Die Hersteller konzentrieren sich darauf, die Diagnose zukünftig noch komfortabler zu gestalten.

Fotos: Marcel Schoch, ZDK/ProMotor

BEST PRACTICE

Quo vadis Diagnose?

Die Fahrzeugdiagnose gehört ohne Zweifel zum Kerngeschäft der Kfz-Werkstätten. Entsprechend weit entwickelt sind heute die Diagnosegeräte. Doch wie kommt es zu neuen Trends und Entwicklungen?

Ortstermin bei der Firma Lambla GmbH, einem Karosserie- und Lackierfachbetrieb in Langenau. Der 1997 gegründete Meisterbetrieb mit heute 16 Mitarbeitern ist vor allem auf die Unfallinstandsetzung in der Schadensteuerung bei Pkw spezialisiert. Basis für dieses Kerngeschäft ist die digitale Schadensdiagnose und die Pkw-Karosserieinstandsetzung. „Bei allen in unseren Werkstätten durchgeführten Arbeiten benötigen wir Diagnosegeräte, um nach Demontagearbeiten oder Reparaturen an der Karosserie oder im Glasbereich Sensoren neu zu kalibrieren oder zu justieren“, sagt Ottmar Lambla, Geschäftsführer der Lambla GmbH. Hinzu komme, dass man EN ISO 9001 (2008) zertifiziert sei. „Deshalb benötigen wir eine sehr leistungsfähige Mehrmarken-Diagnose, die auf dem neusten Stand ist.“

Ottmar Lambla hat hier vor allem die laufenden Kosten und die Qualität der Arbeit im Blick: „Jedes Fahrzeug, bei dem wir nicht selbst die Diagnose durchführen können, weil es zum Beispiel noch zu neu ist, muss in eine Markenwerkstatt gebracht werden. Das verursacht zusätzliche Kosten, die wir unseren Kunden in der Regel nicht in Rechnung stellen können.“ Um dieses, aber auch andere Probleme bei der Fahrzeugdiagnose zu lösen, hat sich Ottmar Lambla bei der Firma WOW Würth Online World GmbH in Künzelsau Unterstützung geholt.

KURZFASSUNG

Diagnosegeräte-Hersteller sind im ständigen Kontakt mit Werkstätten. Wie dieser Prozess genau funktioniert, erklärt Klaus Schultheiß, Vertriebsleiter Deutschland bei WOW, am Beispiel der Firma Lambla GmbH, einem freien Kfz-Lackierfachbetrieb.

Feedback fließt ein

„Da wir im ständigen Austausch mit freien Werkstätten über unseren Außendienst stehen, kennen wir die Bedürfnisse der Werkstätten hinsichtlich der Fahrzeugdiagnose sehr genau“, erklärt Klaus Schultheiß, Vertriebsleiter Deutschland bei WOW. „Bei der stetigen Verbesserung unseres Diagnosesystems der iQ-Serie fließt zudem das Feedback unserer Hotline mit ein, so dass wir es auf hohem Niveau halten können.“ Von essenzieller Bedeutung für die Fahrzeugdiagnose und die Zufriedenheit der Werkstattkunden steht hier auch zentral die Aktualität des

Datenpools. „Wichtig ist es, den richtigen Mix aus Datenzukauf bei Fahrzeugherstellern und eigener Entwicklung zu finden. Darin liegt sicher das Geheimnis für eine aktuelle Diagnose, sodass unsere Kunden in der Regel schon wenige Monate nach Erscheinen eines Fahrzeuges die Diagnose daran durchführen können“, so Klaus Schultheiß. „Wenn es einen Trend gibt, den Datenpool noch weiter zu verbessern, dann diesen, die Zeit zwischen Modelleinführung und Bereitstellen der Daten weiter zu verkürzen.“

