

# Alles ist in Bewegung

**Werkstattkonzepte** | Die bieten doch alle das Gleiche – dieses oft gehörte Vorurteil zu Werkstattkonzepten können wir widerlegen. Unsere Übersicht zeigt, was die wichtigsten Full-Service-Systeme ihren Partnern alles bieten.

**D**ie Digitalisierung aller Werkstattprozesse von der Terminannahme bis zur Rechnungstellung ist eines der wichtigsten Themen in den Systemzentralen der Werkstattkonzepte. Die digitalen Tools werden immer ausgefeilter und lassen beispielsweise bei der Teilebestellung kaum noch Wünsche offen. Der nächste logische Schritt wäre die digitale Anbindung der Fahrzeuge selbst durch das Auslesen von Fahrzeugdaten über OBD-Stecker oder – sobald politisch geregelt und definiert – über eine Telematikschnittstelle im Fahrzeug.

## Experimente mit Telematik

Ein wichtiges Thema für die Bosch-Service Partner wird 2020 die Schaffung der Endkundenplattform „MyBoschCarService“ für Werkstattkunden. Damit sollen laut Bosch die Werkstätten zukünftig auch im Online-Geschäft stärker präsent sein und online-affine Kunden bedienen können. Geplant sei ein interaktives Buchungs- und Kommunikationskanal-Widget auf den Bosch-Car-Service-Homepages der Partner. Der Rollout einer OBD-Stecker-Lösung in Kombination mit einer Autofahrer-App, die in den Beneluxländern nur mäßig erfolgreich pilotiert wurde, ist vorerst allerdings nicht geplant.

Die Handelskooperation Carat will beim Thema Telematik dagegen ein gro-



**Die Wahl des passenden Werkstattkonzeptes ist gar nicht so leicht – die Vielfalt ist groß.**

Foto: Adobestock/entymia, Systemgänger

## Kurzfassung

Besonders das Thema Telematik treibt die Anbieter von Werkstattkonzepten im Großhandel derzeit um. Die Branche ist auf der Suche nach einem einheitlichen Standard für den freien Markt. Insellösungen machen keinen Sinn.

ßes Rad drehen: Man will die Mobilitätsplattform Drivemotive, die von Carat über das Tochterunternehmen Mecanto GmbH entwickelt wird, zum Branchenstandard ausbauen. Carat-Geschäftsführer Thomas Vollmar will dafür Kooperationspartner aus dem Teilehandel finden. „Hier ist aber noch viel Überzeugungsarbeit notwendig“, räumte Vollmar anlässlich einer Pressekonzferenz auf der Carat-Messe im Oktober ein. Man halte an dem Ziel fest, mit Drivemotive eine digitale Antwort auf die zunehmende Digitalisierung der Fahrzeu-

ge und Fahrzeugservices zu schaffen und den Aktivitäten der Automobilhersteller ein Angebot des IAM entgegenzuhalten.

Drivemotive soll zu einer Mobilitätsplattform für Autofahrer entwickelt werden, die zahlreiche Mobilitätsdienste, angefangen von der Parkplatzsuche über Versicherungs- und Pannendienstleistungen bis hin zur Terminvereinbarung in der Werkstatt, bietet. Auf der Messe in Essen wurden an interessierte Werkstätten Starterpakete verteilt. Enthalten waren zehn OBD-Stecker, die an Werkstattkunden




kostenlos weitergegeben werden konnten. Zusammen mit einer Smartphone-App könne der Kunde auf diese Weise Informationen zum Fahrzeug über die OBD-Diagnoseschnittstelle abrufen. Gleichzeitig erhält die Werkstatt eine Rückmeldung im Falle eines Servicebedarfs in den Fahrzeugen und kann Kunden proaktiv über eine Nachricht in der App kontaktieren. Möglich ist auch eine Terminerinnerung bei der HU oder dem Reifenwechsel. Gleichzeitig können Kun-

den über die App einen Werkstatttermin bei ihrer Werkstatt buchen.

