



Bilder: Schlieben

AuDaCon-Technikhotline

Ferndiagnostiker

Der Datenspezialist AuDaCon ist mittlerweile einer der größten Hotline-Anbieter für das reparierende Gewerbe in Deutschland. Rund 25 Kunden aus dem Teilehandel, der Teileindustrie und der Werkstattausrüstung bieten ihren Werkstattkunden die Nutzung der Hotline AuDaConExpert an. Wir haben uns ihre Arbeit aus der Nähe angeschaut.

Norbert Breuning ist ein freundlicher zurückhaltender Mensch. Mit dem „richtigen“ Wort kann man ihn und seine 15 Kollegen im Front- und Backoffice der AuDaCon-Hotline allerdings sehr schnell aus der Reserve locken. „Die Bezeichnung Call-Center für das, was wir hier tun, mögen wir überhaupt nicht, das empfinden wir als Beleidigung“, lässt Breuning uns wissen und wendet sich dem nächsten Kunden in der Leitung zu. Einer von rund 140, die Tag für Tag in der Hotline von AuDaCon anrufen und um Rat und Hilfe zu bestimmten Produkten oder einem konkreten Reparaturfall nachfragen. Ralf Mühlbichler, Director Special

Operations bei der AuDaCon AG, ergänzt: „Call-Center sind hier ein rotes Tuch, weil dort erfahrungsgemäß Leute sitzen, die wenig von dem Produkt oder der Dienstleistung verstehen, wegen denen der Kunde anruft. Bei uns sitzen hoch spezialisierte Experten, die eine qualifizierte fachliche Ausbildung im Bereich Kfz-Technik haben und die in der Lage sind, auf Grund ihres Know-hows jede noch so komplizierte Anfrage von Hilfe suchenden Werkstätten zu beantworten.“ Von der Qualifikation des Hotline-Teams sprechen die Wände Bände. Dort reiht sich fein säuberlich aufgehängt Meisterbrief an Meisterbrief und zahllose Urkunden über

die erfolgreiche Teilnahme an Weiterbildungsveranstaltungen rund um Kraftfahrzeugtechnik und -service. „Einer von uns ist eigentlich immer irgendwo zur Fortbildung“, erzählt Norbert Breuning, selbst gelernter Kfz-Meister. Ständig auf dem Laufenden zu bleiben und aktuelle technische Entwicklungen mitzubekommen, ist ein Muss für die Mitarbeiter bei AuDaConExpert. Doch die speziellen Anforderungen, die der Job in der Hotline erfordert, machen dem Unternehmen die Personalsuche nicht einfach. „Unsere Meister müssen nicht nur über sehr gute kommunikative Fähigkeiten verfügen, sie sollten auch redaktionelle Fertigkeiten

haben und zudem mindestens englisch, am besten noch eine zweite Fremdsprache beherrschen“, erklärt Ralf Mühlbichler. Denn die Hotline AuDaConExpert ist, wie die Reparaturdatenbank AuDaConAIS, ein europäisches Produkt. „Die Hotline ist die ideale Ergänzung zu unserer Reparatur- und Servicedatenbank AIS. Immer dann, wenn die Werkstatt im Tagesgeschäft trotz der Infos aus unserer Datenbank nicht mehr weiterkommt, steht ihr die Hotline für spezielle Reparaturfragen zur Verfügung“, so Mühlbichler. Allerdings ist die Kombination kein Muss, beide Produkte können unabhängig voneinander genutzt werden (siehe Kasten „In Kürze“).

47.000 gelöste Reparaturprobleme

Der aktuelle Anrufer, den Norbert Breuning in der Leitung hat, nutzt Reparaturdatenbank und Hotline. Aufgrund der Anruferkennung wird er auf Breunings Monitor als Kunde einer Teilegroßhandelskooperation identifiziert, noch bevor Breuning den Hörer abgenommen hat. „Das ist wichtig, denn die meisten unserer Kunden, seien es Teilegroßhändler, Diagnosegeräteanbieter oder Teilehersteller, wünschen, dass wir uns in ihrem Namen melden“, erklärt Ralf Mühlbichler. Jeder Kunde hat dazu eigene Begrüßungstexte festgelegt, die die Mitarbeiter je nach Anrufer verwenden. „Viele Werkstätten, die bei uns anrufen, wissen gar nicht, dass sie bei der AuDaCon AG gelandet sind“, erzählt Norbert Breuning. Bei seinem aktuellen Fall, dem Werkstattmeister aus einer freien Werkstatt mit Systemanbindung, ist das anders. Er ist ein alter Hase und guter Kunde der Hotline und kennt seine Ansprechpartner mittlerweile auch persönlich. Heute droht er an den Tücken der Elektronik bei einem Golf IV zu scheitern. Der der Kundin für das Fahrzeug zugesagte Fertigstellungstermin ist nicht mehr zu halten, wenn er die Startprobleme des Golf nicht innerhalb der nächsten 45 Minuten in den Griff bekommt. Norbert Breuning schaut zur Fehlerdiagnose in die eigens von ihm und seinen Kollegen entwickelte und permanent aktualisierte Datenbank. „Seit dem Start von AuDaConExpert im Jahr 2004 haben wir hier mehr als 47.000 Fälle erfasst“, erklärt Breuning.

