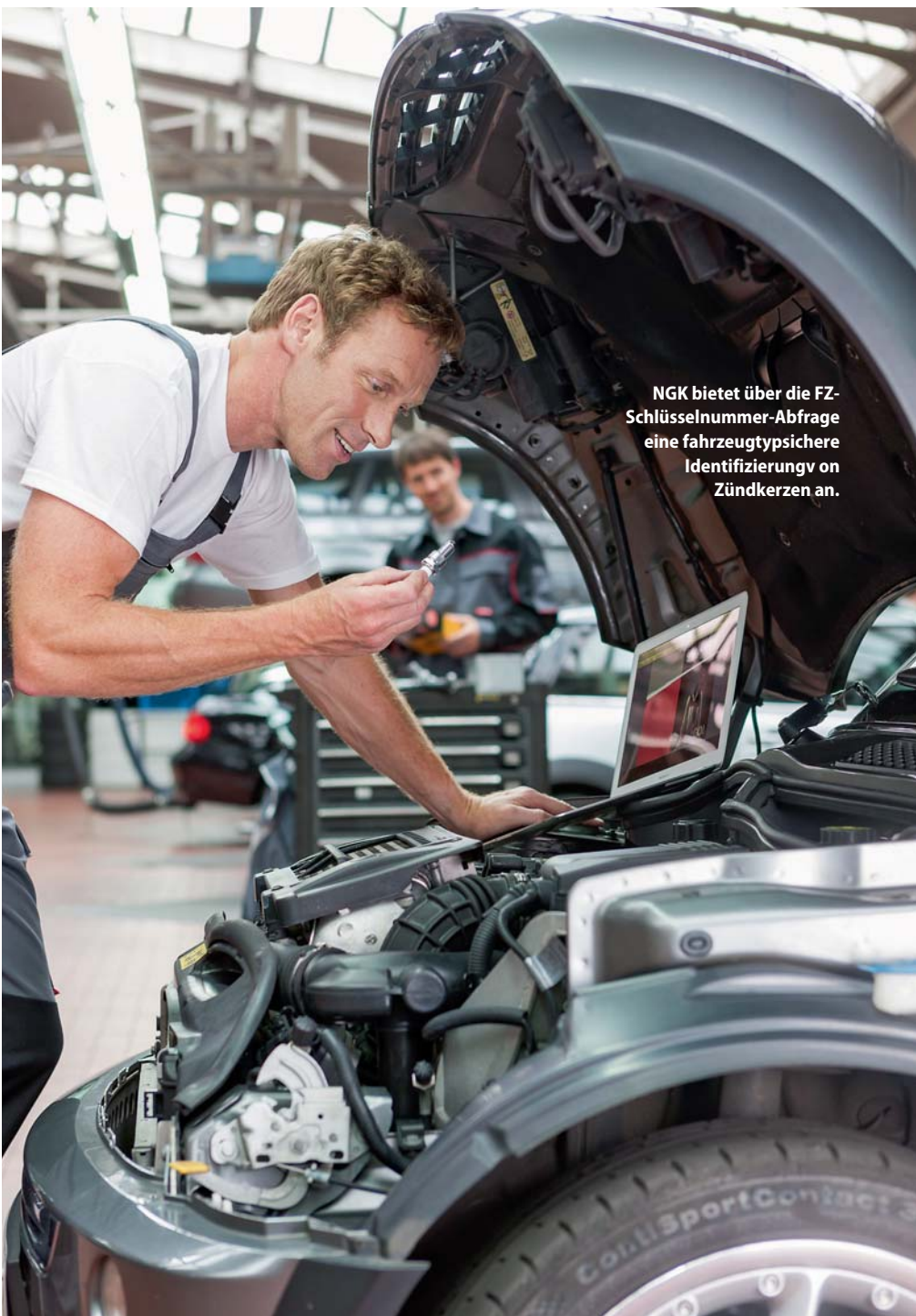


## VERSCHLEISSTEILE

# Online-Wissen ist alles

Immer noch erzielen Werkstätten mit dem Verschleißteilhandel einen Großteil ihres Umsatzes. Tatkräftige Unterstützung erhalten sie dabei vom Teilehandel.



NGK bietet über die FZ-Schlüsselnummer-Abfrage eine fahrzeugtypsichere Identifizierung von Zündkerzen an.

**D**er Wechsel von Zündkerzen und Keilriemen ist seit Jahrzehnten fester Bestandteil des großen Kundendienstes. Aber auch bei kleinen Reparaturen sehen verantwortungsbewusste Mechaniker nach deren Zustand und wechseln bei Bedarf diese Teile aus. Auch wenn eine einzelne Zündkerze oder ein Keil- oder Zahnriemen nicht viel kostet, so macht es doch ihre Masse, die bei den Umsatzzahlen deutlich zu Buche schlägt.

