

Presseinformation

Digitalisierungs-Offensive bei der DEKRA Automobil GmbH für Privatkunden

Online ist Trumpf: Terminbuchung, Chat, HU-Erinnerungsservice und vieles mehr

- Mehr als 700 DEKRA Prüfstandorte auf digitale Kontaktaufnahme eingestellt
- Angebote unabhängig von Bürozeiten rund um die Uhr verfügbar
- Kundenperspektive ist zentraler Bestandteil der Weiterentwicklung

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

www.dekra.de/presse

Privatkunden in Deutschland können den Kontakt zu ihrer Prüforganisation DEKRA dank einer Vielzahl von Online-Tools immer einfacher und schneller abwickeln. Auf den Webseiten der DEKRA Automobil-Prüfstandorte haben sie unter anderem die Möglichkeit, online einen Termin zu buchen, sich für den HU-Erinnerungsservice anzumelden oder rund um die Uhr ihre Service-Anfrage per Online-Chat zu stellen.

„Als Marktführer für Fahrzeugprüfungen nicht nur in Deutschland, sondern weltweit leben wir von unserem technischen Sachverstand, unserer Unabhängigkeit, aber auch wesentlich von unserer Kundenorientierung“, so Guido Kutschera, Vorsitzender der Geschäftsführung der DEKRA Automobil GmbH. „Die Kunden erwarten heute, dass möglichst vieles online und digital funktioniert – als Customer Self-Service, unabhängig von den Büro- und Servicezeiten an unseren Standorten. Entsprechend stellen wir uns bei DEKRA auf. Unsere Abteilung Kundenprozesse arbeitet ständig an neuen Serviceangeboten.“

Prüftermin rund um die Uhr online vereinbaren

Für viele der mehr als 700 DEKRA Prüfstandorte in Deutschland ist die Möglichkeit zur Online-Terminvereinbarung mittlerweile Standard und wird rege nachgefragt. „Wir verzeichnen in der Regel bundesweit eine vierstellige Zahl an Buchungen pro Tag. Damit kommen Kunden schnell und einfach zu ihrem konkreten Wunschtermin an ihrem bevorzugten Prüfstandort“, so Andreas Steinwandt, Leiter Kundenprozesse bei der DEKRA Automobil GmbH. Kurz vor dem vereinbarten Termin gibt es dann noch einmal eine Erinnerung per E-Mail. „Natürlich ist die Hauptuntersuchung weiterhin in der Regel auch ohne Terminvereinbarung möglich. Mit Termin lassen sich aber Wartezeiten vermeiden. Und auch für andere Dienstleistungen wie Schadengutachten oder Gebrauchtwagenbewertungen ist die Online-Terminvereinbarung der schnellste und einfachste Weg.“

Datum Stuttgart, 25.01.2023 / Nr. 007
Kontakt Wolfgang Sigloch
Telefon direkt 0711.7861-2386
Telefax direkt 0711.7861-742386
E-Mail wolfgang.sigloch@dekra.com

Kostenloser HU-Erinnerungsservice und Chat-Bot für viele Fragen

Damit Fahrzeughalter den Fälligkeitstermin ihrer HU nicht aus den Augen verlieren, bietet DEKRA zudem einen kostenlosen Erinnerungsservice an. Anmelden kann man sich dafür über die DEKRA Website, aber seit Anfang 2022 auch ganz einfach, indem der QR-Code auf dem HU-Prüfbericht selbst gescannt wird. Alle Informationen sind zu finden unter www.dekra.de/de/hu-erinnerung.

Neu ist der Chat-Bot auf den Webseiten der DEKRA Niederlassungen. Der digitale Assistent steht Kundinnen und Kunden rund um die Uhr zur Verfügung. Sie können jederzeit und von überall ihre Fragen rund um die automobilen Dienstleistungen von DEKRA eingeben und erhalten schnell fundierte Antworten. „Wir sind ständig dabei, die künstliche Intelligenz mit zusätzlichen Informationen anzureichern und die Funktion zu verfeinern. Perspektivisch werden weitere Anwendungsfälle in den Chat-Bot integriert“, so der Leiter Kundenprozesse.

Zudem kann der Fahrzeughalter online den jeweils jüngsten HU Prüfbericht anfordern, falls er ihn beispielsweise verlegt hat.

Serviceprozesse aus Kundensicht denken

„Unser Ansatz bei allen Weiterentwicklungen ist es, die Perspektive des Kunden einzunehmen“, sagt Andreas Steinwandt. „Prozesse, die seit Jahren bestehen, immer wieder neu aus Kundensicht zu durchdenken, gibt oft den Anstoß für Optimierungen oder ganz neue Entwicklungen. Dabei fragen wir uns zum Beispiel: Wie wird der Kunde auf uns aufmerksam? Wie findet er unsere Lokation in seiner Nähe? Wie vereinbart er einen Termin? Und: Wie findet die Bezahlung statt? Zu diesem Punkt arbeiten wir aktuell an einem Projekt zur Optimierung und Erweiterung der digitalen Bezahlprozesse.“

Zugang zur Webseite des jeweils nächstgelegenen DEKRA Automobil-Prüfstandorts und zu allen beschriebenen Online-Services gibt es gebündelt unter www.dekra.de/pruefstandorte.

Bildunterschrift

Der HU-Erinnerungsservice ist eines von vielen digitalen Tools, die Privatkunden rund um die Dienstleistungen von DEKRA nutzen können.

Über DEKRA

Seit fast 100 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 2022 hat DEKRA einen Umsatz von voraussichtlich fast 3,7 Milliarden Euro erzielt. Mehr als 48.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (Stand 30.9.2022) 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 und nachhaltige Welt. DEKRA gehört schon heute mit dem Platinum-Rating von EcoVadis zu den Top-1-Prozent der nachhaltigen Unternehmen im Ranking.