



Rolf Hosefelder im Gespräch

# Zugewinnngemeinschaft

Die Übernahme des Werkstattsystems AutoCrew durch die Robert Bosch GmbH kam überraschend. Die gute Botschaft für die Partner: die Marke bleibt erhalten und soll vor allem im Ausland zulegen. Was außerdem geplant ist, haben wir Rolf Hosefelder gefragt, der als Abteilungsleiter Automotive Aftermarket Verkauf Bosch Partner Konzepte Europa Mitte, für die Entwicklung der Bosch Werkstattssysteme verantwortlich ist.

Herr Hosefelder, im März hat das Bundeskartellamt für die Übernahme des Werkstattsystems AutoCrew durch die Bosch-Organisation grünes Licht gegeben. Jetzt können Sie Ihre Pläne ausrollen. Wie sehen die konkret aus?

Bahnbrechend Neues können wir momentan gar nicht sagen, denn wir haben die wesentlichen Eckpunkte unserer Pläne für die Zukunft von AutoCrew den Werkstattpartnern und den Kooperationspartnern aus Industrie und Handel schon auf unseren Roadshows im März vorgestellt.

Das war die offizielle Informationsveranstaltung, auf der die Partner über den Kauf durch Bosch informiert wurden?

Richtig, diese Veranstaltung habe ich gemeinsam mit Thomas Bothe, dem bisherigen Geschäftsführer von AutoCrew, gemacht. Das waren in dem Rahmen noch

keine detaillierten Informationen. Grundsätzlich geht es bei dieser Übernahme um zwei Sachen, die auch für die Partner im Vordergrund stehen. Das sind zum einen die Systeminhalte und zum anderen die Zukunft ihrer Marke. Hier wird sich zunächst gar nichts ändern. Die Marke AutoCrew wird auf jeden Fall weiter geführt und die Leistungen bleiben abrufbar, wie die AutoCrew-Partner das gewohnt sind. In der AC-Zentrale sind noch alle 15 Mitarbeiter im Dienst.

Das heißt, noch ist kein AC-Mitarbeiter nach Karlsruhe umgezogen?

Richtig, den Umzugszeitpunkt werden wir erst noch definieren. Momentan nutzen wir die Gebäude in Schweinfurt weiter und die Mitarbeiter gehen dort ganz normal ihrer Arbeit nach. Dazu



Rolf Hosefelder will als Bosch-Systemverantwortlicher die Markenidentität von AutoCrew auf jeden Fall erhalten

gehört aktuell, dass sie die neuen, bereits auf den letzten Messen von AutoCrew vorgestellten Leistungsbausteine bei den Partnern installieren.

#### Sie übernehmen sieben Mitarbeiter von AutoCrew?

Ja, drei im Marketing, vier im Außendienst. Wir werden zusammen mit den Bosch-Kollegen künftig zwölf Mitarbeiter und zwei Gruppenleiter in der direkten Partnerbetreuung haben.

#### Wie waren nach Ihren Erfahrungen die Reaktionen auf die Übernahme von AutoCrew durch Bosch?

Wir haben die fünf Roadshows ja gemeinsam mit AutoCrew gemacht. Ich habe dabei viele positive Rückmeldungen bekommen. „Dass Bosch das jetzt macht, damit gewinnen wir nur“ war eine häufige Aussage. Viele AutoCrew-Partner haben zudem gesagt, dass sie jetzt schon eng mit Bosch zusammenarbeiten. Wir sind uns aber auch darüber im Klaren, dass es Partner gibt, die jetzt erst einmal abwarten und erst nach dem Besuch des Außendienstes und der Detailvorstellung der neuen AutoCrew entscheiden werden, ob sie auch künftig dem System angehören möchten. Neue AutoCrew heißt in dem Zusammenhang auch, dass wir den Partnern einen neuen Vertrag vorlegen werden.

#### Sie besuchen jeden Partner vor Ort?

Ja, wir haben Anfang Mai damit begonnen, jeden der aktuell 418 AutoCrew-Partner

mit unserem Außendienst vor Ort zu besuchen und ihm die Details des neuen AutoCrew-Konzepts vorzustellen und ihm den neuen Vertrag vorzulegen, der durch den Eigentümerwechsel erforderlich ist. An den Vertragsinhalten hat sich abgesehen vom Systemgeber auch nicht viel verändert. Nach dem Besuch kann er sich in Ruhe überlegen, ob er im System bleiben möchte.

