

Presseinformation

DEKRA / Ipsos Studie „Digitalisierung im Aftersales“

Digitale Services sind in Autowerkstätten noch Mangelware

- Reparaturen digital sichtbar zu machen, wird immer wichtiger
- Viele Autofahrer sorgen sich um möglichen Missbrauch von Daten
- Bedeutung von Werkstattportalen nicht überschätzen

DEKRA e.V.
Unternehmens-
kommunikation
Handwerkstraße 15
D-70565 Stuttgart

www.dekra.de/presse

Wie sieht es mit den Online-Services von Werkstätten und Autohäusern nach dem Fahrzeugkauf aus? Wie weit ist die Branche in diesem Bereich heute? Und vor welchen Herausforderungen steht sie? Die aktuelle Studie „Digitalisierung im Aftersales“ des Markt- und Meinungsforschungsinstituts Ipsos und der Expertenorganisation DEKRA gibt Antworten.

Dass der Autohandel bei seinen Kunden nicht zuletzt mit Aftersales-Dienstleistungen punktet, ist bekannt. Mehr und mehr wird die Branche dabei vor allem ihre Online-Services dem Trend der Zeit anpassen müssen. Welche Herausforderungen damit verbunden sind, macht die von DEKRA veröffentlichte Studie „Digitalisierung im Aftersales“ deutlich. Das Marktforschungsinstitut Ipsos hat dafür insgesamt 1.000 Autobesitzer befragt. Darunter sind Neu- und Gebrauchtwagenkäufer, etwas mehr als ein Drittel der Fahrzeuge in der Stichprobe wurde innerhalb der letzten fünf Jahre erstmals zugelassen.

Die Studie zeigt unter anderem, dass knapp 50 Prozent der Befragten bei Wartungs- und Reparaturarbeiten normalerweise eine Vertragswerkstatt aufsuchen. Mehr als zwei Drittel der Autofahrer bevorzugen dabei nach wie vor den persönlichen oder telefonischen Kontakt mit der Werkstatt, nahezu 75 Prozent der Befragten hatten noch nie Kontakt per E-Mail oder Internet mit einer Kfz-Werkstatt. Darin könnte auch einer der Gründe dafür liegen, dass die meisten Werkstätten bieten bisher kaum digitale Services anbieten. Immerhin 38 Prozent der Autobesitzer haben allerdings Interesse an einer speziellen Werkstatt-App zur Kontaktaufnahme. Eine solche App sollte dann auf jeden Fall auch Informationen zur Verfügbarkeit von Serviceterminen und zu Rabattaktionen enthalten.

Sofern es digitale Services gibt, dann in erster Linie rund um die Terminvereinbarung sowie zum aktuellen Stand bei laufenden Service- oder Reparaturarbeiten. Immerhin rund 50 Prozent der Befragten würden aber gerne über die Homepage des Händlers oder der Werkstatt Einsicht in Wartungsintervalle und -termine, den Status eines Auftrags oder Werkstattrechnungen nehmen können. 36 Prozent interessieren sich dafür,

Datum Stuttgart, 01.12.2017 / Nr. 122
Kontakt Wolfgang Sigloch
Telefon direkt 0711.7861-2386
Telefax direkt 0711.7861-742386
E-Mail wolfgang.sigloch@dekra.com

Reparaturen digital sichtbar zu machen – darunter würde der größte Anteil gerne Fotos sehen.

Einstellung zu Telematik-Services und Werkstattportalen

Abgefragt wurde in der Studie auch die generelle Einstellung zu Telematik-Services, wie sie zum Beispiel zahlreiche Kfz-Versicherer anbieten, um damit im Hinblick auf die Versicherungsprämie das Fahrverhalten aufzuzeichnen. In diesem Punkt fühlen sich allerdings viele Autofahrer beobachtet (über 60 Prozent) und sorgen sich um den Missbrauch von Daten (fast 70 Prozent). 47 Prozent vertreten die Ansicht, dass Telematik-Services die Fahrweise von Dränglern und Rasern positiv beeinflussen und so zu mehr Verkehrssicherheit beitragen könnten. In Bezug auf die Speicherung gibt es bei Daten zum Kraftstoffverbrauch, zu den bevorzugten Klimateinstellungen, zum Bremsverhalten und zur Nutzung von Fahrerassistenzsystemen die höchste Akzeptanz.

Ein weiteres Thema waren Werkstattportale, mit denen sich Preisvergleiche von Reparaturdienstleistungen anstellen lassen. 25 Prozent der Befragten kennen solche Portale, 20 Prozent haben auch schon einmal ein Werkstattportal genutzt, für 46 Prozent kommt das nicht in Frage.

Ein weiterer Punkt befasste sich mit dem Teilekauf im Internet. 84 Prozent der Befragten wissen, dass dies möglich ist. Ein Drittel davon kauft im Internet Teile. Dabei wünscht sich mehr als die Hälfte der Autofahrer, dass Werkstätten auch mitgebrachte Teile einbauen.

Weitere Details sind der Studie zu entnehmen – sie kann kostenlos im Internet unter www.dekra-infoportal.de angefordert werden.

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 2016 hat DEKRA einen Umsatz von rund 2,9 Milliarden Euro erzielt. Mehr als 39.000 Mitarbeiter sind in über 50 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.