



Technik-Support

Gute Geister

Werkstattssysteme sind ein bisschen so etwas wie die Heizelmännchen für ihre Systempartner. Egal, welches Problem ansteht, die Systemzentrale weiß Rat oder kennt zumindest einen Spezialisten, der sich mit dem aktuellen Problem der Partner auskennt und helfen kann. Das gilt auch für das Thema Elektronik, wie unsere aktuelle Umfrage ergab.

Kernbotschaft jedes Werkstattsystems ist es, die Zukunft für die angeschlossenen Partner ein Stück sicherer und erfolgreicher zu machen. Dazu halten alle Systemanbieter eine Fülle an Unterstützungsleistungen bereit, mit denen sie ihren Partnern im Tagesgeschäft technisch, organisatorisch, betriebswirtschaftlich oder strategisch unter die Arme greifen.

Systembetreuer sind es in der Regel auch, die als Erstes mit akuten Problemen der Werkstattspartner konfrontiert werden, denn sie sind Vertrauenspersonen, von denen man sich Hilfe und

Unterstützung erwartet. Von daher sind das Thema Elektronik und die zunehmend komplexeren technischen Anforderungen bei Wartung und Reparatur moderner Fahrzeuge kein wirklich neues Problem in den Systemzentralen. Seit Jahren klagen die Systempartner auf Jahrestagungen oder in Beratungsgesprächen über durch Elektronik schwer zu lösende Reparaturfälle, steigenden technischen Aufwand und explodierenden Schulungsbedarf in der Werkstatt. Nicht umsonst ist die Systemleistung Technik-Support für Werkstattunternehmer in der Regel der Ausschlag

gebende Grund dafür, überhaupt die Unterschrift unter einen Systempartnervertrag zu setzen.

Darum stehen die Werkstattssystemanbieter dem Thema Elektronik auch nicht unvorbereitet gegenüber und haben bereits vor Jahren eigene Angebote aufgebaut. „Teilweise haben wir eher das Problem, dass sich manche Systempartner blind darauf verlassen, dass wir ihnen beim Thema Elektronik schon helfen werden und eigene Anstrengungen in diesem Bereich eher auf Sparflamme fahren“, erklärt uns ein Systemverantwortlicher, der nicht namentlich genannt werden möchte.

Technischer Dreisatz

Eine gefährliche Strategie, denn ohne Eigeninitiative geht es nicht. Darum haben Systemanbieter wie beispielsweise ATR, Carat, Centro nicht nur spezielle Schulungsprogramme im Angebot, sondern bieten darüber hinaus auch Wettbewerbe, die die Systempartner zusätzlich zur Teilnahme an Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen im Bereich Elektronik motivieren sollen. Für alle

Systeme gilt bei der Partnerunterstützung im Bereich Elektronik der Dreisatz Schulung, Hotline, Datenbank. Technische Trainings sind bei fast allen von uns befragten Systemanbietern die Basis für den Reparaturserfolg im Bereich Elektronik. Platzhirsch beim Thema Elektronikunterstützung ist naturgemäß das zum Bosch-Konzern gehörende Bosch Car Service System, doch auch alle anderen Systemanbieter haben in den letzten Jahren zusätzliche Schulungs- oder Hotline-Kapazitäten aufgebaut, um ihren Werkstattpartnern die nötigen Hilfen im Bereich Elektronik zu bieten. Den prozentualen Anteil der Unterstützungsleistungen im Bereich Elektronik, gemessen an den gesamten technischen Unterstützungsleistungen, beurteilen die von uns befragten Systemanbieter höchst unterschiedlich. Einige Systemanbieter (Select AG, Centro, ATR, Bosch) geben den Anteil der Hilfen im Bereich Elektronik mit aktuell zwischen ca. 50 und 70 Prozent an.

Viel Eigenleistung

Die Carat-Unternehmensgruppe (ad AutoDienst, AutoMobil Meisterwerkstatt) geht aktuell von einem Anteil der Elektronik von 30 Prozent an den Gesamtleistungen im Bereich Technik-Support aus. Alle Systemanbieter sind sich darin einig, dass der Aufwand für Systemleistungen im Bereich Elektronik in den nächsten zwei Jahren noch deutlich steigen wird. Begründet wird diese Einschätzung mit der weiter steigenden Komplexität der zu wartenden und zu reparierenden Fahrzeuge. Nahezu alle Systemanbieter nutzen außerdem die Erfahrungen ihrer Partnerbetriebe, um eigene Datenbankanlösungen aufzubauen, in denen erfolgreich abgeschlossene Reparaturfälle archiviert und für alle Systempartner zugänglich gemacht werden.

Bei der Bereitstellung von Hotline, Schulungen und Datenbanken setzen viele Systemanbieter auf einen Mix aus Eigenleistung und spezialisierten Kooperationspartnern. Dabei sind vor allem Hotline- und Schulungsangebote prädestiniert für eine Betreuung durch exter-

Umfrage im Überblick

Ergebnisse im Internet

Unter www.autoservicepraxis.de/werkstattssysteme/elektronik haben wir die Ergebnisse unserer Umfrage zum Thema Elektronikunterstützung für Systempartner zusammengefasst. Insgesamt haben elf Systemanbieter unsere Fragen beantwortet. Wegen der besseren Übersichtlichkeit haben wir die Ergebnisse im Internet für Sie aufbereitet und zum Download bereitgestellt. In den Tabellen finden Sie auch Kontaktadressen der jeweiligen Systemanbieter, über die Sie weitere Informationen beziehen können. Bei einigen Systemen besteht die Möglichkeit, die Unterstützungsleistungen im Bereich Elektronik zu testen. Sollten Sie sich mit dem Gedanken tragen einem System beizutreten, weil Sie sich zusätzliche Unterstützung für den Bereich Technik/Elektronik erhoffen, empfiehlt es sich, diese Testangebote zu nutzen.

ne Dienstleister. Kein einheitliches Bild zeigt sich beim Thema Kosten. Bei vielen Systemen müssen die Unterstützungsleistungen im Bereich Elektronik, seien es Schulungen, spezielle Software oder Hotline-Zugang, separat bezahlt werden. Zwar wird ein Teil der Leistungen häufig über die monatlichen Systemgebühren abgedeckt, doch vor allem dann, wenn für Unterstützungsleistungen externe Dienstleister hinzugezogen werden, müssen auch die Partner bestimmte Leistungen separat bezahlen. Keine separaten Gebühren für Systempartner erheben nach eigenen Angaben Temot (Autofit), Premio, point-S und LuK Meister Service. Ob das auf Dauer so

bleibt, ist fraglich, denn steigender Aufwand für elektronische Hilfen bedeutet auch steigende Kosten bei den Systemanbietern, die dann entweder über direkte Gebühren oder über eine erhöhte Systemgebühr für alle Partner gedeckt werden müssen.

Testmöglichkeiten ihrer Unterstützungsleistungen für den Bereich Elektronik bieten nur einige Systemanbieter. Grundsätzlich sagt unsere Übersicht nichts über die Qualität der dort gebotenen Unterstützungsleistungen aus. Ob die beim jeweiligen System für Ihre Bedürfnisse ausreicht, lässt sich zweifelsfrei erst durch einen ausgiebigen Praxis-test ermitteln. *fs*



Einige Systemanbieter unterhalten eigene Datenbanksysteme – Platzhirsch ist hier die Fa. Bosch