Auch der Teilegroßhändler Coparts will seinen Werkstätten Konnektivität bieten. Das neue IT-Tool Coparts Online in der Version „Dolphin“ werde laut Coparts neue Maßstäbe im Bereich der Digitalisierung in der Werkstatt setzen. Hier werden auch Fahrzeug-Daten für die Werkstatt abrufbar sein. Somit sei auch die freie Werkstatt in der Lage, die Reparatur im Vorfeld noch effektiver zu planen.

Als Gründungsmitglied von Carmunication setzt sich die Hess-Gruppe, Konzeptgeber des Systems Motoo, nach eigenem Bekunden dafür ein, dass Auto-Live-Daten auch für freie Werkstätten abrufbar sind. Carmunication sammelt relevante Fahrzeugdaten und stellt diese auf der Carmunication-Plattform für alle Mitglieder bereit. Zum Verständnis: Der gemeinnützige Verein Carmunication will Auto-daten für den Independent Aftermarket nutzbar machen und so ein Gegengewicht

## Werkstattsysteme im Überblick

Konzeptgeber	ATR	BOSCH	HESS
			
	<b>Meisterhaft</b>	<b>AC Auto Check</b>	<b>AutoCrew</b>
Anzahl Systempartner Deutschland	776	304	250
Systemgebühren			
Starterpaket	1.000,- Euro	1.000,- Euro	nein
Laufende Kosten	89,- Euro pro Monat	89,- Euro pro Monat	155,- Euro pro Monat
IT-Bausteine			
Webbasierter Teilekatalog	ja, über Großhändler webbasiert	ja, über Großhändler webbasiert	nein
Werkstattsoftware	ja, über Großhändler	ja, über Großhändler	optional Bosch-Werkstattmanagement-Software
Werkstatt-App	ja, mit Terminbuchung	ja, mit Terminbuchung	nein
Zugang zu RMI-Daten	ja, über Großhändler	ja, über Großhändler	ja
Ressourcen Technik-Know-how			
Technische Hotline	Bosch Technische Hotline	Bosch Technische Hotline	Bosch Technische Hotline
Trainings	ATR-Akademie	ATR-Akademie	Bosch-Schulungen/ Bosch-Modulschulungen
Systemvoraussetzungen			
Meisterbetrieb	ja	ja	ja
Anzahl produktiver Mitarbeiter	mind. 3	mind. 3	mind. 2
Umsetzung Corporate Design	verpflichtend	verpflichtend	verpflichtend
Diagnose- und Prüftechnik	verpflichtend	verpflichtend	mindestens KTS 350 oder 560 und ESI[tronic] 2.0 – A, SD/SIS
E-Marketing			
Individueller Internetauftritt	ja	ja	ja
Social-Media-Service	ja	ja	optional/auf Anfrage
Kontakt für Interessenten			
Ansprechpartner Werkstattsysteme	Sabine Gans sgans@atr.de Tel. 07 11/91 89 79-68	Sabine Gans sgans@atr.de Tel. 07 11/91 89 79-68	Robert Bosch GmbH Automotive Aftermarket bcs.info@de.bosch.com
			Robert Bosch GmbH Automotive Aftermarket bcs.info@de.bosch.com
			Motoo Systemzentrale m.klueglic@motoo.de Tel. 02 21/54 00 218






zu den Digitalisierungsplänen der Automobilhersteller schaffen. Der Verein wurde federführend von dem österreichischen Teilehändler Birner bereits vor vier Jahren gegründet. Mitglieder sind neben der Hess-Gruppe unter anderem die internationale Handelsgruppe Autodistribution International (ADI) sowie die Groupauto International. Da die Hess-Gruppe zudem Aktionär der Select AG ist, profitierten die Motoo-Partner laut Hess von der Zusammenarbeit der Einkaufskooperation Select

mit der Telekom. Select stattet im ersten Schritt Kundenersatzfahrzeuge für die angeschlossenen freien Werkstätten ihrer Gesellschafter mit der Telematik-Nachrüstlösung der Telekom aus. Die Kfz-Werkstätten erhielten so den direkten Zugang zu Fahrzeugdaten, auf deren Basis sie ihr Serviceangebot optimieren könnten.

