

Viserto in der Praxis

ACHTUNG, KAMERA LÄUFT



Daniel Russo demonstriert im Showroom des Autohauses Klaiber, wie einfach die App funktioniert.

Das Autohaus Klaiber nutzt das Video-Tool Viserto zur Kundenbindung in Verkauf und Service.

Es kann so einfach sein: Eine Kundin kann ihr Autoradio nicht richtig einstellen; aber anstelle die Dame ins Autohaus zu bitten, schnappt sich Martin Vogg sein Smartphone und erklärt per Videotutorial, wie sich das Problem lösen lässt. Der Verkäufer verschickt in einer Mail den Link zum Video; das geht schnell

und erspart der Kundin den Weg ins Autohaus.

Für Timo Klaiber, Geschäftsführer des Autohauses Klaiber in Öhringen, ist dies die zeitgemäße Art, mit Kunden in Kontakt zu bleiben. Alle vier Verkäufer des Fiat- und Opel-Autohauses sowie die vier Serviceberater lassen quasi die Kamera mitlaufen, wenn sie dem Onlinekontakt mit Kunden eine persönliche Note geben wollen. Auf diese Weise werden Tipps wie im Fall des Autoradios, aber auch generelle Marketingbot-

schaften für die Kunden direkt erlebbar. Der Serviceberater etwa kann seinem Mailing zum Reifenwechsel ein Video beifügen, in dem er das volle Reifengeräte zeigt oder spezielle Angebote macht. Bei einer anstehenden Auftragserweiterung kann er dem Kunden den Defekt zeigen und den Kostenvoranschlag gleich anhängen.

Klaiber ist überzeugt: „Das ist unser USP.“ Als Daniel Russo, Vertriebsleiter des Rüsselsheimer Unternehmens Viserto, das Videotool präsentierte, war

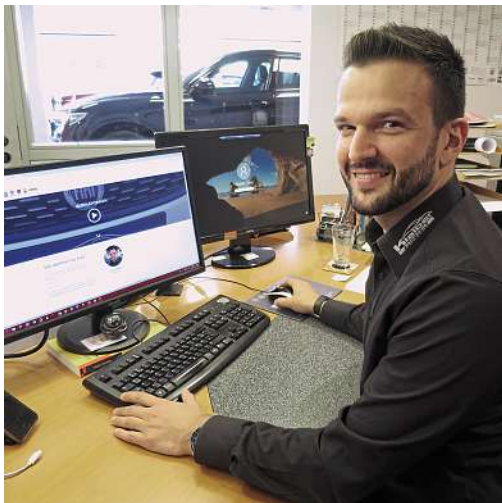


Bild: Silvia Lulei

Für Geschäftsführer Timo Klaiber ist Viserto eine Bereicherung in Sachen Kundenbindung.



Bild: Viserto

Das Viserto-System besteht aus drei Komponenten: Kamera, Serviceportal und App.

Klaiber sofort Feuer und Flamme.

» Jede Onlineanfrage per Video beantworten

Seit April 2017 setzt der Fiat-Händler das Viserto-Serviceportal und die dazugehörige App regelmäßig ein. Sein Ziel ist, dass jede Onlineanfrage mit einem Video beantwortet wird. Viserto ist mit dem Dealer-Management-System des Autohauses verknüpft. Somit haben die Mitarbeiter auf dem Serviceportal des Videotools den vollen Überblick über ihre Kunden und bei Anfragen von Neukunden gibt es keine Informationslücken mehr. Über das Portal können Verkäufer und Serviceberater zudem nachvollziehen, ob und wie oft ihre Kunden das Video schon angesehen haben. Das erleichtert den Gesprächseinstieg beim nächsten Kontakt.

» Aufträge nach Feierabend reinholen

Viserto ist seit Anfang letzten Jahres auf dem Markt und bereits bei zahlreichen Betrieben im Einsatz. Deren Erfahrungen zeigen, dass es viele Kunden

schätzen, am Abend in aller Ruhe das Video anzusehen und dann eine Entscheidung zu treffen. „Im Grunde genommen“, so Russo, „holt das Tool Aufträge auch nach Feierabend rein.“

Klaiber schätzt das Tool zudem, weil es DSGVO-konform ist. Außerdem trägt es dazu bei, dass Prozesse im Autohaus optimiert werden können und es „keine Grenzen“ hat. Der Geschäftsführer sieht noch ganz viele Anwendungsbereiche in seinem Autohaus; beispielsweise, um Content für Instagram zu erstellen oder zur Erinnerung an den Servicetermin. Sicherlich gibt es Mitarbeiter, die skeptisch sind und eher zögerlich damit umgehen. Aber je mehr positives Feedback sie auf die Videos erhalten, desto leichter kann ein Tool wie Viserto in die tägliche Arbeit integriert werden. Video wird sich durchsetzen. Russo und sein Team sind derzeit mit einigen Herstellern und Importeuren in engem Kontakt

» Viserto ist unser USP in der Kommunikation mit den Kunden.«

wegen einer Einführung in deren Händlernetzen. Darüber hinaus gibt es Pilotprojekte mit Viserto in anderen Branchen. Demnächst soll zusätzlich die Terminerinnerung über Viserto automatisiert möglich sein. Die Investition für den Handel hält Klaiber für angemessen und überschaubar. Die Anmeldegebühr inklusive Einweisung beträgt einmalig 999 Euro; dazu kommen monatliche Gebühren von 249 Euro – sowie gegebenenfalls Kosten für Smartphones oder Tablets. SILVIA LULEI

Für die Kunden hat das Autohaus ein Prospekt angefertigt, das über Viserto informiert.



Bild: Silvia Lulei