



Bilder: AuDaCon, Diefel

Technische Informationen

Verdeckt ermittelt

Ein neues Datenangebot verschafft Werkstätten Zugriff auf so genannte Service- und Feldaktionen der Automobilhersteller und Importeure. Das SOS genannte System der Audacon AG feierte auf der Automechanika Premiere.

Theoretisch besteht für Servicebetriebe heute kein Mangel, sich für eine Reparatur an einem Fahrzeug alle erforderlichen technischen Informationen zu besorgen. Genügend Zeit und Geld vorausgesetzt, können sich Werkstattprofi aus unterschiedlichen Quellen nahezu alle Infos zusammenkaufen und -suchen. Beispielsweise Wartungspläne, Schaltpläne, Anzugsdrehmomente etc. Solche Daten gibt es mittlerweile entweder direkt beim Automobilhersteller bzw. von ihm beauftragten Dienstleistern oder bei freien Anbietern wie der Audacon AG, Weikersheim.

Die Datenangebote der freien Datenanbieter erfreuen sich dabei nicht nur bei freien Werkstätten wachsender Beliebtheit. Denn ihr Vorteil ist, abgesehen vom günstigeren Preis, die einfache Handhabung. Egal ob Alfa, Audi, VW, Mercedes oder Opel, die auf Originalherstellerebenen

basierenden technischen Informationen haben eine einheitliche Struktur und einen Suchbaum für alle Automobilmarken. Was bislang im Datenangebot der Audacon fehlte, waren Informationen über so genannte verdeckte Serviceinformationen, auch Felderfahrungen genannt, der Automobilhersteller.

Garantierelevante Services

Dabei handelt es sich um solche Aktionen, die ein Hersteller oder Importeur üblicherweise in den ersten ein bis zwei Jahren nach Serienanlauf eines Modells anordnet. „Im Zeitalter der Elektronik sind das vor allem Softwareupdates, aber auch verkürzte oder verlängerte Wechselintervalle für Riementriebe, veränderte Anzugsdrehmomente oder der Austausch ganzer Komponenten werden hier gemeldet. Im Prinzip fällt hierunter alles, was

nicht sicherheitsrelevant ist und daher keinen offiziellen Rückruf durch das Kraftfahrtbundesamt erforderlich macht“, erklärt Ralf Mühlbichler, einer der Direktoren der Audacon AG. Offizielle Rückrufe der Hersteller veröffentlicht das Unternehmen zeitnah in der Datenbank AuDaCon AIS. Dabei handelt es sich um eine Datenbank, die Wartungs-, Reparatur- und sonstige technische Daten aller Fahrzeugmarken in einer einheitlichen Struktur darstellt. Das System wird in Deutschland direkt und über Lizenzverträge von mehr als 25.000 Anwendern genutzt.

Anders als bei offiziellen Rückrufen waren Hersteller bei der Information über verdeckte Serviceaktionen in der Vergangenheit sehr zurückhaltend. „Im Prinzip waren die für Betriebe ohne Markenvertrag nur über gute Kontakte zu Markenkollegen, hartnäckiges Nachfragen bei



Beispiel einer Serviceaktion aus der AuDaCon-Datenbank

Herstellern oder durch Zufall herauszubekommen“, so Mühlbichler. Doch das ist mühsam und in der Praxis kaum durchzuhalten. Problematisch wird es allerdings, wenn eine Service- oder Feldaktion im Garantiezeitraum fällig wird. „Immer mehr Hersteller gehen dazu über, die Durchführung von Serviceaktionen als Voraussetzung zum Garantierhalt in ihre Servicehefte aufzunehmen“, erzählt Rainer Preis, Projektmanager bei der Audacon AG (vgl. auch Garantiefall Kia in asp 10/2008, S.17).

Reparaturanleitung inklusive

Führt eine nicht vom Automobilhersteller autorisierte Werkstatt eine Wartung an einem Fahrzeug durch, ohne eine zu diesem Zeitpunkt vorgeschriebene

Serviceaktion ausgeführt zu haben, bekommt der Kunde im Schadenfall Probleme bei der Durchsetzung möglicher Garantieansprüche. „Eine ähnliche Wirkung hat es aber für den Kunden, wenn seine Werkstatt eine Reparatur durchführt und ihm in Rechnung stellt, weil sie nicht wusste, dass es für genau diese Arbeit eine vom Hersteller initiierte und bezahlte Serviceaktion über das Vertragshändlernetz gab“, ist Mühlbichler überzeugt.