Wichtig ist hierbei jedoch, dass speziell bei modernen Fahrzeugen die Identifizierung des benötigten Ersatzteiles schnell und sicher durchgeführt werden kann. Mit der mittlerweile fast schon zum Standard gewordenen FZ-Schlüsselnummer-Abfrage bieten der Teilehandel und auch die Teilehersteller zur sicheren Identifizierung online zahlreiche Informationen, die weit über die eigentliche Ersatzteilerkennung hinausreichen. Jedoch ist der Ein- und Ausbau sowohl von Zündkerzen als auch von Keilriemen lange schon nicht mehr so einfach, wie er einst war. Mechaniker benötigen hierzu zahlreiche Zusatzinformationen, um sie zügig und fachgerecht durchführen zu können.

## Neue Wissensplattform

Aus diesem Grund hat NGK Spark Plug Europe GmbH seit September 2016 eine neue Internetplattform, das so genannte „TekniWiki“ ins Netz gestellt, die eine breite Palette an technischen Inhalten zur Verfügung stellt. Werkstätten können sich hier kostenfrei anmelden und finden alle technischen Informationen zu NGK-Produkten. Aber auch Tipps und Tricks zur Montage von Zündkerzen mit Angabe von Anzugsdrehmomenten und Drehwinkel-Angaben.

Darüber hinaus dient sie als Wissensplattform und kann auch, neben Werkstattmitarbeitern, von Berufsschullehrern, Bildungsinstitutionen, aber auch von allen anderen, die sich für Zündungs- und Sensoren-Technologie interessieren, genutzt

Foto: NGK

Foto: NGK



Über das TekniWiki sind alle Infos zu Zündkerzen und anderen Teilen bequem online abfragbar.

werden. Zusätzlich kann über das frei zugängliche TekniWiki jedermann auch das so genannte NGK E-Learning nutzen, technische Videos ansehen oder Informationen herunterladen.

### Alle Infos unter einem Dach

Der Vorteil des neuen Portals liegt speziell für Werkstätten klar auf der Hand. Bisher nämlich mussten Kunden von NGK Spark Plug Europe stets mehrere Quellen im Auge behalten, um keine Informationen über Produkte der Marken NGK und NTK zu verpassen. Das neue Online-Portal fasst quasi alle diese Informationen aus mehreren Quellen „unter einem Dach“ zusammen. So umfasst das TekniWiki vier benutzerfreundliche Rubriken: „Technisches Know-how“ beinhaltet die E-Learning-Anwendung von NGK Spark Plug Europe. Hier haben Besucher nun auch über Smartphones oder Tablet-PCs Zugang zu interaktiven Kursen über Zündkerzen, Glühkerzen, Lambdasonden, Zündleitungen und Zündspulen. Im „Download“-Bereich finden sich die aktuellen Kataloge und Bro-

schüren des Unternehmens. Ein Klick auf „Videos“ umfasst alle technischen Clips aus dem YouTube-Kanal von NGK. Jedes Video kann angesehen werden, ohne das TekniWiki zu verlassen. Schließlich bietet der Bereich „Neuigkeiten“ aktuelle Nachrichten über NGK Ignition Parts und NTK Vehicle Electronics.

„Für den Erfolg der Marken NGK und NTK ist es wichtig, dass Kunden zu Informationen so bequem wie irgend möglich Zugang haben“, so Sebastian Albers, Technical Service Specialist bei NGK Spark Plug Europe. „Das TekniWiki macht die Informationssuche für jeden zu

### KURZFASSUNG

Der Verschleißteilehandel ist ein wichtiges Standbein für jede Kfz-Werkstatt. Das wissen auch Teilehersteller wie NGK oder ContiTech und versuchen mit immer neuen Services, den Verkauf noch weiter anzukurbeln. Vor allem Online-Portale haben sich hier, besonders wenn es um die Wissensvermittlung rund ums Ersatzteil geht, als Mittel der Wahl herausgestellt.



Foto: NGK

Sebastian Albers, Technical Service Specialist bei NGK Spark Plug Europe, steht Kunden auch persönlich telefonisch zur Verfügung.

einem Kinderspiel, der sich für unsere Produkte interessiert. Und dank der vielen Videos und des interaktiven E-Learnings macht es auch noch Spaß.“

Das TekniWiki findet sich in 15 Sprachen unter [www.tekniwiki.com](http://www.tekniwiki.com) und kann über Desktop, Tablet und Mobiltelefon gleichermaßen genutzt werden. Nach wie vor besteht aber immer noch zusätzlich für Werkstätten die Möglichkeit bei akuten Problemen oder technischen Fragen werktags (Montag bis Donnerstag 8 bis 16 Uhr und Freitag 8 bis 14 Uhr, zwischen 12 und 13 Uhr Mittagspause) direkt den Technical Service Spezialisten, Sebastian Albers, unter der Telefonnummer 02102-974-103 anzurufen.

Auch bei der ContiTech AG hat man sich darüber Gedanken gemacht, wie man

Einfach nur Reifen verkaufen war gestern.

**JETZT Z STORE PARTNER WERDEN**

und Reifen im Abo von Z TYRE verkaufen.

