

FAHRWERKVERMESSUNG

Auf die Plätze, fertig, los ...

In nur zwei Minuten lassen sich die Reifenprofiltiefe, eine Schnellvermessung und ein Batterietest durchführen. Der Kunde ist von der Gratis-Zusatzleistung begeistert, der Betrieb von den aufgedeckten Potenzialen.

Das System wird morgens einmal hochgefahren und startet dann, sobald ein Fahrzeug reinfährt, automatisch“, erklärt Jens Gasterich, Bereichsleiter Service beim Autohaus Wolfsburg, das neue Prüfsystem von Hunter. Sowie das Auto also über die Reifenprofilplatte fährt, läuft die Zeit und der Quick Check Prüfablauf beginnt. An vier Stellen wird der Reifen zunächst per Laser abgetastet und die Reifenprofiltiefe gemessen. Auf dem Display erscheinen die Ergebnisse. Jetzt wird

der Anwender aufgefordert die Adaptoren anzubringen. Eine kleine Skizze zeigt, an welcher Stelle des Fahrzeugs (vorne, hinten, rechts, links) die jeweiligen Aufnehmer montiert werden müssen. Sobald das System alle Reflektoren erkannt hat, fordert es per Anzeige auf, das Fahrzeug vorwärts zu rollen. In Sekunden ist die Messung abgeschlossen. Jetzt wird noch der richtige Fahrzeugtyp, Baujahr und Fahrwerk am Bildschirm ausgewählt. Zuletzt nimmt der Anwender die Batterieprüfung vor. Motor-

KURZFASSUNG

Mit dem Quick Check System von Hunter werden im Autohaus Wolfsburg in der Dialogannahme das Fahrwerk, die Reifenprofiltiefe und die Batterie präventiv geprüft. Das bietet Potenzial für Folgeaufträge.

haube aufklappen, Gerät anstecken, Batterieart auswählen und schon sind auch diese Ergebnisse auf dem Display zu sehen. Der Drucker druckt nun eine Zusammen-



Der Hunter Quick Check: Hawk-Eye-Achsvermessung inklusive Batterie- und Reifenprofiltiefenmessung.



Beim Überfahren startet der bodeneben verbaute Reifenprofiliefenmesser automatisch.



Jens Gasterich (l.), Bereichsleiter Service, mit Frank Müller, Werkstattleiter vom Autohaus Wolfsburg



Der Midtronics Batteriecheck ist ebenfalls in den Prüfablauf integriert.

fassung aller Messungen aus. Jetzt noch die Adaptern wieder entfernen und fertig. Gesamtzeit: unter zwei Minuten. „Wenn man das als Arbeitsablauf hintereinanderweg macht, sind es tatsächlich nicht mehr als zwei Minuten. Und ich kann dem Kunden parallel alles erklären, weil ich mich nicht auf die Handlung konzentrieren muss. Der Prüfablauf ist sehr einfach“, erzählt Jens Gasterich begeistert.

„Wir beraten, der Kunde entscheidet“

Auf dem erstellten Ausdruck sind alle gemessenen Werte übersichtlich zu sehen: Gesamtspur und Sturz vorne und hinten, Batterieladezustand und die Profiltiefe. Zudem ist ein von dem System während der Messung erstelltes Foto des Fahrzeugs mit Kennzeichen abgebildet. „So weiß der Kunde, dass es auch sein Fahrzeug gewesen ist“, erklärt Werkstattleiter Frank Müller. Den Ausdruck, den der Kunde als Beleg mitnehmen kann, habe man im Layout individuell angepasst. „Auf einen Blick ist so ersichtlich, ob weiterer Handlungsbedarf besteht.“ Denn der Kunde soll sich nicht übergangen fühlen. Daher wird auch jeder vorher gefragt, ob er die kostenlose Dienstleistung im Rahmen der Dialogannahme in Anspruch nehmen möchte. „Die erste Frage lautet dann immer: ‚Wie lange dauert das?‘“, weiß Jens Gasterich. Bei der Antwort „60 bis 90 Sekunden“ nehmen viele Kunden das Angebot an. Gleichzeitig müsse der Serviceberater auch erklären, dass es sich um eine Eingangsvermessung handelt, die nicht mit einer Achsvermessung mit Einstellung gleichzusetzen sei. Sonst wundere sich der Kunde womöglich noch, warum er für seine letzte Einstellung eine Rechnung erhalten habe.