Die Frage nach Telematik beantwortet das Handelsunternehmen PV Automotive diplomatisch und hält sich alle Möglich-

keiten offen: „Diesbezüglich arbeiten wir eng mit dem GVA in Sachen Caruso, der Industrie und Werkstätten zusammen, um freien Werkstätten und deren Kunden Lösungen anbieten zu können.“ Man konzentrierte sich derzeit auf die digitale Strategie der Partner. „Gemeinsam mit Werkstattpartnern haben wir neue Systeme zur Unterstützung bei der digitalen Abwicklung von Serviceprozessen mit PV:Kompass 4.0 und im Umgang mit digitalen Medien und digitalem Marketing entwi-

## Werkstattsysteme im Überblick

Konzeptgeber	WM SE					Mehrere Systemgeber*
						
	AutoFit	Auto Auto	Auto Team Plus	Auto Pro	1A Autoservice	
Anzahl Systempartner Deutschland	849	112	313	516	571 (WM SE), weitere 950 von Coler, Knoll, Küblbeck u. Lorch	
<b>Systemgebühren</b>						
Starterpaket	nein	nein	nein	nein	nein	
Laufende Kosten	19,90 Euro pro Monat	19,90 Euro pro Monat	19,90 Euro pro Monat	19,90 Euro pro Monat	64,- Euro pro Monat	
<b>IT-Bausteine</b>						
Webbasierter Teilekatalog	ja	ja	ja	ja	ja	
Werkstattsoftware	ja	ja	ja	ja	ja	
Werkstatt-App	gegen Aufpreis	gegen Aufpreis	gegen Aufpreis	gegen Aufpreis	gegen Aufpreis	
Zugang zu RMI-Daten	ja	ja	ja	ja	ja	
<b>Ressourcen Technik-Know-how</b>						
Technische Hotline	optional Bosch Technische Hotline	optional Bosch Technische Hotline	optional Bosch Technische Hotline	optional Bosch Technische Hotline	optional Bosch Technische Hotline	
Trainings	Trainmobil	Trainmobil	Trainmobil	Trainmobil	Trainmobil	
<b>Systemvoraussetzungen</b>						
Meisterbetrieb	ja	ja	ja	ja	ja	
Anzahl produktiver Mitarbeiter	mind. 2	mind. 2	mind. 2	mind. 2	mind. 2	
Umsetzung Corporate Design	verpflichtend	verpflichtend	verpflichtend	verpflichtend	verpflichtend	
Diagnose- und Prüftechnik	optional	optional	optional	optional	optional	
<b>E-Marketing</b>						
Individueller Internetauftritt	optional	optional	optional	optional	ja	
Social-Media-Service	optional	optional	optional	optional	optional	
<b>Kontakt für Interessenten</b>						
Ansprechpartner Werkstattsysteme	Team Werkstattkonzepte Tel. 05 41/99 89 20 00 konzepte@wm.de	Team Werkstattkonzepte Tel. 05 41/99 89 20 00 konzepte@wm.de	Team Werkstattkonzepte Tel. 05 41/99 89 20 00 konzepte@wm.de	Team Werkstattkonzepte Tel. 05 41/99 89 20 00 konzepte@wm.de	www.1aautoservice.de/ kontakt/1a-autoservice-partner-werden/	

\* Coler, Knoll, Küblbeck, Lorch, WM SE






ckelt“, schreibt PV auf Anfrage. Aktuell gehe es darum, die Werkstattpartner mit den entwickelten Tools Websitebaukasten, Online-Terminvereinbarung, Social-Media-Service-Tool, Online-Verzeichnismanager und Autofahrer-App vertraut zu machen und diese zu implementieren.