Plausible Reparaturvorschläge

Ob ein Diagnosegerät von Werkstätten als gut beurteilt wird, hängt insbesondere bei neueren Fahrzeugmodellen auch davon ab, wie effektiv die Reparaturvorschläge des Gerätes sind. „Meldet zum Beispiel die Diagnose, dass die Lambda-Sonde nicht plausible Werte liefert, kann das eine Reihe von Ursachen haben“, erklärt Klaus Schultheiß. „Vom undichten Ansaugsystem über einen defekten Katalysator oder verstopften Luftfilter ist vieles möglich.“ Gibt dann das Diagnosegerät auch noch 20 oder 30 Reparaturlösungen vor, muss der Mechatroniker auf seine Erfahrung bauen, um möglichst schnell den richtigen Reparaturweg herauszufinden. „Schlägt das Gerät an erster, zweiter oder dritter Stelle die richtige Lösung vor, wird der Mechatroniker mit der Qualität seines Diagnosetesters sehr zufrieden sein“, so Klaus Schultheiß. „Steht die Lösung aber erst zum Schluss der Vorschlagsliste, ist er es meist nicht.“

Ein klarer Trend bei der Fahrzeugdiagnose ist es deshalb bei den Diagnosegeräteherstellern, die plausibelsten Lösungsvorschläge möglichst an erster Stelle der Vorschläge zu listen. Problem ist hierbei jedoch die nötigen Informationen über die erfolgreichsten Problemlösungen von den Werkstattkunden zu bekommen. „Wir nutzen daher das Feedback unserer Technischen Hotline und arbeiten zudem mit einem großen Kunden zusammen, der uns täglich mehrere Hundert Problemlösungen aus der Praxis meldet“, erklärt Klaus Schultheiß. „Hier bekommen wir die Informationen, um die plausibelsten und häufigsten Fehler im Fehlerranking ganz nach oben schieben zu können.“ Gleichzeitig bemüht man sich darum, die Erklärungen einfach und verständlich zu halten. „Versteht der Mechaniker die Erklärung nicht und muss zeitraubend nachrecherchieren, hilft nämlich auch das beste Fehlerranking nichts“, weiß Ottmar Lambla

Die Dockingstation ist gleichzeitig Ladestation. Modernste Akkutechnologie gewährleistet bei der iQ-Serie bis zu acht Stunden freies Arbeiten.

EURO DFT VERSUS KLASSISCHE DIAGNOSE

Die Fahrzeugdiagnose ist auch zentrales Thema beim Zentralverband Deutsches Kfz-Gewerbe e. V. (ZDK) in Bonn. Das Euro DFT Diagnose-Tool soll zukünftig freien Werkstätten die Arbeit wesentlich erleichtern. Neofitos Arathymos, Geschäftsführer Technik, Sicherheit, Umwelt beim ZDK, nimmt Stellung zum Euro DFT und erklärt seine Vorteile.

Neofitos Arathymos, ZDK-Geschäftsführer

asp: Warum Euro DFT – die klasssische Diagnose leistet doch bereits sehr viel?

N. Arathymos: Ja, Sie haben natürlich Recht mit Ihrer Aussage, dass die heutigen Mehrmarken-Diagnosesysteme bereits sehr viel leisten – aber sie leisten eben nicht alles, was ein Kfz-Betrieb heutzutage für die ordnungsgemäße Wartung und Reparatur von Kraftfahrzeugen benötigt. Das EuroDFT ist eine sinnvolle Ergänzung zum bestehenden Mehrmarken-Diagnosesystem, da mit dem Euro DFT alle – und ich meine wirklich alle – Aufgaben im Kfz-Betrieb nach Herstellervorgaben durchgeführt werden können.

asp: Wie tief geht die Diagnose mit Euro DFT?

N. Arathymos: Es gibt einen Grundsatz und der lautet „Der Fahrzeughersteller stellt allen Werkstätten genau dieselben Reparatur- und Wartungsinformationen zur Verfügung, die er auch seinem autorisierten Servicepartner zur Verfügung stellt". Das heißt, die Diagnose, das Flashen, Wartungspläne, Eintragungen in das digitale Serviceheft, Softwareupdates usw. sind ohne Limitationen möglich.

asp: Welche Fahrzeuge sind abgedeckt?

N. Arathymos: Zurzeit unterstützen wir mit dem Euro DFT fünf Fahrzeughersteller mit elf Marken; diese sind BMW und Mini, Daimler und Smart, VW, Audi, Seat und Skoda und natürlich auch Opel/Vauxhall und Ford. Alle Kraftfahrzeuge dieser Marken werden unterstützt; sie müssen nur der Abgasnorm Euro 5 oder Euro 6 entsprechen.

asp: Was ist mit älteren Fahrzeugen?