#### Bei Auto Crew gab es bislang eine Partnerschaftvereinbarung, Bosch Car Service hat einen Franchisennutzungsvertrag. Wird sich auch AutoCrew in Richtung Franchise entwickeln?

Ich kann Ihnen aktuell nicht sagen, was die Unterschiede zwischen dem AutoCrew und dem Bosch-Vertrag sind, denn die Elemente sind in beiden Vereinbarungen ähnlich. Es wird in jedem Fall eine gewisse Loyalität gegenüber dem Systemträger in irgendeiner Form ihren vertraglichen Niederschlag finden. Das war bei ZF genauso und wird auch so bleiben, zumal ZF ja als bevorzugter Kooperationspartner dabei bleibt. Wir werden darüber hinaus sicher das Anforderungsprofil von AutoCrew detaillierter ausführen. Heute wird in dem Vertrag unter dem Punkt Werkstattausrüstung beispielsweise ein Bremsenprüfstand und ein AU-Tester gefordert. Für uns gehört dazu heute auch, dass in jeder Werkstatt ebenso ein Diagnosesetester mit aktueller Software vorhanden sein muss.

... der dann aus dem Hause Bosch stammen sollte?

Sollte er, ja. Das meinte ich mit Loyalität. Die Partner sollten sich bei Neuanschaffungen schon überlegen, wer ihr Systemgeber ist. Wir werden von den Partnern aber sicher nichts unternehmerisch Unsinniges verlangen.

#### Wie wird das Thema Teilebezug in den Verträgen geregelt werden? Wird es eine Klausel geben, die den Partnern vorschreibt wie viel Ware sie mengenmäßig aus dem Bosch-, bzw. dem ZF-Sortiment beziehen müssen?

Nein, das können wir gar nicht und wollen wir auch nicht. Heute steht im Vertrag, dass ZF-Teile von den Partnern im Großhandel bezogen werden sollen. Auch Bosch vertreibt über die erste Handelsstufe. Generell vertreiben heute schon viele Großhändler das Bosch und ZF-Sortiment, da wird sich für die Partner also nichts ändern.

Loyalität der AutoCrew-Partner gegenüber Bosch wird auch vertraglich fixiert

#### Sie sagen, bei den AutoCrew-Systembausteinen werde es zunächst keine Änderungen geben. Sind Ergänzungen geplant und wenn ja, welche? Gibt es Überschneidungen oder Bausteine von Bosch, die künftig auch die AC-Partner nutzen können und umgekehrt?

Also, Ergänzungen wird es sicher geben. Dazu setzen wir uns in den nächsten Wochen mit den AC-Kollegen zusammen, um zu definieren, was ist tatsächlich schon da und in welcher Qualität?

Was meinen Sie damit konkret?



Fahrzeughandel ist für die Bosch-Organisation neu; bei AutoCrew gibt es dafür einen eigenen Baustein

Damit meine ich, dass wir die Inhalte sehr genau durchleuchten müssen. Nehmen Sie als Beispiel den Baustein betriebswirtschaftliche Unterstützung. Eine solche zu leisten, geben heute alle Systeme an, allerdings tun sie das in sehr unterschiedlicher Ausprägung. Während die einen darunter den Abgleich von Kennzahlen verstehen, bieten andere intensive persönliche Beratung bei der Unternehmensplanung, Bankgesprächen etc. Wir werden die

Bausteine von AutoCrew genau betrachten und in Arbeitsgruppen analysieren, wie man einzelne Bausteine durch zusätzliches Bosch-Know-how möglicherweise weiter verbessern kann. Natürlich werden wir auch überprüfen, welche Bausteine für die Nutzung durch die Bosch-Partner geeignet sind. Darüber hinaus schauen wir uns Leistungsangebote auch unter dem Synergie-Gesichtspunkt an, also gemeinsame Nutzung dort, wo es die Markenidentität der beiden Systeme Bosch Car Service und Auto Crew nicht berührt.

**2010 startet AutoCrew in den Benelux Ländern, 2011 in Spanien, Portugal und Italien**

Können Sie ein konkretes Beispiel nennen? Denken Sie an die Mobilitätsgarantie. Das ist eine Leistung, die der Autofahrer nur

im Zusammenhang mit den Markentags der Systeme wahrnimmt. Hier haben wir bei Bosch Car Service und AutoCrew momentan unterschiedliche Anbieter. Wir werden prüfen, ob es Sinn macht, hier für beide Systeme einen Anbieter zu wählen. Diese Bündelung prüfen wir überall dort, wo die Leistungen im Hintergrund stehen und die Markenidentität der beiden Systeme nicht berührt wird.

