

Presseinformation

Aktuelle DEKRA / Ipsos-Studie

Digitalisierung in der Autowerkstatt: Viele Kunden wollen es immer noch persönlich

DEKRA e.V.
Konzernkommunikation
Handwerkstraße 15
D-70565 Stuttgart

www.dekra.de/presse

- Nur jeder dritte Autobesitzer möchte seine Werkstatt online kontaktieren
- Digitale Informationen zum aktuellen Stand von Reparaturen recht gefragt
- Befragung unter 1.000 Autobesitzern

Trotz aller Digitalisierung: Wenn es darum geht, mit ihrer Werkstatt Kontakt aufzunehmen, bevorzugen viele Autobesitzer immer noch den analogen Weg. In einer aktuellen Befragung der Expertenorganisation DEKRA und des Marktforschungsinstituts Ipsos erklärten immerhin zwei Drittel der Befragten, sie wollten mit ihrer Werkstatt immer nur persönlich oder telefonisch in Kontakt treten. Im weiteren Verlauf des Serviceprozesses gibt es aber durchaus Interesse an digitalen Angeboten.

Rund ein Drittel der Befragten (34 Prozent) hat nach eigenem Bekunden schon einmal per E-Mail Kontakt mit einer Kfz-Werkstatt aufgenommen. Bei der letzten DEKRA / Ipsos-Befragung zu diesem Thema im Jahr 2017 lag dieser Wert noch bei 25 Prozent. Unter den Möglichkeiten der digitalen Kontaktaufnahme ist E-Mail am beliebtesten. 44 Prozent sprachen sich für diese Möglichkeit aus, 30 Prozent waren für WhatsApp. 19 Prozent würden sich für eine spezielle App ihrer Werkstatt entscheiden, 7 Prozent für Facebook. Mehrfachnennungen waren hier möglich.

Dass jüngere Autobesitzer den digitalen Kontakt zur Werkstatt häufiger suchen als ältere, ist nicht überraschend. So setzt die jüngste Gruppe, die der 18- bis 34-Jährigen, mit 48 Prozent digitale Kommunikationskanäle ein (2017: 28 Prozent). Bemerkenswert ist aber, dass die Nutzung digitaler Kanäle im Werkstattkontakt über alle Altersgruppen im Vergleich zu 2017 erkennbar zugenommen hat – auch in der ältesten Gruppe der über 55-Jährigen. Hier liegt der Wert aktuell bei 28 Prozent. Vor drei Jahren waren es noch 19 Prozent.

Bei der Frage, welche digitalen Services die eigene Werkstatt heute anbietet, liegt die Online-Terminvereinbarung über die Website vorn – 27 Prozent der befragten Autobesitzer nannten diese Möglichkeit. Bei der letzten DEKRA / Ipsos-Befragung zu diesem Thema im Jahr 2017 lag der gleiche Wert bei 22 Prozent. Terminvereinbarung per WhatsApp oder andere Apps nennen 15 Prozent der Befragten als Möglichkeit (2017: 10 Prozent).

Datum Stuttgart, 10.12.2020 / Nr. 113
Kontakt Wolfgang Sigloch
Telefon direkt 0711.7861-2386
Telefax direkt 0711.7861-742386
E-Mail wolfgang.sigloch@dekra.com

Online-Informationen zum aktuellen Stand von Wartungs- oder Reparaturarbeiten finden heute 23 Prozent der Autobesitzer als Angebot in ihrer Werkstatt (2017: 21 Prozent). Einsicht in Sachen Wartungsintervallen und -terminen per Internet gibt es für 13 Prozent (2017: 9 Prozent), einen Ersatzwagen online bestellen können 11 Prozent (2017: 8 Prozent).

Auffällig ist, dass mehr als jeder vierte Autobesitzer (26 Prozent) die Frage, welche digitalen Services seine angestammte Werkstatt anbietet, überhaupt nicht beantworten konnte. Schon 2017 hatte es das gleiche Ergebnis gegeben.