Auch der aktuelle des Golf IV mit Startproblemen ist keine Neuheit. Das Problem wurde bei einem früheren Anruf bereits erfasst und der Fall samt Lösungsweg im System dokumentiert, der Fall ist sozusagen „aktenkundig“. Zudem zeigt die Datenbank Norbert Breuning an, dass einige Modelle von Skoda, Seat und Audi unter derselben Krankheit leiden wie aktuell der Golf IV. „Zu jedem Fall schreiben meine Kollegen und ich eine kurze Dokumentation, zeigen darin den Lösungsweg auf und fassen, falls im speziellen Reparaturfall hilfreich, Tipps, Daten und Dokumente, die für den Reparatur-erfolg erforderlich sind, in einem PDF-Dokument zusammen“, so Breuning. Mittlerweile ist das Archiv an speziellen Reparaturtipps auf knapp 19.000 Dokumente angewachsen. Die sind als PDF im System hinterlegt und können Hilfesuchenden Werkstattleuten auf Knopfdruck per Mail zur Verfügung gestellt werden. „Die Regel ist allerdings, dass wir ein Fax schicken, denn das können sich die Mechaniker direkt mit ans Auto nehmen und müssen nicht erst beim Chef nachfragen, ob sie im Büro mal an den Rechner dürfen, um etwas auszudrucken“, so Breuning. Seine Beratung im Fall des startunwilligen Golf IV dauert knapp zehn Minuten. „Im Schnitt, das zeigen unsere regelmäßigen Auswertungen, dauern die Gespräche knapp 30 Minuten“, erklärt Ralf Mühlbichler. Denn auch wenn viele Fälle Routine sind, kommen täglich neue, unbekannte Reparaturprobleme hinzu, die die



Wall of Honor: Meisterbriefe und Urkunden zeugen von der Qualifikation des Hotlinepersonals



AuDaConExpert In Kürze

AuDaConExpert ist eine Expertenhotline, die ad hoc Hilfe bei Reparaturproblemen in der Werkstatt bietet. Seit Start der Hotline wurden 47.000 Reparaturfälle erfolgreich bearbeitet. Pro Monat gehen bis zu 3.000 Hotlineanfragen ein, die alle dokumentiert und mit Lösungsweg in einer Datenbank hinterlegt werden. Die Nutzung von AuDaConExpert kostet für Kunden, die auch die Reparaturdatenbank AuDaConAIS im Einsatz haben, jährlich 285 Euro. Für Kunden ohne AIS-Lizenz kostet die Nutzung 385 Euro pro Jahr. Die Zahl der Anrufe/Reparaturfälle ist in beiden Fällen nicht begrenzt. Zudem wird eine Lizenz angeboten, bei der die Zahl der Anrufe auf 20 pro Jahr begrenzt ist. Diese kostet für Kunden mit AIS-Lizenz 185 Euro, für Kunden ohne 285 Euro. Nutzen kann die Systeme jeder Werkstatt- oder Autohausbetrieb. Darüber hinaus bietet AuDaCon für Hotline und Reparaturdatenbank individualisierte Nutzungsmöglichkeiten für Großkunden aus dem Bereich Teilehandel, Teileindustrie und Werkstattausrüstung. AuDaConExpert und AuDaConAIS unterstützen sowohl Pkw, als auch Nkw-Betriebe bei ihrer Arbeit. In der nächsten Ausbaustufe werden auch Motorrad-Daten ergänzt. Zugang zur Reparaturdatenbank AIS besteht auch über die asp-Homepage. Im Bereich Reparaturdaten auf www.autoservicepraxis.de kann man sich ansehen, welche Daten auf AIS zu bekommen sind (Beispiele) und sich für den kostenpflichtigen Datenbezug direkt registrieren (Unterbereich Anmelden).

