

# Garant für stabile Prozesse

**Digitale Tools** | Die Corona-Pandemie hat das Jahr 2020 geprägt. Servicebetriebe mussten neue digitale Wege beschreiten, um mit ihren Kunden in Kontakt zu bleiben. TÜV SÜD Division Mobility hat das Jahr genutzt, um ihre Digitalstrategie konsequent weiterzuverfolgen.

Unternehmen, die bereits in ihre digitale Performance investiert hatten, waren in diesem Jahr klar im Vorteil. Wer diesen Weg noch nicht beschritten hatte, musste in diesem Jahr schnell reagieren und die Transformation im eigenen Unternehmen mit großen Schritten vorantreiben. Persönliche Kontakte waren im Frühjahr auf ein Mindestmaß reduziert, viele Kunden verzichteten daher auf einen Werkstattbesuch oder fragten nach besonderen Konzepten wie Hol- und Bringservices für das Fahrzeug. Autohäuser und Kfz-Werkstätten sahen sich plötzlich mit Hygienevorschriften konfrontiert, die es zu erfüllen galt, um Kunden, aber auch die eigenen Mitarbeiter zu schützen. TÜV SÜD reagierte prompt und hat sofort zusammen mit asp AUTO SERVICE PRAXIS einen Online-Ratgeber zu Covid-19 erstellt. Hier konnten sich Werkstätten unter dem Link [www.autoservicepraxis.de/corona-ratgeber](http://www.autoservicepraxis.de/corona-ratgeber) schnell über Hygienemaßnahmen, Finanzierungsmöglichkeiten, aktuelle Vorschriften zu Kurzarbeit, aber auch zu Best-Practice-Lösungen aus der Branche informieren.

Um Kfz-Betrieben die passenden digitalen Tools an die Hand zu geben, trieb TÜV SÜD schon lange vor Beginn der Corona-Krise digitale, innovative Lösungen voran – sei es bei der Kundenkommunikation, im Remarketing, beim Fahrzeug-, Schaden- oder Dokumentenmanagement.

## Kurzfassung

Die digitalen Service- und Vermarktungs-Tools von TÜV SÜD sind eine wichtige Säule, um Geschäftsprozesse auch in herausfordernden Zeiten verlässlich abbilden zu können.



Das Service-Paket MobilityCare war eine der Antworten, die TÜV SÜD seinen Kunden auf die Herausforderung der Corona-Pandemie geben konnte.

So konnte die Prüforganisation schnell auf die veränderte Situation und den starken Bedarf auf Kundenseite reagieren. Das sind die wichtigsten Digitalösungen von TÜV SÜD:

### BlueNOW!

TÜV SÜD Sachverständige können dank der App BlueNOW! Fahrzeuge aus der Ferne besichtigen und deren Zustand dokumentieren, ohne selbst vor Ort zu sein. Vorabwertungen für Leasingrückläufer, erste Indikativwerte für eine Fahrzeuginzahlungnahme oder auch für eine Hereinnahmewertung lassen sich mit BlueNOW! über einen Videochat zwischen Sachverständigem und Kunde realisieren, der für den TÜV SÜD Experten die Smartphone-Kamera rund um das Fahrzeug führt. Standortunabhängig und zeitlich flexibel. Die virtuelle Besichtigung dauert nur 15 bis 20 Minuten, der

Kunde erhält im Nachgang ein Protokoll als PDF-Dokument via E-Mail ([www.tuvsud.com/bluenow](http://www.tuvsud.com/bluenow)).

### Digital Vehicle Scan (DVS)

Durchfahren, scannen, fertig: Der Digital Vehicle Scan (DVS), eine vollautomatische Zustandserfassung von Fahrzeugen, erfolgt in wenigen Sekunden. Das Fahrzeug passiert dafür eine Anlage, Kameras registrieren den Fahrzeugzustand und das System überträgt die Daten anschließend direkt in die Cloud. Der DVS beschleunigt, vereinfacht und digitalisiert damit alle routinemäßigen Überprüfungen wie Dialogannahmen, Rücknahmen oder Übergaben von Pkw, Lkw, Transportern, Bussen und sogar Doppelstockbussen. 360-Grad-Aufnahmen, Daten zur Profiltiefe sowie Reifendruckmessung inklusive ([www.digitalvehiclescan.com](http://www.digitalvehiclescan.com)).