Solche Informationslücken soll das neue Tool zu Serviceaktionen der Automobilhersteller künftig schließen. AuDaCon SOS wird freien Werkstätten und allen Markenbetrieben, die außer Fahrzeugen der eigenen auch solche anderer Marken betreuen, in einer Internetdatenbank permanent aktualisierte Informationen über verdeckte Serviceaktionen der Automobilhersteller liefern, wie üblich nach einer für alle in der Datenbank gelisteten Hersteller einheitlichen Struktur und Suchbaumsystematik.

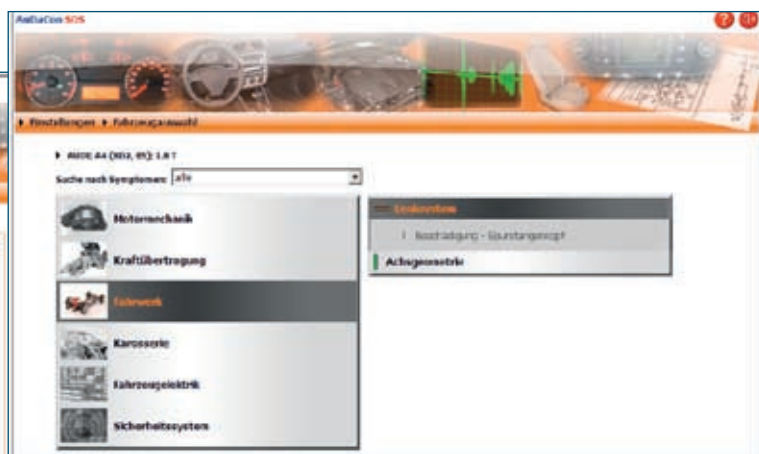
Ob Softwareänderungen, geänderte Bauteile, im Nachhinein geänderte Anzugsdrehmomente, verkürzte oder verlängerte Laufzeiten für Riemen oder Riemenantriebe, die Liste möglicher Änderungen nach Serienanlauf ist lang und füllt bei jedem Hersteller und jedem Modell ganze Ordner. Gesucht werden kann in Audacon SOS nach Fahrzeug, Modell, aber auch Fehlersymptomen. Gegliedert sind die aktuellen Aktionen in AuDaCon SOS dabei zu jedem Fahrzeug nach den Themengebieten Motormechanik, Fahrzeugelektrik, Kraftüber-

tragung, Fahrwerk, Karosserie, Motor-elektrik, Sicherheitssysteme und Klimatisierung. Zu jeder hinterlegten Aktion weist das System aus, welche Fahrzeuge mit welcher Fahrgestellnummer betroffen sind und wie die Abhilfemaßnahmen aussehen. Auch welche Teile verwendet werden müssen, sieht der Anwender sofort und hat hier außerdem eine Verknüpfung mit den aus AIS bekannten druckbaren Einbauhinweisen im PDF-Format. In Vorbereitung ist außerdem eine Listenansicht, in der alle Serviceaktionen zu einem bestimmten Fahrzeugtyp angezeigt werden können.

Wachsende Datenbank

Derzeit umfasst die Datenbank, die mit der Reparaturdatenbank AuDaCon AIS verknüpft werden kann, mehr als 4.950 Datensätze von 13 Automobilherstellern, 158 Modellen und über 1.100 Typen. „SOS wächst täglich, denn zwei Mitarbeiter kümmern sich ausschließlich um dieses System“, erklärt Ralf Mühlbichler. Befüllt wird die Datenbank nach Gängigkeit der Fahrzeuge. „Dabei gehen wir üblicherweise zurück bis ins Jahr 2005/2006. Weiter zurück macht nach unserer Erfahrung keinen Sinn, denn weit über 90 Prozent der Aktionen werden in den ersten zwei Jahren nach Markteinführung abgearbeitet“, erklärt Rainer Preis.

Als Einzellizenz kostet AuDaCon SOS 298 Euro. Die monatlichen Updates, bei denen künftig über ein Hinweisenfenster und farbliche Markierungen auf Neueinträge in der Datenbank hingewiesen wird, sind dabei inklusive. fs



Die Gliederung nach Themengebieten und die Suchbaumsystematik ist über alle Marken und Modelle gleich