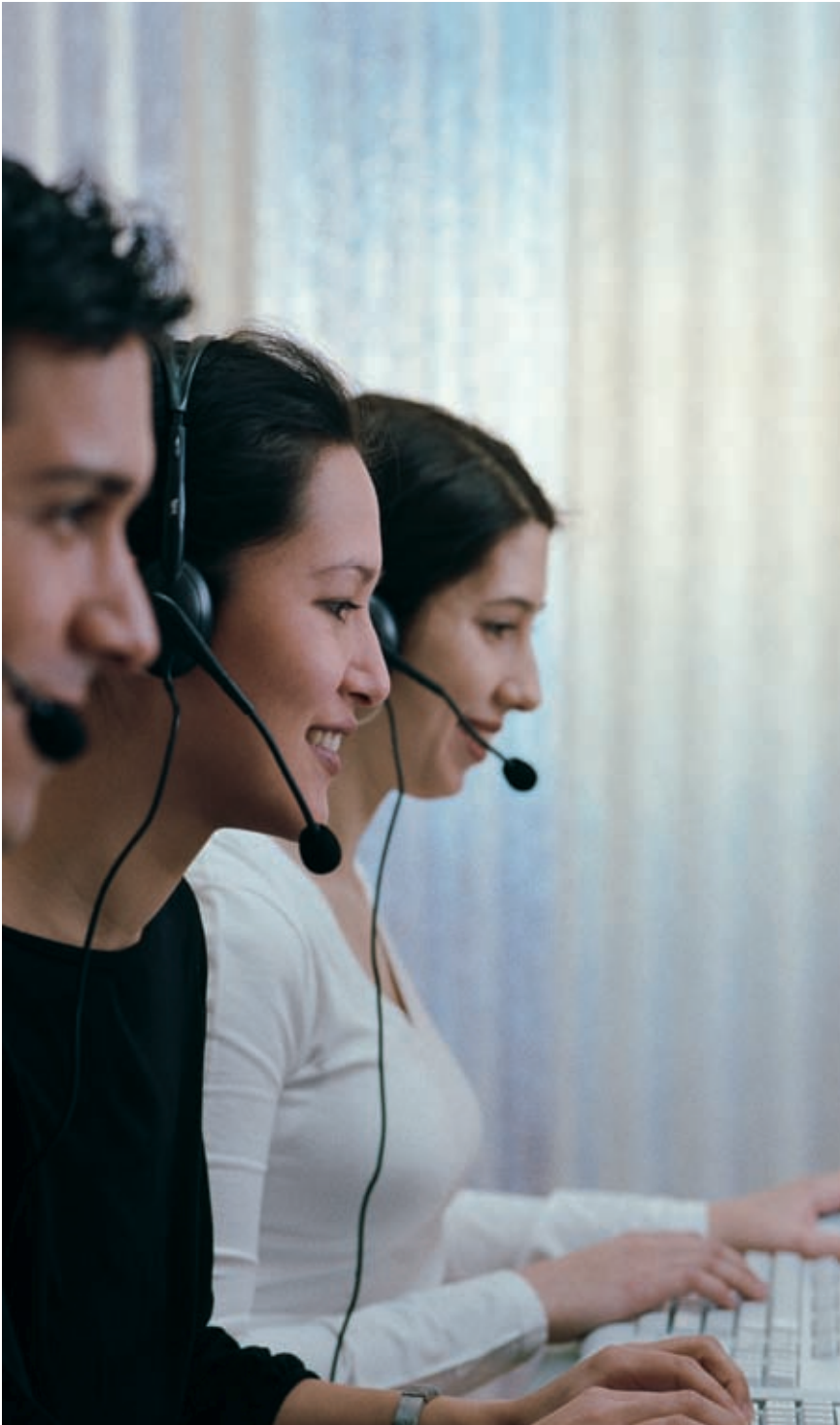


Immer jemand dran

SERVICEZENTRALE – Mit den geschulten Mitarbeitern des Dienstleisters Mobilserv sind Händler für ihre Kunden rund um die Uhr telefonisch erreichbar.



Köln, 11. November, die fünfte Jahreszeit beginnt. Die Mitarbeiter von Autohaus H. gehen geschlossen feiern. Keiner mehr da? Doch: Die Servicezentrale der Mobilserv GmbH nimmt nun die Anrufe, die bei Autohaus H. eingehen, an. Dies und noch mehr bietet Mobilserv jedem Autohandelsbetrieb: einen telefonischen Rund-um-die-Uhr-Service. Bei einer Panne, einem Unfall und auch allen anderen Fragen antworten die Mobilserv-Mitarbeiter schnell und kompetent. Das erhöht die Kundenbindung und bringt das Fahrzeug des verunfallten oder liegen gebliebenen Kunden direkt ins Autohaus.