N. Arathymos: Der ZDK hat mehrere Jahre auf europäischer Ebene mit vielen weiteren Verbänden den Zugang zu Reparatur- und Wartungsinformationen gefordert. Die Europäische Kommission hat mit der Euro-5- und Euro-6-Verordnung diese Forderung umgesetzt. Somit sind die Karten mit dieser Verordnung neu gelegt und der Zugang zu allen Reparatur- und Wartungsinformationen ist geöffnet worden. Aus diesem Grund beinhaltet das Euro DFT eigentlich nur die Kraftfahrzeuge nach der Euro-5- und Euro-6-Verordnung. Es gibt jedoch ein Aber. Viele Fahrzeughersteller stellen auch Reparatur- und Wartungsinformationen für ältere Kraftfahrzeuge, zum Beispiel der Euro-3- und Euro-4-Norm, zur Verfügung. In diesem Fall ist dann auch mit dem Euro DFT der Zugang möglich. Ich möchte nicht verschweigen, dass hierfür bestimmte Rahmenbedingungen bestehen.

asp: Was kostet Euro DFT die Werkstatt?

N. Arathymos: Der Preis hängt von vielen Faktoren ab. Unter www.eurodft.com kann der genaue Preis ermittelt werden. Das Euro DFT kann inklusive Wartungs- und Supportvertrag für unter 200 Euro (zzgl. MwSt.) pro Monat bei einer Laufzeit von 60 Monaten geleast werden. Somit rentiert sich das Euro DFT bereits für Werkstätten, die ein bis zwei Autos pro Monat in eine andere Werkstatt bringen müssen, weil sie die Arbeiten mit ihren Mitteln nicht selbst erledigen können.

asp: Wie unterscheidet sich Euro DFT von der herkömmlichen klassischen Diagnose?

N. Arathymos: Gar nicht! Damit meine ich, dass das Prinzip zur Durchführung der Diagnose nach dem gleichen Prinzip funktioniert. Jedoch ist der Funktionsumfang wesentlich größer. Ich kann erstmals das gesamte Kraftfahrzeug vollumfänglich diagnostizieren und nicht nur einzelne Steuergeräte. Weiterhin kann auch mit dem Euro DFT ein Softwareupdate durchgeführt werden.

asp: Wo liegen die Vorteile von Euro DFT?

N. Arathymos: Viele Vorteile habe ich Ihnen bereits genannt. Aber es kommt noch besser. Wir haben beim Euro DFT an alles gedacht. Nachdem der Kfz-Betrieb einen Euro DFT bestellt hat, werden für ihn alle Registrierungen durchgeführt, alle benötigten Softwarepakete der Fahrzeughersteller werden auf dem Rechner installiert und konfiguriert. Erst danach wird ein komplett betriebsbereites Gerät ausgeliefert. Der Kfz-Betrieb muss sich nur um Kleinigkeiten kümmern. Das System verfügt darüber hinaus über einen speziell darauf abgestimmten Antivirenschutz sowie über eine automatische Aktualisierung sämtlicher Softwarepakete auf dem Rechner. Letztere stellt stets die aktuelle Herstellersoftware zur Verfügung, ohne dass sich der Benutzer darum kümmern muss. Ich vergleiche das Euro DFT sehr oft mit einem 17er Schlüssel – der 17er Schlüssel kann jederzeit eingesetzt werden. Das Euro DFT soll genau diesen Anspruch erfüllen.

von seinen Erfahrungen zu berichten. Der Trend zur Vereinfachung bei der Sprache umfasst aber auch die Mehrsprachigkeit der Diagnosegeräte. „Das WOW-System ist in vielen Sprachen erhältlich. So kann der Anwender zum Beispiel eine türkische Version ohne weitere Kosten installieren und hat dann seine persönliche WOW-Version", sagt Vertriebsleiter Klaus Schultheiß.

