



AUTOHAUS SERVICEKONGRESS

Digitale Aussichten

Beim 7. AUTOHAUS Servicekongress mit rund 100 Teilnehmern ging es vor allem um digitale Geschäftsprozesse im Aftersales und das immer dringlichere Problem der professionellen Personalarbeit im Autohaus.

Das Thema Euro-5-Nachrüstung ist für das Kfz-Gewerbe angesichts schwächelnder Restwerte nach wie vor wichtig, auch wenn derzeit eine verpflichtende Nachrüstung von Euro-5-Dieseln politisch kaum mehr durchsetzbar ist. ZDK-Präsident Jürgen Karpinski forderte deshalb eine rechtssichere Möglichkeit, eine Nachrüstung mit SCR-Katalysator auf freiwilliger Basis durch eine entsprechende Verordnung zu ermöglichen. „Wir fordern politisch die Türe zu öffnen, zumindest freiwillig die Nachrüstung machen zu können. Nur so werden wir aus der ausweglosen Situation der Entwertung befreit“, forderte Karpinski beim 7. AUTOHAUS Servicekongress in Wiesbaden beim vorabendlichen Get-Together. „Wir brauchen

eine Nachrüst-Verordnung als Signal auch für Zulieferer, die erst dann anfangen zu produzieren, wenn es Rechtssicherheit gibt“, so der ZDK-Präsident. Aus Sicht des Handels geht es um die Stabilisierung der Restwerte von Euro-5-Dieseln im Wert von fünf Milliarden Euro.

Digitaler Service bei Audi

Am nächsten Tag ging es vor allem um die Themen Digitalisierung und das immer dringlichere Problem der professionellen Personalarbeit. Unterstützt wurde die Veranstaltung von den Unternehmen Control-Expert, RR Team, Shell und Soft-Nrg.

Einen Ausblick auf die Digitalisierungsstrategie im Service bei Audi gab Raimund Thomandl, Leiter Service Deutschland. Bereits heute seien die Online-Terminvereinbarungen realisiert, die bei den Pilotpartnern von rund 20 Prozent der Kunden auch genutzt würden. „Das bringt acht bis zehn Minuten Zeitersparnis für den Serviceberater, der in der Regel ein Bottleneck im Service ist“, rechnete Thomandl vor. Als neues Serviceformat habe sich das 24-Stunden Serviceangebot der Audi Servicestati-

on erwiesen. Hier ist die Fahrzeugabgabe und -abholung 24 Stunden an sieben Tagen der Woche möglich. Mittlerweile wurden in München rund 1.500 Aufträge an der Servicestation erstellt, der weitere Ausbau des Angebots ist geplant. „Das Feedback der Kunden und im Servicebetrieb ist absolut positiv, weil es die Spitzen im Servicegeschäft abmildert.“

Mit dem Verkaufsstart des ersten voll-elektrischen Fahrzeugs Ende des Jahres geht Audi einen Schritt weiter und bietet Kunden das digitale Angebot „Function on Demand“. Damit können bestimmte Funktionen auf Zeit ausprobiert und dann dauerhaft bestellt werden, beispielsweise Lichtfunktionen, Fahrerassistenzsysteme, Funktionen im Infotainment, aber auch zusätzliche Pferdestärken im Motor. Weitere Schritte der Digitalisierung im Service werden Flashen over the Air sein sowie Virtual Reality im Verkauf und in der Werkstatt.

„Wir schrauben noch an ihrem Wagen, während sie schon Schäfchen zählen“, lautet der Werbeslogan der Tiemeyer Gruppe, die positive Erfahrungen mit dem Angebot

KURZFASSUNG

Bei der ganztägigen Veranstaltung konnten die Teilnehmer von den Referenten aus erster Hand erfahren, wie digitale Services beim Kunden ankommen und wie die Digitalisierung viele Serviceprozesse beschleunigen und vereinfachen kann.



