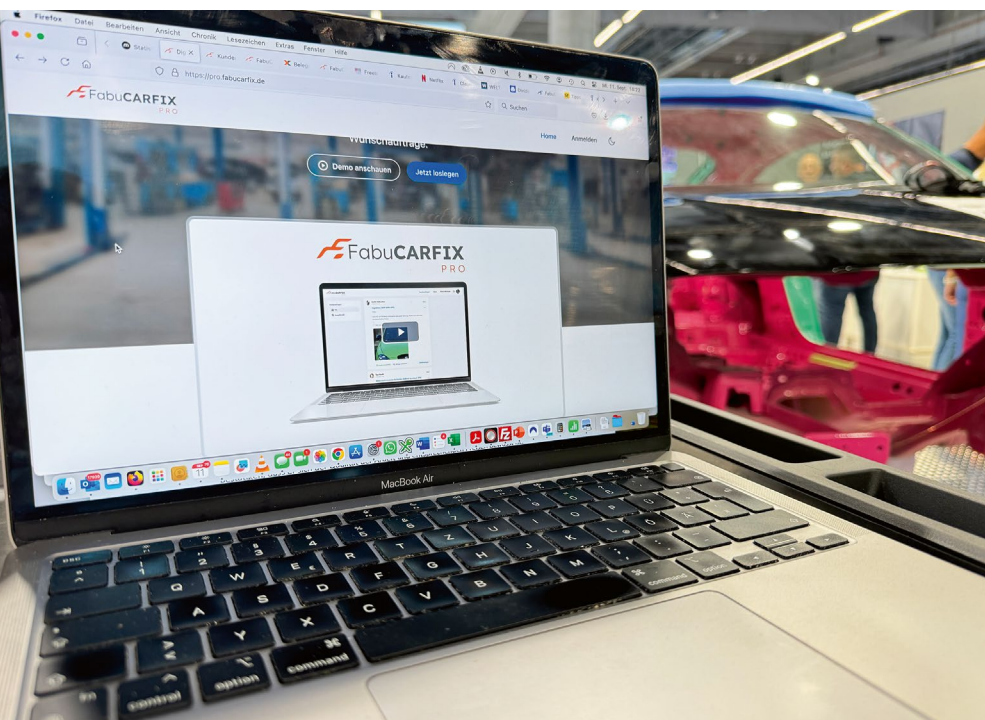


Foto: FabuCar

Werkstätten, die bei FabuCarfix gelistet sein wollen, müssen einige Voraussetzungen erfüllen.

Auf der Anmeldeseite der Werkstattvermittlungsplattform FabuCarfix läuft der Countdown. Der Zähler auf <https://pro.fabucarfix.de/> steht jetzt bei 495 und damit auf halber Wegstrecke bis zur Zielmarke 1.000. Erst wenn der blaue Balken die 1.000 Anmeldungen

vollgemacht hat, startet der Livebetrieb der Plattform. So erklärt es uns Lars Faust, Geschäftsführer der FabuCar GmbH & Co. KG, die hinter der Plattform steht: „FabuCarfix wird für Kunden erst freigeschaltet, wenn sich mehr als 1.000 Betriebe für die Plattform qualifiziert haben. Dann zünden wir ein Feuerwerk mit umfangreichen Werbe- und Medienkampagnen auf vielen Kanälen. Wir haben die Autodoktoren mit an Bord, die als bekannte Gesichter für das Produkt werben.“

Das ehrgeizige Projekt profitiert von starken Partnern: Gestartet wird die Plattform zusammen mit der Deutsche Automobil Treuhand (DAT), den aus dem TV und sozialen Medien bekannten „Autodoktoren“ und mit Unterstützung des ZDK, der als oberster Kfz-Verband eine

Empfehlung für FabuCarfix an seine Mitglieder ausgesprochen hat.

Man will es Autofahrern möglichst einfach machen, über die Plattform eine Werkstatt in der Region zu finden: Autofahrer, die an ihrem Fahrzeug einen Servicebedarf feststellen, können dies auf der Plattform FabuCarfix mit konkreten Daten zum Fahrzeug, einer knappen Fehlerbeschreibung und bei Bedarf ergänzenden Videosequenzen oder Fotos hochladen.

Der Kunde legt selbst fest, in welchem Umkreis eine Meldung in den an FabuCarfix teilnehmenden Werkstätten ausgelöst wird. Bereits hier wird gefiltert: Denn nur jene Werkstätten werden mit der Anfrage konfrontiert, die auch tatsächlich in der Lage sind, den Auftrag auszuführen.

Qualifizierung der Betriebe

„Die Art und Weise, wie Werkstätten und Endkunden bei FabuCarfix zusammengebracht werden, ist neuartig. Und es profitieren beide Seiten“, beschreibt Lars Faust, CEO von FabuCar, den innovativen Ansatz der Plattform: Endkunden definieren über die Eingabe der Fahrzeugdaten ihr Fahrzeug und beschreiben ihren Bedarf mit eigenen Worten.

Werkstätten, die sich an FabuCarfix beteiligen wollen, müssen sich unter <https://pro.fabucarfix.de/> registrieren und werden zunächst einer Qualifizierung unterzogen. Dabei geht es um die vorhandene Ausstattung, das vorhandene Spezialwissen zum Beispiel für E-Autos oder Oldtimer und einige weitere Punkte.