Weitere Informationen:
www.audacon.com



Norbert Breuning führt im Bedarfsfall seinen Kunden am Telefon durch die Reparatur

Hotline-Mannschaft dann häufig auch im Team löst. „Dabei arbeiten wir im Prinzip wie die Experten im Technik-Center bei den Automobilherstellern und grenzen gemeinsam mit dem Kunden am Telefon anhand von Schaltplänen und sonstigen technischen Unterlagen das Problem sukzessive ein, bis wir einen Lösungsweg gefunden haben. Das Ganze ist im Prinzip eine geführte Reparatur.“ Das setzt allerdings voraus, dass die Hotline-Mitarbeiter nicht nur die Fahrzeugtechnik beherrschen, sondern auch wissen, über welches Diagnoseequipment die Werkstatt verfügt und wie dieses einzusetzen ist. „Welche Tester die Werkstatt hat, ist bei vielen Kunden hinterlegt. Das macht es für uns einfacher, den Betrieb durch die Reparatur zu führen“, so Breuning.

Wunder dauern länger

Für Norbert Breuning und seine Kollegen sind unbekannte Reparaturprobleme willkommene Herausforderungen, denn dann können die Meister in der Hotline ihr ganzes Können ausspielen. Das Team-Motto lautet übrigens: aufgeben verboten. „Bislang haben wir noch für jeden Reparaturfall eine Lösung gefunden“, erklärt Norbert Breuning. Er verhehlt aber auch nicht, dass es Problemfälle gibt, die er gar nicht mag. „Geräusche sind so eine Sache. Da treibt einen häufig schon die ungenaue Beschreibung in den Wahnsinn. Ist es ein

Schnarren, ein Kratzen, ein Klirren, ein Scheppern, ein dumpfes oder ein helles Geräusch, ein Schlagen oder ein Klappern etc.“ Und Wunder können Breuning und seine Kollegen auch nicht vollbringen. „Was soll ich einer Werkstatt sagen, wenn die mich anruft und sagt; die Kundin kommt in einer Viertelstunde und bringt ihren Lupo, weil der hinten so komisch quietscht. Könnt ihr mir schon mal sagen, woran das liegt?“ Grundsätzlich würde sich Breuning wünschen, dass viele der Kollegen in den Werkstätten zumindest Standard-Fehlersuchroutinen selbst durchführen, bevor sie zum Hörer greifen und die Hotline um Hilfe bitten. „Gelegentlich stellen wir bei der Beratung zu akuten Reparaturfällen auch fest, dass es manchem Anrufer an Fertigkeiten fehlt, die er als Kfz-Mechaniker eigentlich haben sollte.“ Dazu gehören laut Breuning auch unzureichende Kenntnisse über Funktion und richtige Bedienung der eigenen Diagnosesysteme.

Doch selbst solche Erkenntnisse sind nicht vergebens. Denn jeder Auftraggeber für den Hotline-Service bekommt von AuDaCon nach Wunsch regelmäßige detaillierte, aber anonymisierte Auswertungen darüber, wie das Hotline-Angebot von den zugangsberechtigten Werkstätten und Autohäusern genutzt wird. „Dabei werden Reparaturschwerpunkte genauso ausgewiesen wie offensichtliche Weiterbildungsdefizite und wir wissen, dass einige

Kunden ihr Schulungsprogramm auf Basis unserer Auswertungen entsprechend anpassen“, erklärt Ralf Mühlbichler.

Vernetzte Daten

Und auch die AuDaCon AG selbst nutzt die im Hotline-Service gewonnenen Erkenntnisse zur Weiterentwicklung der eigenen Produkte. „Wir haben eine kontinuierliche Auswertung der am häufigsten nachgefragten Reparaturschwerpunkte. Die gleichen wir regelmäßig mit den Kollegen ab, die die Reparaturdatenbank AIS pflegen und aktualisieren. Tritt ein und dasselbe Reparaturproblem bei einem bestimmten Fahrzeug regelmäßig auf, dann übernehmen wir zum Beispiel die Reparaturlösung aus der Hotline-Datenbank automatisch als festen Reparaturhinweis in AIS“, so Mühlbichler. Umgekehrt werden beispielsweise Rückrufe der Automobilhersteller automatisch im Hotline-System angezeigt.

Dass die AuDaCon-Hotline nicht nur durch diese interne Vernetzung sehr erfolgreich arbeitet, zeigt die regelmäßige Zufriedenheitsbefragung der Kunden. „Deutlich über 80 Prozent sehr zufriedene Kunden bieten wenig Spielraum für Verbesserungen, aber dennoch haben wir den Ehrgeiz, 100 Prozent zu erreichen, denn schließlich sind wir ja kein Call-Center“, stellt Ralf Mühlbichler abschließend fest.

Frank Schlieben