Die absolute Ausnahme bleibt es weiterhin, dass Kunden digital bei der Reparatur ihres Fahrzeugs zuschauen können. Heute wie vor drei Jahren sagen nur drei Prozent der Befragten, dass ihre Werkstatt diesen Service anbietet. Verglichen mit 2017 ist in diesem Punkt das Interesse der Autobesitzer aber auch deutlich gesunken. 23 Prozent fänden ein solches Angebot sehr interessant oder eher interessant, vor drei Jahren lag dieser Wert noch bei 36 Prozent.

Bei anderen digitalen Services gibt es wenig Veränderung, was das Interesse der Kunden angeht. Am interessantesten sind Online-Informationen zum aktuellen Stand der Arbeiten (61 Prozent), Terminvereinbarung über die Website (61 Prozent) und Einsicht zu Wartungsintervallen und -terminen (51 Prozent). Terminvereinbarung per WhatsApp oder ähnliche Dienste wäre für 44 Prozent nützlich, eine Online-Chat-Funktion für dringende Fragen fänden 37 Prozent der Befragten sehr interessant oder eher interessant.

Das Interesse an eigenen Werkstatt-Apps nimmt offenbar ganz leicht zu. 43 Prozent der Autobesitzer fänden eine solche Lösung sehr interessant oder eher interessant (2017: 38 Prozent). Was die konkreten Inhalte einer solchen App angeht, wären verfügbare Inspektions- und Servicetermine für die Autobesitzer am interessantesten (64 Prozent sehr interessiert oder eher interessiert), gefolgt von Informationen zu Rabatten (60 Prozent) und Nachfragen der Werkstatt zur laufenden Reparatur (52 Prozent).

„Unsere Befragung zeigt wieder, wie differenziert die Kundenerwartungen im Kfz-Gewerbe heute sind. Auf der einen Seite stimmt es natürlich, dass die Anforderungen in Sachen Digitalisierung zunehmen und die Kunden hier bestimmte Erwartungen haben“, so Guido Kutschera, Vorsitzender der Geschäftsführung der DEKRA Automobil GmbH. „Gleichzeitig gibt es aber auch große Kundengruppen, die den persönlichen Kontakt sehr schätzen und nicht darauf verzichten wollen. Hier die richtige Balance zu finden, ist eine der großen Herausforderungen für die Entscheider in der Branche.“

Für die aktuelle Online-Studie befragte Ipsos im Auftrag von DEKRA im September 2020 insgesamt 1.000 Autobesitzer, die selbst für die Wartung und Reparatur ihres Fahrzeugs verantwortlich sind. Weitere Informationen und eine Möglichkeit, die gesamte Studie zu bestellen, gibt es unter www.dekra.de/aftersales-studie-2020.

Über DEKRA

Seit mehr als 90 Jahren arbeitet DEKRA für die Sicherheit: Aus dem 1925 in Berlin gegründeten Deutschen Kraftfahrzeug-Überwachungs-Verein e.V. ist eine der weltweit führenden Expertenorganisationen geworden. Die DEKRA SE ist eine hundertprozentige Tochtergesellschaft des DEKRA e.V. und steuert das operative Geschäft des Konzerns. Im Jahr 2019 hat DEKRA einen Umsatz von 3,4 Milliarden Euro erzielt. Fast 44.000 Mitarbeiter sind in rund 60 Ländern auf allen fünf Kontinenten im Einsatz. Mit qualifizierten und unabhängigen Expertendienstleistungen arbeiten sie für die Sicherheit im Verkehr, bei der Arbeit und zu Hause. Das Portfolio reicht von Fahrzeugprüfungen und Gutachten über Schadenregulierung, Industrie- und Bauprüfung, Sicherheitsberatung sowie die Prüfung und Zertifizierung von Produkten und Systemen bis zu Schulungsangeboten und Zeitarbeit. Die Vision bis zum 100. Geburtstag im Jahr 2025 lautet: DEKRA wird der globale Partner für eine sichere Welt.