



20. Automechanika

Kontaktmesse

Vielfalt und -zahl der Messen im automobilen Ersatzteilmarkt bleiben nicht ohne Wirkung: Zur Automechanika hielt sich die Zahl der Neuheiten in engen Grenzen. Die Messe beschränkte sich weitgehend auf Pflege und Knüpfung von Kontakten.

Selbstverständlich schloss auch die Automechanika 2008 mit neuen Besucher- und Ausstellerrekorden: „Mit über 166.000 Besuchern aus insgesamt 146 Nationen und 4.680 Ausstellern aus 80 Ländern haben wir neue Spitzenwerte erreicht“, erklärte Messe-Frankfurt-Geschäftsführer Detlef Braun. Vor zwei Jahren zählte man 1.000 Besucher und 22 Aussteller weniger. Die Zufriedenheit der Besucher mit der 20. Automechanika lag

laut Messeveranstalter bei 95 Prozent. asp befragte die Nutzer des Internet-Dienstes www.autoservicepraxis.de, ob sie bei der Fülle an Angeboten alle gesuchten Informationen gefunden hätten, und kam zu einem etwas anderen Ergebnis. Demnach wurden lediglich 40 Prozent der Befragten in Frankfurt fündig. Fast einem Drittel war die Messe jedoch zu unübersichtlich und weitere 27 Prozent hatten den Zeitbedarf zu knapp eingeschätzt.

Bereits im Vorfeld der Messe beschlagnahmte der Zoll 63 Plagiate, so der Veranstalter. Kirsten Jung, Sprecherin des zuständigen Hauptzollamts Darmstadt, bestätigte gegenüber asp, dass davon 30 Lieferungen betroffen waren.

Teile mit Migrationshintergrund

Offenbar weichen manche Aussteller auf andere Zollstellen aus, so dass bei einem Rundgang auf der Messe an 52 Ständen 253 Artikel sichergestellt wurden, darunter 122 Scheibenwischer sowie 114 Öl- und Luftfilter. Herkunftsländer waren vor allem China und die Türkei.

Im Rahmen des „Aftermarket Forums“ kam es zum Schlagabtausch zwischen den Verbandsvertretern Wilhelm Hülsdonk (ZDK) und Hartmut Röhl (GVA) auf der einen und dem Herstellervertreter Franz Thurner, Leiter Aftersales bei BMW, auf der anderen Seite. Röhl zeigte sich erzürnt über den Messeauftritt von Volkswagen,



Ein Kunde wünscht Leder oder eine andere hochwertige Ausstattung? www.sitzkonfigurator.de



Bilder: Diehl, Guckel, Romess Rogg

der mittels eines zerlegten Tiguan den Eindruck erwecken wolle, das komplette Fahrzeug bestehe ausschließlich aus vom Hersteller selbst produzierten Originalteilen. Man sollte hier ehrlicherweise von „Teilen mit Migrationshintergrund“ sprechen, sagte Röhl in Anspielung auf die Tatsache, dass viele dieser Produkte von GVA-Mitgliedern entwickelt, produziert und vertrieben werden. Hülsdonk warf den Autoproduzenten vor, die ruinöse Rabattpolitik vom Verkauf nun auch auf den Service auszuweiten, zum Beispiel durch so genannte Alles-inklusive-Angebote bei Finanzierung und Leasing. Dadurch werde die wichtigste Ertrags-säule in den Betrieben gefährdet. Solche Maßnahmen zeigten, dass man „das Aftersales-Geschäft getrost den Mitgliedsbetrieben überlassen“ könne, erklärte Hülsdonk. Untermauert werde die These durch die Bilanzen vieler Werksniederlasungen, die laut Hülsdonk zum großen Teil defizitär arbeiten.

Franz Thurner wies die Kritik zurück. Natürlich sei auch dem Hersteller an einem profitablen Servicegeschäft gelegen. Allerdings sei es im Sinne der Kundenzufriedenheit auch wichtig, immer zuverlässigere Fahrzeuge zu bauen, was zwangsläufig die Auslastung der firmeneigenen wie der Vertragsbetriebe reduziere. Daher müsse man ständig neue Vermarktungs-ideen entwickeln, zum Beispiel Smart-Repair-Programme.

Geldausgebebereitschaft vorhanden

Kurt Kröger, geschäftsführender Gesellschafter des Mehrmarken-Händlers Ernst Dello GmbH, Hamburg, bestätigte Thurner in der Notwendigkeit eines professionellen Managements des Servicegeschäfts, das trotz besserer Erträge „nicht leichter als das Neuwagengeschäft“ sei. Hülsdonk pflichtete er in dessen Meinung bei, dass dieses Geschäft besser bei freien Unternehmern aufgehoben ist. Bei entsprechend persönlicher Kundenbetreuung sei es dann auch möglich, nicht nur unbedingt notwendige Sicherheitsreparaturen durchzuführen, sondern auch Extraleistungen zu vermarkten. „Die Bereitschaft, Geld dafür auszugeben, ist durchaus vorhanden. Das ist zumindest unsere Erfahrung“, so Dello-Geschäftsführer Kurt Kröger. Wer von der 20. Automechanika zahl-

„Teile mit Migrationshintergrund“: in seine Einzelteile zerlegter VW Tiguan auf der Automechanika

reiche neue oder weiterentwickelte Produkte erwartete, wurde weitgehend enttäuscht. Der asp-Redaktion vielen vor allem die folgenden drei Neuheiten auf.