Die Kundenanfragen werden der Werkstatt auf unterschiedliche Weise übermittelt. „Das ist eine E-Mail, eine Push-Notification oder sogar eine aufleuchtende FabuCarfix-Lampe auf dem Werkstattschreibtisch“, sagt Markus König, Leiter der DAT Produktlinie Reparaturkostenkalkulation.

Kurzfassung

Wenn sich mindestens eintausend Werkstätten bei FabuCarfix angemeldet haben, startet die neue Vermittlungsplattform mit einer groß angelegten Kampagne. So funktioniert die Plattform im Detail.

Lars Faust

Geschäftsführer FabuCar

asp: Was ist das Versprechen an die Werkstätten, die sich bei FabuCarfix anmelden?

L. Faust: Mit FabuCarfix bekommt die Werkstatt Zugang zu einem digitalen Kommunikationstool, das passgenau zu den technischen Möglichkeiten der Werkstatt Kundenanfragen vermittelt. Das Problem in vielen Betrieben ist heute, dass viel zu viel Zeit mit Telefonaten verbracht wird. Mit FabuCarfix filtern wir die Kundenanfragen bereits und die Werkstatt sieht nur solche Aufträge, die passen. Außerdem ist die Listung bei FabuCarfix alleine schon ein Qualitätsausweis für Werkstätten, denn die Autodoktoren werben dafür mit ihrem Namen.

asp: Wie genau funktioniert das Matching?

L. Faust: Beim Onboarding befragen wir die Werkstätten ausführlich über die technische Ausstattung und die personellen Ressourcen. Wir kennen also das Profil der Betriebe ziemlich gut und wissen, was sie können. Insgesamt müssen mehr als 100 Fragen beantwortet werden. Wir haben im Hintergrund eine Matrix laufen und diese Matrix verteilt Punkte; wenn zu wenige Punkte erreicht werden, nehmen wir die Werkstatt gar nicht erst auf. Es müssen bestimmte Mindestanforderun-

gen erfüllt sein. Das wiederum hilft bei der Zuordnung von Aufträgen: Wenn die Werkstatt beispielsweise bestimmte Automobilmarken nicht macht, dann werden entsprechende Anfragen auch gar nicht erst angezeigt.

asp: Sind die Werkstätten bereit, sich dermaßen in die Karten schauen zu lassen?

L. Faust: Das ist unsere Bedingung, denn es geht bei FabuCarfix um Qualität, nicht um den Preis. Das wissen auch die Kunden, die bei FabuCarfix anfragen: Denen machen wir von vornherein klar, dass es hier nicht darum geht, den billigen Jakob zu finden, sondern um eine Auswahl an top-qualifizierten Profi-Werkstätten. Wir bieten also auch einiges – für die Werkstätten und für die Kunden. Der Kunde macht eine Anfrage und spricht damit gleich direkt mehrere Qualitätswerkstätten an. Dazu müssen wir wissen, mit wem wir es zu tun haben.

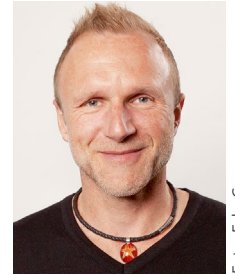


Foto: FabuCar

Mit einem Klick sehen die Werkstätten, um welches Fahrzeug und welchen Bedarf es sich handelt – und entscheiden selbst, ob sie mit dem potenziellen Kunden in Kontakt treten möchten oder nicht. Wichtig: Bis zu diesem Zeitpunkt bleiben die Werkstätten anonym. Auf diese Weise wird verhindert, dass Kunden auf der Suche nach dem günstigsten Angebot eine Werkstatt gegen die andere

ausspielen. Möchte sich der Betrieb den Auftrag aber sichern, kann er per Chat oder Telefonanruf mit dem Kunden in Kontakt treten.

Digitales Kommunikationstool

Die Plattform ist am Ende auch ein effizientes Kommunikationstool: Durch die strukturierte Bedarfsmeldung inklusive

aller notwendigen Fahrzeugdaten in Kombination mit Fotos und Videos wird den Werkstätten viel Telefoniererei erspart. Der Chat bei FabuCarfix macht die Kommunikation darüber hinaus für beide Seiten rechtssicher. Das ist auch praktisch, wenn während eines Service weitere Reparaturbedarfe festgestellt werden: Der Mechaniker kann dann per Chatfunktion den Kunden anschreiben und sogar ein Foto oder ein Video der Situation mitschicken. Auf diese Weise kann er sehr schnell eine Reparaturfreigabe einholen.

Dass das neue Angebot die bereits existierende Werkstattplattform „FairGarage“ kannibalisieren könnte, fürchtet man bei DAT offenbar nicht: „FabuCarfix ist eine passende Ergänzung zu der von der DAT betriebenen Plattform ‚FairGarage‘. Bei der FairGarage bekommt der Interessent direkt sehr konkrete Informationen – muss aber auch in der Lage sein, seinen Reparaturbedarf genau definieren zu können“, erläutert Markus König, Leiter der DAT Produktlinie Reparaturkostenkalkulation. Hier sei FabuCarfix eine optimale Ergänzung, weil auch der absolute Technik-Laie die für ihn passende Werkstatt finden könne.

Dietmar Winkler |



Foto: FabuCar

Auch die Autodoktoren finden die Plattform gut und rühren kräftig die Werbetrommel.