**Stichwort AutoCrew-ISO-Zertifizierung, wird der Baustein weiter bestehen?**

Die ISO-Zertifizierung wird von den AutoCrew-Partnern sehr gut genutzt. Bei Truck und Trailer ist sie sogar Voraussetzung für den Systemverbleib. Wir wollen dieses Tool auf jeden Fall erhalten. Holger Grund, der das Thema in der Vergangenheit bei AC betreut hat, wird uns aber nicht weiter zur Verfügung stehen, da er bei ZF bleibt. Wir müssen also hier noch die personellen Kapazitäten schaffen, wobei wir diese Unterstützung sicher nicht Inhouse lösen werden.

**Kommen wir zum AutoCrew-Baustein Fahrzeughandel. Bosch hat das Thema immer gemieden. Wie gehen Sie damit künftig um?**

Das werden wir uns genau anschauen. Aber gerade im GW-Handel stehen viele Leistungen heute dem gesamten freien

Markt zur Verfügung. Bei AC hat man das gebündelt, was sicher einige Vorteile bietet. Inwiefern das tatsächlich genutzt wird, weiß ich derzeit nicht, aber wir werden auch dieses Thema überprüfen.

**Laut Presseinfo ist die Übernahme von AutoCrew der Auftakt für eine engere Kooperation von Bosch und ZF insgesamt. Was wird da noch kommen?**

Was noch kommt, kann ich nicht im Detail sagen. Aktuell ist für uns neben der Übernahme von AutoCrew sicher die Integration der ZF-Trading-Daten mit den vier Marken ZF-Parts, Boge, Sachs und Lemförder in die Bosch ESItronic ein wichtiger Baustein dieser weltweiten Kooperation. Die wird sowohl ZF- als auch Bosch-Partnern nutzen und zudem die ESItronic für die Anwender noch wertvoller machen.

**Wird sich die Integration auf den Bereich Katalogdaten für das Bestellwesen beschränken oder geht das weiter in die Tiefe: technische Informationen, Reparatur- und Wartungsdaten etc.?**

Wie tief das gehen wird, können die Experten besser beantworten, aber es geht sicher deutlich über eine Katalogintegration hinaus. Der InCat wird komplett integriert werden, für den Bereich Pkw und Nkw. Dadurch wird die ESItronic, durch die hohe Kompetenz von ZF im Bereich Mechanik, zu einem wirklich umfassenden Multimarkenwerkzeug für freie Betriebe.

**Werden auch die Hotlines zusammengelegt?**

Nein, wir werden die Hotline-Betreuung sicher separiert lassen. Da hier oft auch produktbezogene Fragen auftauchen, macht eine Zusammenlegung sicher keinen Sinn.

**Welche Pläne haben Sie mit dem System AutoCrew international?**

Aktuell sind wir mit AutoCrew in Polen, Tschechien, der Slowakei, Österreich, der Schweiz sowie fünf Partnern in Holland präsent. Wir haben mit den Kooperationspartnern im Ausland jetzt erste Gespräche geführt und werden mit diesen und weiteren Partnern das System weiter ausrollen, beispielsweise Richtung Spanien, Italien und Portugal. Es gibt aber auch Pläne für Osteuropa und auch einige Anfragen aus Übersee für die Ausweitung des Systems.

Das Bosch-Car-Service-System ist nicht nur in Deutschland, sondern auch international etabliert



Wobei hier die Anfragen vor allem auf den Bereich Pkw abzielen. Wir werden aber nichts überstürzen, sondern gut vorbereitet in die Märkte gehen.

**Gibt es eine Zielvorgabe, wie viele Partner bis wann wo neu etabliert sein müssen?**

Nein, das nicht, aber wir haben die Länder definiert und den Zeitrahmen. 2010 werden wir in Benelux starten und 2011 in Spanien, Portugal und Italien.