Offenlegung von Serviceaktionen

Wissenslücken bei Serviceaktionen der Automobilhersteller und -importeure will die AuDaCon AG mit einem neuen Tool schließen. AuDaCon SOS, so der Arbeitstitel, wird freien Werkstätten und allen Markenbetrieben, die außer Fahrzeugen der eigenen auch solche anderer Marken betreuen – das dürften die meisten sein –, in einer Internetdatenbank permanent aktualisierte Informationen über verdeckte Serviceaktionen der Automobilhersteller liefern. Zwar müssen Hersteller und Importeure Service- oder Feldaktionen mit Inkrafttreten von Euro 5/Euro 6 offenlegen. Bei Fahrzeugen mit Zulassung vor 2009 herrschen allerdings nach wie vor erhebliche Informationslücken. Ob Software-Änderungen, geänderte Bauteile, ebensolche Anzugsdrehmomente oder verkürzte Wechselintervalle für Zahnriemen – die Liste möglicher Änderungen nach Serienanlauf ist lang und füllt bei jedem Hersteller und jedem Modell ganze



Ordner. Bislang sind diese Informationen in der Regel der herstellereigenen Serviceorganisation vorbehalten. Dabei sind sie oft relevant für Wartungsarbeiten. Zudem gehen immer mehr Hersteller dazu über, die rechtzeitige Durchführung von Serviceaktionen als Voraussetzung für den

Garantieerhalt zu definieren (vgl. Beitrag S. 17). Die AuDaCon-Datenbank wird für Informationsgleichstand sorgen und Serviceaktionen der Hersteller und Importeure in einer einheitlichen Struktur darstellen. Derzeit umfasst die Datenbank mehr als 4.100 Datensätze.

In eigener Sache

Springer Automotive Media

Seit Februar 2008 bündelt Springer Automotive Media die automobilen Fachinformationen und Dienstleistungen aus dem internationalen B2B-Bereich der Fachverlagsgruppe Springer Science+Business Media unter einem Dach. Während der Automechanik 2008 stellte sich die neue Marke zum ersten Mal dem Fachpublikum aus aller Welt vor. Der reichweitenstärkste Anbieter auf dem europäischen Automotive-Markt produziert an den Verlagsstandorten München und Wiesbaden renommierte Fachzeitschriften wie Autohaus, Autoflotte, Auto Service Praxis, GW-trends und Tankstellenmarkt oder ATZ, MTZ und VKU. Neben diesen klassischen Print-Produkten bietet Springer Automotive Media auch Online-Portale und eMagazines, Konferenzen und Seminare sowie einen Agentur-Service an. Darüber hinaus erarbeiten die hauseigenen Experten individuelle Konzepte aus den Bereichen eLearning, Web-TV und eDetailing. Mit diesem umfassenden publizistischen Angebot deckt Springer Automotive Media die gesamte automobilen Wertschöpfungskette ab – von Forschung & Entwicklung über Produktion bis hin zu Flotte & Handel und Service – und reagiert gleichzeitig auf die veränderten Marktbedingungen der Branche. Dr. Ralf Birkelbach, Executive Vice President Springer Business Media und verantwortlich für die neue Marke Springer Automotive Media, ist überzeugt: „Das Zusammenwachsen von Automobilzulieferern, -herstellern und -handelsbetrieben verlangt nach integrierten Kommunikationskonzepten. Springer Automotive Media bietet deshalb ab sofort Fachinformationen in Form von Print-Produkten, Online-Lösungen und einem umfangreichen Veranstaltungsprogramm aus einer Hand. Und das für die gesamte Automotive-Branche.“ Weitere Informationen über Springer Automotive Media sind im aktuellen Imagefilm auf dem Portal www.springer-automotive-media.de zu finden.



Menügeführt, mit spezifischen Grenzwerten: Einzelgelenkspielprüfgerät RGP 607 von Romess-Rogg

Die Prüfung von Gelenken und Gummi-Metall-Elementen im Fahrwerk professionalisieren will Romess-Rogg mit dem Einzelgelenkspielprüfgerät RGP 607. Die Vorgehensweise ist menügeführt und die Prüfung orientiert sich an marken-, baureihen- und antriebspezifischen Grenzwerten. Das bedeutet, vor der Prüfung sind Marke, Baureihe und Motorisierung einzugeben. Während der Prüfung erzeugt ein kleiner Unwuchtmotor Schwingungen, die ein am Gelenk montierter Sensor erfasst. Die Dokumentation der Messwerte erfolgt über eine USB-Schnittstelle. Laut Inhaber Werner Rogg ist das RGP 607 bereits für die Prüfung von Gummi-Metall-Elementen vorbereitet. Die Prüfung von Motorlagern soll bald möglich sein.

www.sitzkonfigurator.de

Die Möglichkeit, Kunden zusätzlichen Service zu bieten, eröffnet HeRo Hesse Werkstätten und Autohäusern mit dem Sitzkonfigurator (www.sitzkonfigurator.de). Lizenzierte Betriebe können über den Sitzkonfigurator nicht nur Leder- oder andere hochwertige Ausstattungen bestellen, sondern diese samt Sonderwünschen ihren Kunden am Bildschirm vorführen und den gesamten Bestellvorgang abwickeln. Mehr dazu in einem der nächsten Hefte. *Peter Diehl, Frank Schlieben, Niko Ganzer*