„Outgesourcte Mitarbeiter“

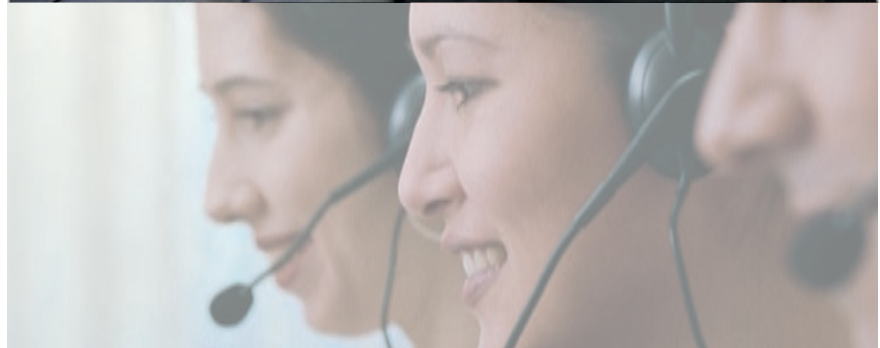
In Autohandelsunternehmen ist und bleibt auch in Zukunft das Reparaturgeschäft eine tragende, wenn nicht die tragende Säule schlechthin. Deshalb liegt es nahe, auch am späten Abend, in der Nacht oder am frühen Morgen für seine Kunden ansprechbar zu sein. Die Rufnummer eines Autohauses, das mit Mobilserv zusammenarbeitet, wird außerhalb der Geschäftszeiten auf die Servicezentrale umgeschaltet. Die Servicemitarbeiter melden sich dann unter dem Namen des Autohauses und reagieren nicht nur im Pannenfall, sie beantworten auch allgemeine Fragen, geben Auskunft über HU-Termine, über Öffnungszeiten und vieles mehr. Das Unternehmen hat praktisch zeitlich und räumlich „outgesourcte Mitarbeiter“.

Ruft ein Kunde an, dessen Fahrzeug nicht mehr fahrtauglich ist, werden die vom Autohaus angegebenen Partner (z. B. Abschleppunternehmer) in einem vorher bestimmten Radius berücksichtigt, so dass langjährige regionale Partnerschaften nicht verloren gehen, sondern gefördert werden. Außerhalb des vorgegebenen Radius wählt Mobilserv den optimalen Dienstleister für den Kunden aus. Außerdem zeigen die Mobilserv-Mitarbeiter dem Kunden Handlungsoptionen auf, die für ihn nicht nur am kostengünstigsten

Manfred Müller (l.) und Mario Erstfeld sind stolz, ihren Dienst mittlerweile an über 550 Stationen anzubieten.

LEISTUNGEN VON MOBILSERV

1. Nachtschaltung mit Meldung des Autohausnamens (auch an Wochenenden und Feiertagen)
2. Tagesdienst zubuchbar
3. SMS-Benachrichtigungsdienst zubuchbar
4. Pausenschaltung mit Meldung des Autohausnamens
5. autom. E-Mail-Benachrichtigung nach jedem Anruf
6. Statistikerstellung nach Anforderung
7. Archivierung der Vorfälle
8. kostenlose verkehrsrechtliche Erstberatung
9. Persönliche Beratung und Betreuung bei Pannen und Unfällen
10. Prüfung von Kostenentlastung bei Assistance, Automobilclubmitgliedern, etc.
11. Vorherige Aufklärung von Kosten und Abläufen
12. Vermittlung von Unfall-/Pannenhilfe im Sinne des Autohauses
13. Vorherige Kostenüberprüfung und Preisangabe
14. (Abschleppdienste/Autovermieter/Sachverständige/Anwälte/Hotels)
15. Internet-Mail-Service - Benachrichtigungsservice Fax/E-Mail an Angehörige/Arbeitgeber/Geschäftskontakte



ÜBER MOBILSERV

Die Mobilserv GmbH wurde im Mai 2006 von Gesellschaftern aus der Automobilbranche gegründet und verfügt mittlerweile über drei Niederlassungen in Deutschland: Hamburg, Uetersen und München. Im Frühjahr 2010 entsteht eine weitere Niederlassung in Wien. Zu den Kunden zählen Servicebetriebe und Autohäuser aus den Bereichen Vertragshandel, Gebrauchtwagen, Karosserie und Lack.

Pakete:

Eine 24-Stunden-Rufbereitschaft an 365 Tagen im Jahr ist in jedem Paket enthalten. Beim An-

gebot „Service-Classic“ wird der Anrufer auf eine kostenpflichtige Nummer umgeleitet, beim Paket „Service-Flat“ auf eine kostenfreie Service-Rufnummer. Kosten: 75 bzw. 139 Euro pro Standort bzw. Autohaus und Monat.

Mehr Informationen:
Gebührenfreie Tel.: 0800-664 86 50
media@mobilserv.de
www.mobilserv.de

sind, sondern ihn unter Umständen vor weiterem Schaden bewahren können (Gewährleistungsverlust, Garantieverlust, etc.). Anschließend wird das Autohaus über jeden Vorfall informiert und kann seine Vorgänge bei Bedarf detailliert und kostenlos auf der Mobilserv-Website im eigenem Kunden-Log-in abrufen.

Kostenlose Zusatzleistungen

Seit September 2008 bietet die Mobilserv für eine noch zeitnähere Benachrichtigung einen kostenlosen SMS-Dienst in

Zusammenarbeit mit dem Branchenführer Service-Message (www.automobilmessage.de) an. Dabei wird dem Kunden, sofern gewünscht, eine SMS zugestellt, beispielsweise „Abschleppdienst trifft in 30 Minuten ein. Mietwagen wird bereitgestellt.“ Zudem wird der zuständige Mitarbeiter in Service und Verkauf darüber per SMS informiert. Weiter bietet Mobilserv dem Autohaus die Möglichkeit, Marketingleistungen wie die Gestaltung von Flyern in Anspruch zu nehmen. Hierzu arbeitet Mobilserv mit einem Werbebüro

zusammen. Das Autohaus muss dabei lediglich für die Druckkosten aufkommen.

Service bekannt machen

Unabhängig für den Erfolg der Services ist die entsprechende Werbung. Nur wenn die Kunden wissen, dass sie jederzeit beim Autohaus anrufen können, werden sie den Service in Anspruch nehmen. Wer seine 24-Stunden-Nummer auf seiner Internetseite und in jedem Inserat angibt, hat gute Chancen, bald auf dankbare Nutzer zu stoßen. sen/es