Die Optimierung des IT-Service-Portfolios „Select Connect“ steht für die Kooperation Select im Vordergrund. „Um das Tagesgeschäft für Werkstätten zu vereinfachen, treiben wir aktuell die Ver-

schmelzung von WerkstattAbrechnungspilot (WAP) und AutoTeilePilot (ATP) weiter voran“, verkündet Select. Zudem habe man zu Beginn des Jahres erstmals eine Lösung auf den Markt gebracht, bei der Werkstattbetreiber sich Leistungen und IT-Services nach Bedarf via Baukastensystem zusammenstellen können. Beim Select Concept entfällt eine allgemeine Systemgebühr, stattdessen zahlt jeder Werkstattbetreiber jeweils nur die Leistungsbausteine, die er benötigt.

Die in den letzten Jahren stark gewachsene Teilehandelsgruppe Alliance Automotive Group – Germany (AAGG) gibt derzeit kräftig Gas bei den Werkstattsystemen. Dazu sollen die Aktivitäten ab dem 1. Januar 2020 in einem neu geschaffenen „AAG Concept Center“ gebündelt werden. Fabian Roberg, Managing Director der AAGG, erklärte: „Wir haben uns entschlossen, aus jeder Welt das Beste zu nehmen und eine neue unabhängige Konzeptwelt zu etablieren, die wir ohne Abhängigkeiten von an-

## Werkstattsysteme im Überblick

Konzeptgeber	WM SE	Select	PV Automotive		
					
	<b>Auto Team</b>	<b>ASP – Auto Service Partner</b>	<b>Autofit</b>	<b>Autoprofi</b>	<b>PV:Partner</b>
Anzahl Systempartner Deutschland	2.202	444	378	18	996
Systemgebühren					
Starterpaket	nein	nein	499,- Euro	1.199,- Euro	299,- Euro
Laufende Kosten	keine	49,90 Euro pro Monat	149,- Euro pro Monat	279,- Euro pro Monat	84,- Euro pro Monat
IT-Bausteine					
Webbasierter Teilekatalog	ja	AutoTeilePilot (ATP)	PV:Kompass	PV:Kompass	PV:Kompass
Werkstattsoftware	ja	WerkstattAbrechnungspilot (WAP)	DMS PV:Manager Professional für 3 AP	DMS PV:Manager Professional für 3 AP	optional zu Sonderkonditionen DMS
Werkstatt-App	gegen Aufpreis	AutoTeileMessenger (ATM)	PV:Manager App + Autofahrer-App	PV:Manager App + Autofahrer-App	PV:Manager App + Autofahrer-App
Zugang zu RMI-Daten	ja	ja, mit HaynesPro	ja, mit HaynesPro	ja, mit HaynesPro	ja, mit HaynesPro
Ressourcen Technik-Know-how					
Technische Hotline	optional Bosch Technische Hotline	Feedback-Funktion im Teilekatalog	ja	ja	ja
Trainings	Trainmobil	Angebote über den jeweiligen Großhändler. Kooperation mit Trainmobil	Zugang zum umfangreichen Trainingsangebot PV:Training, inkl. zwei Trainingstage pro Jahr	Zugang zum umfangreichen Trainingsangebot PV:Training, inkl. acht Trainingstage pro Jahr	Zugang zum umfangreichen Trainingsangebot PV:Training
Systemvoraussetzungen					
Meisterbetrieb	ja	ja	ja	ja	empfohlen
Anzahl produktiver Mitarbeiter	mind. 2	keine Vorgabe	mind. 2	mind. 3	mind. 1
Umsetzung Corporate Design	verpflichtend	verpflichtend	verpflichtend	verpflichtend	nicht angeboten
Diagnose- und Prüftechnik	optional	verpflichtend	verpflichtend	verpflichtend	optional
E-Marketing					
Individueller Internetauftritt	optional	ja, in Systemgebühr enthalten	optional	verpflichtend	optional
Social-Media-Service	optional	nein	optional	optional	nein
Kontakt für Interessenten					
Ansprechpartner Werkstattsysteme	Team Werkstattkonzepte Tel. 05 41/99 89 20 00 konzepte@wm.de	Daniela Degen Select AG d.degen@select.ag	PV Automotive GmbH Tel. 02 01/2017 3400 konzepte-center@pvautomotive.de	PV Automotive GmbH Tel. 02 01/2017 3400 konzepte-center@pvautomotive.de	PV Automotive GmbH Tel. 02 01/2017 3400 konzepte-center@pvautomotive.de