Mit dem neuen System von Hunter deckt man im Autohaus Wolfsburg jetzt bereits in der Dialogannahme frühzeitig Potenziale auf. „Potenziale, die bis dato vielleicht erst in der Werkstatt entdeckt wurden“, so Jens Gasterich. Denn durch

Bordsteinfahrten oder schlechte Straßenverhältnisse komme es schnell dazu, dass die Achse leicht verstellt sei. Das führe wiederum zu einem erhöhten Reifenverschleiß und schlechteren Fahreigenschaften. „Oft merken die Fahrer das gar nicht, da die elektromechanische Lenkung das heute ausgleicht und das Lenkrad nicht mehr wie früher nach links oder rechts zieht. Erst wenn sie neue Reifen brauchen oder wir sie auf den einseitigen Verschleiß aufmerksam machen, merken sie, dass etwas nicht stimmt“, fügt Werkstattleiter Frank Müller hinzu. „Und da ist eine Achsvermessung, die dazu dient Kraftstoff zu sparen und den Reifenverschleiß zu verhindern, eine gute Investition. Vor diesem Hintergrund haben wir das neue System angeschafft, um den Kunden einen Mehrwert zu bieten und unseren Service qualitativ zu unterstreichen“, so Jens Gasterich.

Bessere Auslastung

Dabei habe man sich zunächst über verschiedene Systeme auf dem Markt informiert. Schließlich sahen sich die beiden auf der Automechanika das Hawk Eye-System

von Hunter genauer an und die Entscheidung war gefallen. Die Möglichkeit das System bodeneben einzubauen sowie die vielen Funktionalitäten hatten die Wolfsburger überzeugt. Seit November vergangenen Jahres ist das Messsystem nun im Einsatz. Und auch wenn nicht jeder Kunde notwendige Einstellarbeiten direkt ausführen lässt, „ist unser Messstand insgesamt deutlich stärker ausgelastet als früher“, erzählt Jens Gasterich.

Potenziale vormerken

Eine Besonderheit im Autohaus Wolfsburg ist die Unterflurmontage, wobei die Grube des alten Bremsenprüfstands mit Rüttelplatte weiterverwendet werden konnte. „Ein großer Vorteil für Werkstätten ist, dass bei der Demontage des alten Systems das neue genauso eingebaut werden kann und keine größeren Umbaumaßnahmen notwendig sind“, erinnert sich Jens Gasterich. Optisch kann sich das neue Prüfsystem, das nun einen von zwei Dialogannahmeplätzen aufwertet, sehen lassen. Aber auch funktionell ist man zufrieden. Frank Müller: „Das System wird von den Mechanikern sehr gut angenommen, weil es viel einfacher ist, als jedes Mal auf die Messstrecke zu fahren und dort zu vermessen.“

Bei rund 60 bis 70 Prozent der Fahrzeuge wird dabei ein Potenzial festgestellt, das freilich nicht immer direkt als Reparaturarbeit in Auftrag gegeben wird. Aber bei einem Durchsatz von 159 Fahrzeugen täglich sind zusätzliche Erträge gewährleistet. „Andernfalls legen wir das Ergebnis-Protokoll in der Fahrzeugakte für später ab“, so Jens Gasterich. Denn dank digitaler Serviceprozesse sind im Autohaus Wolfsburg alle Fahrzeugdaten und die Historie jederzeit für jeden Mitarbeiter abrufbar. Wenn der Kunde sich also zu einem späteren Zeitpunkt wieder meldet, hat die Serviceassistentin den Protokollausdruck der letzten Dialogannahme schnell zur Hand – digital versteht sich.



Übersichtlich und informativ: Der Kunde erhält einen Ausdruck mit allen Ergebnissen.