- Kein Lagerrisiko
- Keine Kapitalbindung
- Kein DOT Problem
- Optimale Kundenbindung



Informieren Sie sich jetzt auf: [ztyre.alzura.com](http://ztyre.alzura.com)

 ALZURA  
ztyre.alzura.com

 ZTYRE.COM



freien Werkstätten bei der Prüfung, der Teilebestellung und dem Wechsel von Zahn-, Antriebs- oder klassischen Keilriemen noch mehr unterstützen kann.

Damit Werkstätten den Riemenzustand und vor allem die Spannung im Riementrieb bei der Direktannahme oder einem Service schnell überprüfen können, bietet ContiTech seit Herbst 2016 den so genannten Belt Tension Tester Mini (BTT Mini) an. Das Messgerät im Kompaktformat misst die Schwingfrequenz des Riementriebs mithilfe eines Beschleunigungssensors. Wie ContiTech betont, ist es wegen der kompakten Bauweise des BTT Mini auch an sehr beengten Stellen im Motorraum möglich, mit dem Messgerät die Riemen Spannung sicher zu messen. Wer jedoch unsicher ist, an welcher Stelle genau gemessen werden muss, der kann unter [www.contitech.de/aam](http://www.contitech.de/aam) im Bereich „Mess- und Montagewerkzeuge“ die empfohlenen Messstellen und Frequenzen für den jeweiligen Riementrieb nachlesen. Die hier gelisteten Angaben stellen für die jeweiligen Riementypen die stets korrekte Einstellung der Riemen Vorspannung sicher.

**Online den passenden Riemen finden**

Ergibt die Messung, dass der Riementrieb gewechselt werden muss, kann die Werkstatt direkt im Online-Katalog unter [www.contitech.de/aam](http://www.contitech.de/aam) („Fahrzeugsuche“) ohne Online-Anmeldung den passenden Riemen herausuchen und anschließend, wie gewohnt, bestellen. Sind für die Montage noch weitere detaillierte Informationen zum Produkt wie Montagetipps, Einbauanleitungen, Bilder, Videos und so weiter nötig, besteht die Möglichkeit, diese über die oben genann-



Foto: ContiTech

**ContiTech vermittelt seinen Werkstattkunden so viel Wissen über Riemenantriebe wie möglich.**

te Seite im Product Information Center (PIC) nach Eingabe der Artikel-Nummer abzufragen.

Auch nach Scannen des QR-Codes auf der Produktverpackung mit dem Smartphone stehen alle diese Informationen dem Mechaniker zur Verfügung. So kann er über sein Smartphone bei der Montage noch fehlende Informationen schnell „nebenbei“ abrufen.

Darüber hinaus versucht ContiTech über die Social-Media-Kanäle möglichst dicht vor allem an die jüngeren Mitarbeiter der Werkstätten heranzukommen. So stehen auf YouTube und Facebook zahlreiche Videos mit Praxistipps zur Montage von Riemenantrieben zum Download bereit. Die Videoserie, die unter dem Namen „Watch and Work“ angeboten wird, stellt leicht verständlich die häufigsten Montageprobleme und deren Lösungen dar. Moderiert werden sie vom ContiTech-Schulungstrainer Stefan Meyer,

der in den fünfminütigen Videos erklärt, wie Riemenantriebskomponenten richtig gewechselt werden müssen. Spezialtipps runden die Videos ab und sollen helfen, so zu arbeiten, dass Riemen und Motor nicht beschädigt werden. Auch zeigt Stefan Meyer, welche Werkzeuge wie ange-setzt werden müssen und welche Handgriffe die Arbeit erleichtern (YouTube: [www.contitech.de/aam-yt-de](http://www.contitech.de/aam-yt-de), Facebook: [www.contitech.de/aam-fb](http://www.contitech.de/aam-fb)). Zusätzlich sind die Folgen auch im Product Information Center (PIC) mit den jeweiligen Produkten verlinkt. So können die Informationen schnell gefunden werden. Nach und nach sollen weitere Videos zu den gängigsten Motoren von Audi, Citroën, Ford, Opel, Renault und VW folgen. Die Videos sind zunächst in Deutsch und Englisch abrufbar. An weiteren Sprachen wird zurzeit gearbeitet.

**Fünf-Jahres-Garantie**

Letztlich versucht ContiTech auch durch seine neue Fünf-Jahres-Garantie freien Werkstätten zusätzliche Verkaufsargumente zu liefern. Betriebe, die diese in Anspruch nehmen möchten, müssen sich einmalig unter [www.contitech.de/aam](http://www.contitech.de/aam) („5 Jahre Garantie“) registrieren. Für die nach der Registrierung in Pkw verbauten Antriebsriemen und Riemenantriebskomponenten aus dem Produktprogramm Automotive Aftermarket gilt dann die fünfjährige Herstellergarantie. Zusätzlich bekommen registrierte Werkstätten auch den vierteljährlichen E-Mail-Newsletter mit Informationen zu neuen Produkten und Werkstatttipps.

Marcel Schoch |



**Im Online-Katalog von ContiTech können Werkstätten den passenden Riemen auswählen und bestellen.**



Foto: ContiTech

**Der Einbau von Antriebsriemen gestaltet sich bei modernen Fahrzeugen zuweilen sehr schwierig.**