Noch nützlicher wäre eine Funktion, bei der direkt während der Anwendung von der einen auf die andere Sprache umgeschaltet werden kann. „Wir haben im Betrieb, neben Italienern, auch Kroaten, Serben und türkische Mitarbeiter beschäftigt", so Ottmar Lambla. „Trotz guter deutscher Sprachkenntnisse dieser Mitarbeiter wäre ein Umschalten von Deutsch in die jeweilige Landessprache bei Technik- und Fehler-Erläuterungen ein sehr nützliches Feature, um Missverständnisse bei der Diagnose zu vermeiden." Hierzu Klaus Schultheiß: „Wir arbeiten zurzeit an Lösungen, denn die wahlweise Mehrsprachigkeit während des Einsatzes von Diagnosegeräten ist ein klarer Trend, dem sich zukünftig kaum ein Gerätehersteller verschließen kann."

Verbesserungspotenziale

Auch in Hinblick auf die Effizienz des Arbeitens mit Diagnosegeräten hat Ottmar Lambla Anmerkungen zur Leistungsfähigkeit einer guten Fahrzeugdiagnose. „Die Geräte müssen von der Menüführung leicht verständlich und gut ablesbar sein", so Ottmar Lambla. „Ich erwarte nämlich, dass ein Lehrling am Ende seines ersten Lehrjahres bereits problemlos eine Diagnose an einem Kundenfahrzeug durchführen kann, ohne vom Meister ständig überprüft werden zu müssen." So sehen Ottmar Lambla und seine Mitarbeiter auch Verbesserungspotenzial bei der Ablesbarkeit der Bildschirmoberflächen. Besonders wenn Mitarbeiter mit dem Tablet draußen arbeiten müssen, reicht die Leuchtkraft und der Kontrast nicht aus, um den Bildschirm deutlich ablesen zu können.

Hinzu kommt, speziell, wenn das Tablet gebraucht wird, dass ein Größerziehen der Schrift mit den Fingern meist nicht möglich ist. „Hierauf haben wir mit den neuen Geräten des iQ-Diagnosesystems (iQ 350 und iQ 400) bereits reagiert", sagt Klaus Schultheiß. „Sie sind kontrastreicher, haben einen größeren Bildschirm, eine

Dockingstation mit Ladestation und können bei Bedarf mit einer externen Tastatur angesteuert werden.“ Ottmar Lambla begrüßt vor allem auch die optionale externe Tastatur. Mit ölverschmierten Fingern an einer virtuellen Bildschirmtastatur zu arbeiten, hat uns in der Vergangenheit immer wieder vor große Herausforderungen gestellt“, schmunzelt der Werkstattchef.

Fahrzeugdatenbank entscheidend

Diagnosegeräte sind also bereits heute Alleskönner. Sie identifizieren selbständig über die VIN das Fahrzeug, führen einfachst Codierungen und Sensoreinstellungen durch, sind mit allen Geräten in der Werkstatt und mit der Buchhaltung verbunden und können bei Bedarf auch zur Teile-Bestellung verwendet werden. Auch haben die meisten Diagnosegeräte tiefgreifende on- und/oder offline-Datenbanken, so dass es heute schon möglich ist, für beinahe jedes Fahrzeug, unabhängig ob Pkw, Kleintransporter oder Lkw, eine professionelle Diagnose mit einem Gerät durchzuführen. Trends und damit Weiterentwicklungen konzentrieren sich daher mehr auf die Handhabung, Bediensicherheit und Services der Geräte mit dem Ziel, die Arbeitsqualität weiter zu erhöhen und Arbeitszeiten zu verkürzen.

Im Zentrum dieser Bemühungen steht auch der tiefgehende Ausbau der Fahrzeugdatenbank, wie das nebenstehende Interview mit Neofitos Arathymos vom ZDK bezüglich des neuentwickelten Euro DFT zeigt.

Marcel Schoch

Exklusiv: „Die Zukunft der Diagnose“, Statements von ASA-Vizepräsident Harald Hahn im asp ePaper!

Ottmar Lambla, Geschäftsführer der Lambla GmbH (links), lässt sich von Klaus Schultheiß von WOW in Sachen Diagnose beraten.

Continental
The Future in Motion

5

Klarheit statt bla bla:
5 Jahre Garantie.

Profis in der Kfz-Werkstatt brauchen keine leeren Versprechungen – sondern Qualität, auf die sie sich verlassen können. Deshalb gewähren wir registrierten Partnern 5 Jahre Garantie auf alle ContiTech Produkte für den Automotive Aftermarket. Jetzt registrieren:
www.contitech.de/5

Power Transmission Group
Automotive Aftermarket

ContiTech