deren weiterentwickeln können.“ Mit OK Car Service, Bosch Car Service, 1a Autoservice und mit AutoCrew werden heute bereits vier Full-Service-Werkstattkonzepte vermarktet. OK Car Service wurde als erste eigene Marke von AAGG entwickelt und verfügt derzeit über 150 Partnerbetriebe. Ergänzt wird das künftige Angebot durch das Einstiegskonzept AAG Technikpartner. „Im Gegensatz zu den eher traditionellen Ansätzen bestehender Handels-

und Werkstattkonzepte beinhaltet unser Concept Center neue Ansätze zu den Fragen ‚Wie lenke ich Fahrzeuge in meine Werkstatt?‘ und ‚Wie repariere ich die Fahrzeuge von morgen?‘, erläutert Roberg die Zielsetzung. Dabei greife man nicht nur auf das Know-how bestehender Strukturen zurück, sondern profitiere auch vom internationalen Netzwerk innerhalb der Alliance Automotive Group (AAG) und der Genuine Parts Company (GPC).

Mit dem künftig flächendeckenden Werkstattnetz wolle man insbesondere für Flotten und Mobilitätsdienstleister neue Serviceansätze bieten. Man habe ein Tool entwickelt, das die Flotten in die Werkstätten steuert. Zudem sollen Werkstattpartner von der Expertise im Verkauf von OE-Teilen profitieren. Roberg verwies auf entsprechende Verträge mit Volkswagen und anderen Automobilherstellern.

Dietmar Winkler |

## Werkstattsysteme im Überblick

Konzeptgeber	Coparts	Autoexcellente	Alliance Automotive Group	Carat	
					
	<b>Profiservice Werkstatt</b>	<b>Autoexcellente</b>	<b>Ok Car-Service</b>	<b>ad Auto Dienst</b>	<b>Auto Mobil Meisterwerkstatt</b>
Anzahl Systempartner Deutschland	ca. 800	ca. 130	150	1.300 über alle Carat-Konzepte	1.300 über alle Carat-Konzepte
Systemgebühren					
Starterpaket	890,- Euro	890,- Euro	2.990,- Euro	nein	nein
Laufende Kosten	1.068,- Euro pro Jahr	1.068,- Euro pro Jahr	55,- Euro pro Monat	110,- Euro pro Monat	20,- Euro pro Monat
IT-Bausteine					
Webbasierter Teilekatalog	Coparts Online	Coparts Online	Centro Digital Online PartsFinder partslink24	web Elekat Master Brain	web Elekat Master Brain
Werkstattsoftware	Proficar	Proficar	Centrofaktura abis KFZ	nur Empfehlung	nur Empfehlung
Werkstatt-App	Coparts Online PSW-Mobil	Coparts Online	in Vorbereitung	keine eigene, aber über Dienstleister	keine
Zugang zu RMI-Daten	via Coparts Online	via Coparts Online	TecRMI inkl. Hotline und Eurotax	Autocompact	Autocompact
Ressourcen Technik-Know-how					
Technische Hotline	via TecRMI	via TecRMI	Kfz-Technik EDV-Hotline	Autocompact	Autocompact
Trainings	via MotorKolleg und die Coparts-Gesellschafter	via MotorKolleg und die Coparts-Gesellschafter	inhouse im eigenen Schulungszentrum www.kfz-training24.de	ja, mit verschiedenen Institutionen oder über die Carat-Gesellschafter	ja, mit verschiedenen Institutionen oder über die Carat-Gesellschafter
Systemvoraussetzungen					
Meisterbetrieb	Voraussetzung	Voraussetzung	ja	ja	ja
Anzahl produktiver Mitarbeiter	keine Vorgabe	keine Vorgabe	mind. 2	mind. 2	mind. 1
Umsetzung Corporate Design	verpflichtend	verpflichtend	verpflichtend	verpflichtend	verpflichtend
Diagnose- und Prüftechnik	Mehrmarkendiagnose mit aktuellem Softwarestand	Mehrmarkendiagnose mit aktuellem Softwarestand	verpflichtend	verpflichtend	verpflichtend
E-Marketing					
Individueller Internetauftritt	ja, in verschiedenen Ausbaustufen	ja, in verschiedenen Ausbaustufen	ja	ja	ja
Social-Media-Service	nein	nein	in Vorbereitung	ja	nein
Kontakt für Interessenten					
Ansprechpartner Werkstattsysteme	Daniel Griesenbeck (Systemleiter) Tel. 02 01/3 19 40-0	Daniel Griesenbeck (Systemleiter) Tel. 02 01/3 19 40-0	Th. Schmitz/N. O'Neill Werkstattkonzepte@allianceautomotive.de	Ralf Gores Leiter Werkstattsysteme Tel. 06 21/8 60 80-3 55	Ralf Gores Leiter Werkstattsysteme Tel. 06 21/8 60 80-3 55