## „Kontakte waren eingeschränkt, viele Kunden verzichteten daher auf einen Werkstattbesuch.“

### MobilityCare

Speziell für den Autohandel und -service hat TÜV SÜD Division Mobility ein digitales Service-Paket unter dem Namen „MobilityCare“ geschnürt, das die Branche im „neuen Normal“ unterstützt: Von der elektronischen Fahrzeugbesichtigung und der mobilApp für digitalen Kunden-Service über den direkten Kundenkontakt per Video-Chat bis hin zu Terminvereinbarung per Voice-Bot – das Portfolio ist breit. Zudem können Unternehmen mit dem Blue Digital Index und dem Digital Performance Check überprüfen, wie gut sie in Sachen Digitalisierung aufgestellt sind. Alle Informationen gibt es online unter [www.tuvsud.com/mobility-care](http://www.tuvsud.com/mobility-care).

### PhotoFairy

Professionelle Vermarktungsbilder von Fahrzeugen erstellen, ganz ohne Fotobox oder Fotografen – dafür hat TÜV SÜD die App-basierte Lösung PhotoFairy entwickelt. Jeder Mitarbeiter kann mit PhotoFairy Bilder erstellen, die im Anschluss vollautomatisiert in Fahrzeugbörsen eingespielt werden. Neben statischen Bildern lassen sich via App und Smartphone auch 360-Grad-Außen- und Innenaufnahmen erstellen ([www.tuvsud.com/photofairy](http://www.tuvsud.com/photofairy)).

### HU trotz Corona

Auch als der Shutdown zum ersten Mal weite Teile des öffentlichen Lebens stilllegte, galt für TÜV SÜD mit seinen Technischen Prüfstellen Betriebspflicht. Denn die hoheitlichen Aufgaben auf den Gebieten der Kfz-Überwachung gelten als systemrelevant. TÜV SÜD bietet daher auch in Krisenzeiten wie gewohnt den Service der Hauptuntersuchung an – sei es in einem der Prüfcentren oder als mobilen Service – und gibt dabei die derzeitige Mehrwertsteuerabsenkung vollumfänglich weiter. Online-Termine für die HU können unter [www.tuvsud.com/hu-termin](http://www.tuvsud.com/hu-termin) vereinbart werden. Kunden sehen dort auch, wo sich das nächstgelegene TÜV SÜD Service-Center befindet.

### TÜV SÜD Akademie

Bewährte Weiterbildungsmethoden gepaart mit Möglichkeiten moderner Technik: Die TÜV SÜD Akademie setzt verstärkt auf digitale Lernformate. Neben Präsenzveranstaltungen an über 20 Standorten in ganz Deutschland umfasst das Angebot der TÜV SÜD Akademie daher auch E-Learnings, Online- und sogenannte Blended Trainings – eine Mischung aus selbstständigem Lernen am Computer und Live-Trainings, virtuell oder vor Ort in einem Training-Center. Informationen über die verschiedenen Lernformate der TÜV SÜD Akademie gibt es online unter <https://www.tuvsud.com/de-de/store/akademie/lernformate>.

### Blue Button

Im Falle eines Unfallschadens, der bearbeitet werden muss, einfach den virtuellen Knopf drücken – und Hilfe naht: Der Blue Button alarmiert wie eine digitale Klingel speziell ausgebildete Mitarbeiter beim TÜV SÜD Kunden-Service-Center. Konkret stehen damit im Fall des Falles Experten von TÜV SÜD zur professionellen Schadenabwicklung zur Verfügung. Innerhalb von nur 120 Sekunden erfolgt ein Rückruf; bei hinterlegten Kundendaten greifen automatisch vorkonfigurierte Services.

TÜV SÜD treibt auch weiterhin engagiert die Digitalisierung voran: Im Herbst 2020 schloss die Prüforganisation als exklusiver Technologiepartner einen Kooperationsvertrag mit der „Zukunftswerkstatt 4.0“, die vom Institut für Automobilwirtschaft (IfA) der Hochschule für Wirtschaft und Umwelt in Esslingen aufgebaut wird und im Frühjahr 2021 eröffnet werden soll. Das Projekt soll als Plattform zur Erforschung neuer Technologien und Services bieten. Im Bereich der Digitalisierung von Prüf-, Begutachtungs- und Remarketing-Leistungen könnten das zum Beispiel Lösungen zur digitalen Bilderkennung sein.

Dietmar Winkler

**Corona-Ratgeber Werkstätten**

Durch die Covid-19-Pandemie ist auch das Geschäft der Werkstätten massiv betroffen. Schutz der Mitarbeiter und der Kunden ist das oberste Gebot der Stunde. Darüber hinaus fragen sich viele Unternehmen, wie die wirtschaftlichen Folgen in der Krise abgemildert werden können und wo es Hilfen gibt. Zusammen mit TÜV SÜD Division Mobility sammeln wir hier die wichtigsten Infos und Tipps zur erfolgreichen Bewältigung der Corona-Krise für Werkstätten.

**Jetzt informieren!**

**Covid-19**

**Schnelle Hilfe: Der Corona-Ratgeber für Werkstätten ist ein wertvoller Informationskanal.**