**DAT-Report 2023: Kunden sehen Optimierungsbedarf im digitalen Service**

**vjumi: Pkw-Halter wünschen sich mehr Informationen aus der Werkstatt**

**Die Ergebnisse des DAT-Reports 2023 fordern Kfz-Werkstätten zum Handeln auf: Ein Drittel der Befragten wünscht sich mehr Informationen zu ihrem Pkw, 25 % fühlen sich von ihrer Werkstatt nicht optimal beraten. Mehr Kommunikation und einen besseren Service ermöglicht vjumi, die erste digitale Telematik- und Kommunikationslösung für freie Werkstätten – mit Kunden-App, Messenger und hoher Informationsqualität.**

Durch digitale App-Services wie etwa im Versicherungs- und Bankenwesen sind Kunden an einen transparenten Informationsfluss gewöhnt. Gleiches wünschen sie sich auch von ihrer Kfz-Werkstatt. Ein Drittel der Befragten des DAT-Reports 2023 ist unzufrieden mit den proaktiv gelieferten Informationen der Kfz-Servicebetriebe. Kunden werden beispielsweise anstehende Wartungs- und Regeltermine nicht im Voraus mitgeteilt. Dies hat einen Einfluss auf die Gesamtbeurteilung der Betreuungs- und Beratungsqualität von Werkstätten, die von jedem vierten Befragten im DAT-Report bemängelt wird. Die erhöhte Erwartungshaltung heutiger, digital-affiner Werkstattkunden belegt zusätzlich der KÜS Trend-Tacho 2022. Auch dieser weist einen gesteigerten Informationsbedarf bei Autofahrern aus. Eine aktive Kommunikation des Servicebetriebes wird erwartet.

**Direkter Chat mit dem Kunden – auch im Pannenfall**

Diesen digitalen Anforderungen widmet sich die d-amp GmbH, ein Tochterunternehmen der SELECT AG, mit ihrer App vjumi. Sie ist die erste Telematik- und Kommunikationslösung für freie Werkstätten. Kunden können sich via vjumi direkt und digital mit Kunden austauschen, über eine Messenger-Funktion. Dadurch lassen sich Terminanfragen oder die Erweiterung eines Reparaturauftrags direkt mit dem Kunden besprechen. Gleichzeitig kann der Kunde den Messenger bei Rückfragen nutzen. Zudem verfügt vjumi über den sogenannten B-Call. Mit diesem Feature können Kunden im Pannenfall per App direkten telefonischen Kontakt zu ihrer Kfz-Werkstatt aufnehmen.

**Vorausschauender Service für Kunden**

Mit vjumi ist es freien Werkstätten möglich, die Autos ihrer Kunden vorausschauend zu warten und Fehler frühzeitig zu beheben. Die Fahrzeuge lassen sich mittels vjumi Adapter mit der Werkstatt konnektieren. Der Adapter steckt dauerhaft in der OBD2-Dose des Kundenfahrzeugs. Neue Modelle von BMW können auch ohne Adapter mit vjumi vernetzt werden, weitere Hersteller sollen folgen. Aus der Konnektierung mittels vjumi ergeben sich neue digitale Dienste, die freien Werkstätten neue Umsatzquellen bieten.

Weitere Informationen unter <https://vjumi.de/>.

**Stand: 22. März 2023**

**Umfang: 2.613 Zeichen ohne Leerzeichen**

**Bilder: 2 © SELECT AG**

**Bild 1: Laut DAT-Report 2023 wünschen sich Pkw-Halter mehr Informationen aus der Werkstatt.**

**Bild 2: Die vjumi-App fungiert als Kommunikationsschnittstelle zwischen Kunde und Werkstatt.**

**Über die SELECT AG**

Die SELECT AG ist eine Einkaufskooperation für den Autoteilegroßhandel. Das Kerngeschäft sind Dienstleistungen zur Sortiments-, Einkaufs- und Vertriebsunterstützung für den Kfz-Teile-Großhandel und die angeschlossene freie Werkstatt. 2000 gegründet, ist die SELECT AG heute einer der drei führenden Akteure im deutschen Independent Aftermarket (IAM). Insgesamt zählen 14 Teilegroßhändler als Aktionäre mit 105 Eigentumsstandorten zur SELECT AG. Rund 2.100 Mitarbeiter sind deutschlandweit für die Aktionäre der Einkaufsgemeinschaft im Einsatz und betreuen mehr als 30.000 Kunden. Der Jahresumsatz beläuft sich auf 500 Mio. Euro. Im Zuge ihrer Internationalisierungsstrategie ist die SELECT AG am 1. Juli 2017 der TEMOT International (TI) als größter Shareholder beigetreten.

**Unternehmenskontakt**

Stephan Westbrock • SELECT AG

Lohmannstraße 31 • 56626 Andernach

Telefon: +49 (0)2632 4999-0 • E-Mail: info@select.ag

Internet: www.select.ag

Pressekontakt Agentur

Maximilian Schütz

additiv

eine Marke der additiv pr GmbH & Co. KG

B2B-Kommunikation für Logistik, Robotik, Industrie und IT

Herzog-Adolf-Straße 3

56410 Montabaur