Dirk Rosenberg, Geschäftsführer Tiemeyer Gruppe: „Neue Kunden mit 24-h-Service“



Raimund Thomandl, Leiter Service Deutschland Audi: „Wir bieten Function on Demand.“



Jürgen Karpinski, Präsident ZDK: „Euro-5-Diesel müssen im Wert stabilisiert werden.“



Georg Wallus, Geschäftsführer Techno: „Wir sind bei Google sichtbar.“

eines 24-Stunden-Services macht. Die Monteure im Volkswagen-Zentrum Duisburg arbeiten im Drei-Schicht-Betrieb und ermöglichen ein besonderes Angebot, das sich in erster Linie an Flotten- und gewerbliche Kunden richtet. Kunden können bei Tiemeyer das Auto abends bis 22:00 Uhr abgeben und am nächsten Morgen ab 6:00 Uhr abholen. Die größten Vorteile des Konzepts liegen laut Dirk Rosenberg, Geschäftsführer Tiemeyer Automobile, für das Unternehmen in der gewonnenen Kapazitätsausweitung und höheren Auslastung der Werkstatt. Außerdem sei es gelungen, durch das Angebot neue Kunden und vor allem Großkunden zu gewinnen.

Service profitiert von Kooperation

Wie es gelingen kann, innerhalb einer Kooperation in digitale Geschäftsmodelle einzusteigen, demonstrierte Georg Wallus, Geschäftsführer der „Techno-Die Autohaus Kooperation“. „Die Digitalisierung im Autohaus betrifft viele Geschäftsprozesse und ist längst kein Thema mehr für die IT-Abteilung“, erklärte Wallus. Der stationäre Handel müsse aufpassen, nicht durch neue Mitspieler mit digitalen Geschäftsmodellen

aus der Rolle des Platzhirsches gedrängt zu werden. Zusammen mit externen Kooperationspartnern hat Techno die B2C-Plattform „Autoteile Plus Service“ ins Leben gerufen. „Es geht dabei nicht darum, auf der Endverbraucherplattform OE-Teile an Endkunden zu verkaufen. Es geht darum, in der digitalen Landschaft zwischen Ebay und anderen Anbietern eine Lücke zu schließen.“ Die Plattform schafft bei Reparatur-Anfragen in Google durch Endverbraucher eine gute Platzierung auf der ersten Seite im Suchergebnis. „Heute suchen 69 Prozent der Endkunden Werkstattdienste über Google, vor drei Jahren waren es noch 13 Prozent“, rechnete Wallus vor. Diesem veränderten Kundenverhalten kommt die Plattform entgegen.

Welchen Wert die gezielte Mitarbeitersuche für Kfz-Betriebe haben kann, demonstrierte Dirk Hachmeister von Talent4you Consulting. „Ich warne davor, einen Mitarbeiter zur Probe reinzunehmen und dann festzustellen, dass es nicht geht. Das kostet Sie unterm Strich ein Jahresgehalt“, warnte der Personalexperte. Über gezieltes Talentscouting könne man schon vor Vertragsabschluss ziemlich viel über

die Fähigkeiten und Potenziale von Bewerbern erfahren. Methoden der psychologischen Eignungsdiagnostik lieferten genauso „harte Fakten“ wie ein zweitägiger Assessmentcenter. *Dieter Winkler*



Bildergalerie mit allen Referenzen, Ausstellern und Sponsoren im E-Paper



In der begleitenden Ausstellung gab es viele Anknüpfungspunkte für Fachgespräche.

www.autoservicepraxis.de



Viersäulenhebebühne ATH-Quattro Lift 55A



für nur
€5.299,-
zzgl. Fracht und MwSt.

- 4-Säulen-Hebebühne für PKWs bis Transporter mit langem Radstand
- Für Annahme, Reparaturen, Achsvermessung und Scheinwerfereinstellung
- **Exakt nivellierbares** Lochrastensystem zum Ausrichten der Fahrachsen
- **Pneumatische Entriegelung der Sicherheitsrasten**
- Mit Aussparungen für Drehplatten vorne und bereits eingebauten Schwingplatten hinten

ATH-Heinl GmbH & Co. KG
www.ath-heinl.de
Tel.: 09661 87764 00

automechanika
FRANKFURT 11. - 15.09.2018
Halle 8.0, Stand A41