## Stephan Bens

Stellvertretender Vorstand für Marketing und Digitalisierung bei der ATR International AG

**asp: Sind Full-Service-Werkstattskonzepte noch zeitgemäß und eine Hilfe für Werkstattbetreiber?**

**S. Behns:** Die unterschiedlichen Werkstattskonzepte sind auch künftig ein wichtiger Baustein für erfolgreiche Werkstätten. Die Anbindung an ein System erleichtert viele Aufgaben, die ein Unternehmer alleine nur mit sehr viel mehr Aufwand bewältigen könnte. Neben den klassischen Themen wie Teilekataloge, Teilebelieferung, Marketingbausteine, IT-Ausstattung oder Schulungsthemen wird die Unterstützung bei der Digitalisierung immer wichtiger.



Foto: ATR

**asp: Was verstehen Sie darunter konkret?**

**S. Behns:** Auch für Werkstätten ist das Thema Sichtbarkeit im Internet eine zentrale Herausforderung. Wir als Konzeptgeber haben uns daher sehr stark darauf fokussiert, den Digital-Auftritt der Werkstattpartner zu verbessern. Wir helfen dabei, dass Betriebe über eine SEO-optimierte Webseite im Netz gefunden werden, unterstützen bei Social-Media-Aktivitäten, helfen mit Google-My-Business und verfolgen als Teilebranche insgesamt das Ziel, Werkstätten stärker in die digitale Wertschöpfung einzubinden.

**asp: Künftig werden Daten aus dem Fahrzeug wichtiger – welche Aktivitäten verfolgt ATR?**

**S. Behns:** Wir haben das Thema auf dem Schirm und sind unter anderem Gesellschafter des Datenmarktplatzes Caruso. Wir arbeiten zusammen mit anderen Kooperationspartnern an einem Branchenstandard für den freien Teilemarkt. Sinnvolle Geschäftsmodelle auf Basis von Fahrzeugdaten kann kein Marktteilnehmer alleine konzipieren, Insellösungen machen keinen Sinn. Entscheidend wird sein, dass entsprechende Angebote dem Autofahrer tatsächlich einen Mehrwert bieten, sonst fehlt die Akzeptanz.

**asp: ATR hat für die eigenen Werkstattssysteme eine Qualitätsoffensive gestartet – was hat das gebracht?**

**S. Behns:** Wir machen regelmäßig anonyme Werkstatt-Tests in unseren Partnerbetrieben. Es zeigt sich, dass die Ergebnisse tatsächlich über die Zeit deutlich besser geworden sind. Dass wir entsprechende Schulungsangebote gemacht haben und in der ATR-Akademie unsere Werkstätten durch Trainings immer auf den neuesten Stand der Technik bringen, macht sich auf jeden Fall bezahlt.



## Kompetenz in der Werkstattausrüstung



Von Prüfständen über Hebeteknik  
bis hin zu modernen Servicegeräten.  
Alles aus einer Hand.