

Eine Minute, ein Eintrag

Servicebuch-Einträge | Mit seinem digitalen „OE-Service“ ist Janos Juvan nun auch auf dem Sprung nach Deutschland. In Österreich nutzen bereits viele freie Werkstätten das Angebot für Einträge in das digitale Servicebuch.

asp: Herr Juvan, welchen Service genau bieten Sie Werkstätten?

J. Juvan: Wir bieten zwei konkrete Dienstleistungen. Zum einen die Einträge in das digitale Servicebuch und Abrufe der Servicehistorie eines Fahrzeugs. Für viele freie Werkstätten besteht die Herausforderung darin, das digitale Servicebuch von 14 oder 15 Herstellern zu pflegen. Das bedeutet, dass man sich 14 Mal registrieren muss, was an sich schon alles andere als einfach ist. Und jedes Portal ist anders aufgebaut und verlangt andere Eingabeformate – hier den Überblick zu behalten ist sehr schwer. Wir funktionieren ein bisschen wie Booking.com. Man könnte auch beim Hotel direkt ein Zimmer reservieren, aber es ist eben deutlich einfacher über Booking.com.

asp: Wie können sich Werkstätten dafür anmelden?

J. Juvan: Werkstätten müssen sich bei uns zunächst registrieren. Im Registrierungsformular geht es um alle relevanten Daten inklusive Gewerbeanmeldung. Wir arbeiten grundsätzlich nur mit gewerblichen Kfz-Autowerkstätten. Nach Überprüfung der Daten legen wir einen Account bei den Herstellern an. Das dauert drei bis vier Tage. Wir legen standardmäßig alle Hersteller an. Welche dann tatsächlich genutzt werden, obliegt natürlich dem Nutzer.

asp: Wie legen Sie die einzelnen Einträge dann an?

Kurzfassung

Die Grundidee ist einfach: OE-Service erledigt für Werkstätten die Einträge in das digitale Serviceheft. Die Nachfrage nach dem Service ist auch in Deutschland vorhanden. Jetzt gibt es sogar Kooperationen mit dem Großhandel.



Unternehmer Janos Juvan ist überzeugt, dass es viel Bedarf an digitalen Services gibt.

J. Juvan: Der Nutzer gibt die Fahrgestellnummer des Fahrzeugs ein und wird dann auf ein Formular gelenkt, das unabhängig vom Hersteller immer nach der gleichen Logik aufgebaut ist, aber dennoch immer exakt den Anforderungen des jeweiligen Herstellers entspricht. Das spart Zeit und macht die Sache deutlich einfacher für den Nutzer. Man benötigt für einen Eintrag gerade mal eine Minute. Nach der Dateneingabe muss der Nutzer noch mal bestätigen, dass alle Eingaben korrekt sind, und schickt das Formular ab. Wir nehmen dann den Eintrag beim Hersteller im Namen des Kunden vor. Es wird anschließend ein Servicenachweis generiert, den wir wiederum an die Werkstatt schicken. Alles, was bis 15 Uhr bei uns ist, wird noch am selben Tag bearbeitet. Im User-Bereich werden alle Aufträge und Servicenachweise gespeichert. Über die Fahrgestellnummer können auch ältere Servicenachweise ganz einfach und schnell gefunden werden. Das kann beispielsweise wichtig sein,

wenn ein Werkstattkunde sein Auto verkaufen möchte und die entsprechenden Nachweise benötigt.

asp: Wie sieht das Preismodell für die Dienstleistung aus?

J. Juvan: Wir arbeiten nach dem Pay-per-Use-Prinzip. Ein Serviceeintrag kostet zehn Euro, eine Servicehistorie fünf Euro. Wenn man das mal gegenrechnet mit dem Zeitaufwand, den die Werkstatt spart, ist der Preis gerechtfertigt. Wenn die Werkstatt auf dem Serviceportal des Herstellers den Eintrag selbst vornimmt, ist der Vorgang an sich zwar kostenlos, aber ein Mitarbeiter benötigt sicher 8-15 Minuten pro Serviceeintrag. Bei einem Stundensatz von 100 Euro bedeutet das Opportunitätskosten von 25 Euro. Sonstiger Aufwand wie die Administration der Passwörter oder Zeit, um mit dem Hersteller per Mail oder Telefon zu kommunizieren, wenn mal etwas nicht klappt, ist da noch gar nicht eingerechnet.

asp: *Wie ist das rechtlich zu beurteilen?*

J. Juvan: Rein rechtlich ist es der Zugang der Werkstatt. Wir legen daher für jede Werkstatt eigene Zugänge an. Insgesamt sprechen wir also von derzeit 1.500 mal 14 Zugängen! Wir müssen jeden Auftrag manuell angreifen, ein vollständiger Automatismus ist nicht möglich und auch nicht gewünscht. In jeden Servicenachweis fließt so automatisch auch das Know-how eines unserer Spezialisten im Team mit ein.

asp: *Was sind die weiteren Pläne für Deutschland?*

J. Juvan: Für unseren Start in Deutschland konnten wir den Großhändler Neimcke von der Idee überzeugen. Seit einigen Wochen gibt es auch eine deutschlandweite Kooperation mit Coparts. Zudem sind wir in weiteren Gesprächen mit anderen möglichen Partnern aus dem Bereich Teilehandel und Werkstattkonzepte. Parallel arbeiten wir ständig an unserem Produkt, um den Workflow noch bedienerfreundlicher zu machen. So ist es zum Beispiel mühsam und fehleranfällig, eine 17-stellige Fahrgestellnummer einzugeben. Das wollen wir vereinfachen. Wir sollten auch noch deutlicher anzeigen, ob Fahrzeuge überhaupt ein digitales Serviceheft haben. Zudem sind wir als Serviceprovider in dem Produkt MacsDia von Hella Gutmann integriert. Das System führt Werkstätten durch den Serviceprozess nach dem herstellerekonformen Wartungsplan mit allen benötigten Informationen auf jeweils aktuellem Stand. Wir machen im Hintergrund den Eintrag und erstellen den entsprechenden Servicenachweis.

Interview: Dietmar Winkler ■

Die Geschäftsidee

Die digitale Online-Plattform www.oeservice.eu hat es sich zur Aufgabe gemacht, den digitalen Servicebuch-Eintrag für Werkstätten so einfach wie möglich zu machen. Nach einmaliger Registrierung erhalten Werkstätten Zugang zu allen verfügbaren Herstellern und können über die Plattform des Dienstleisters alle Servicebuch-Einträge abwickeln. Aktuell lassen sich auf www.oeservice.eu nun über 95 Prozent aller im deutschsprachigen Markt mit digitalem Servicebuch ausgestatteten Fahrzeuge abwickeln. Die OE Service GmbH ist ein österreichisches Unternehmen mit Sitz in Klagenfurt, Kärnten. Im Mai 2019 erfolgte der Marktstart in Österreich. Mittlerweile betreut das Unternehmen über 1.500 Werkstätten in Österreich, Deutschland, Südtirol und der Schweiz.

www.autoservicepraxis.de



Mach Dich zum Champ!

2021 geht es weiter mit dem ATR Camp der Champs. Und auch in der nächsten Runde gilt: Das Camp ist kostenlos und offen für Auszubildende ab dem zweiten Lehrjahr aus allen freien Mehrmarken-Werkstätten in Deutschland. So ein Wettbewerb ist einmalig. Themen und Termine stehen bald fest. Also dranbleiben, denn die Anzahl der Plätze ist begrenzt.

ATR SERVICE GmbH
Otto-Hirsch-Brücken 17
70329 Stuttgart
www.atr.de