**Wie sind die Wachstumspläne bei AutoCrew für Deutschland?**

Wir müssen jetzt erstmal eine Bestandsaufnahme machen. Zum 1.3.2009 hatten wir 418 Partner in Deutschland. Zum Jahresende werden wir uns ansehen, wie viele Partner im System verblieben sind. Ich denke, das System wird auch in Deutschland wachsen. Wir haben allein in den letzten 14 Tagen fünf neue Partnerverträge für AutoCrew unterschrieben. Bei der derzeitigen gesamtwirtschaftlichen Lage der Dynamik unseres Geschäfts ist das Interesse der Kfz-Werkstätten an freien Werkstattkonzepten ungebrochen groß und wird noch wachsen. Im Ausland ist das Interesse sicher dadurch sehr hoch, dass die beiden starken Marken Bosch und ZF jetzt quasi in einem Boot sitzen.

**Welchen Stellenwert hat das Thema Qualität in den Systemen?**

Das Thema Qualität spielt für uns bei den Bosch Services und auch bei AutoCrew eine große Rolle. Das beginnt bei der Partnerauswahl, den geforderten Leistungsstandards und reicht bis hin zu den internen Werkstatttests, die aber nur ein Teil der Qualitätssicherung im System ausmachen. Wir führen dazu seit Jahren interne Werkstatttests durch. Alle zwei Jahre wird jeder Bosch-Betrieb einmal in einem verdeckten Test überprüft. Diese Regelmäßigkeit werden wir auch bei AutoCrew einführen und jeden Betrieb mindestens alle drei Jahre einmal prüfen. Aber wie gesagt, die Werkstatttests sind nur ein Baustein der Qualitätssicherung bei den Werkstattpartnern.

**Gibt es Industrie- und Handelspartner, mit denen Sie in Zukunft nicht weiter zusammenarbeiten werden?**

Nein, das kann man derzeit nicht sagen. Wir sprechen mit allen Partnern, stellen unsere Pläne für die Zukunft vor und sehen dann, wo es Überschneidungen oder



Bei der Anschaffung neuer Diagnosetechnik sollten AutoCrew-Betriebe künftig auf Bosch-Produkte setzen

Probleme gibt und treffen auf Basis dieser Informationen und der Wünsche der Partner unsere Entscheidungen für die künftige Zusammenarbeit. Das gilt auf allen Ebenen: natürlich zuallererst für die Werkstattpartner vor Ort, aber auch für alle Industrie-, Kooperations-, und Dienstleistungspartner.

**Sie wollen die Systeme unabhängig voneinander führen. Einige AutoCrew-Partner fürchten, sie werden jetzt der Bosch Dienst light. Wie werden sie deren Identität wahren?**

Zum einen dadurch, dass die Marke AutoCrew morgen noch so aussehen wird wie sie heute aussieht. Der Name Bosch taucht nur sehr dezent im AutoCrew Markenauftritt auf. Wir wollen die Marke AutoCrew erhalten und pflegen. Hätten wir ein wie auch immer geartetes zweites Werkstattkonzept im Bosch-Gewand gewünscht, hätten wir das aus eigener Kraft einfacher selbst neu entwickeln können. Ganz klar: die AC-Partner sollen von der Zugehörigkeit zu Bosch profitieren, wo es Sinn macht und Vorteile bringt, aber die Marke bleibt auf jeden Fall eigenständig, worauf übrigens auch die Bosch-Car-Service-Betriebe bestehen.

**Wird es für die AutoCrew-Partner Veränderungen bei der Gebühr geben?**

Nein, die Gebühr von 139 Euro pro Monat werden wir für alle Partner gleich erheben. Allerdings werden wir die Gebühr künftig nicht mehr rabattieren. Die Möglichkeit, durch intensive Nutzung aller Leistungsbausteine einen Teil der Systemgebühr zurückerstattet zu bekommen, wird es nicht mehr geben. Wir sind der Meinung, dass das Paket, das wir den Partnern bieten, auf jeden Fall 139 Euro im Monat wert ist. Wir haben das auch schon bei den Roadshows ganz klar kommuniziert. Die Botschaft, es wird nicht teurer, aber dafür noch werthaltiger, wurde bei den Werkstattpartnern auch verstanden und akzeptiert.

Herr Hosefelder, vielen Dank für das Gespräch.

Frank Schlieben



**Universal Reifenregal mit 3 Ebenen**

Angebotsbeispiel\* 147,13 €

SCHOLZ® Regalsysteme

Made in Germany

Antaufeld (AF) 33,56 €

Grundfeld (GF) 46,45 €

NEU! Online-Shop Rabatt!

Gesamtbreite 3555 mm

Tel. 061 92 - 293900

www.scholz-regalsysteme.de