



# Der direkte Draht zum Kunden

**Fahrzeugdaten** | Die Teileindustrie und der Großhandel wollen Tools zur Verfügung stellen, die freie Werkstätten in die digitale Wertschöpfungskette einbinden. Daraus ergeben sich neue datenbasierte Geschäftsmodelle. Erste Lösungen gehen jetzt an den Start.



Foto: AdobeStock/GordenKoff

Die Verknüpfung des Fahrzeugs mit der Werkstatt und die Kundenkommunikation werden künftig über Datenplattformen stattfinden.

**A**utomobilhersteller sprechen schon lange mit ihren Autos, die permanent Daten aus Hunderten von Sensoren aufzeichnen. Fahrzeughalter, die beim Fahrzeugkauf auch gleich einen Konnektivitätsvertrag mit dem Hersteller ab-

schließen, sind fortan digital angebunden. Sie können Funktionen über eine Smartphone-App steuern und Analysen der Fahrzeugdaten studieren. Im Pannenfall landet die Serviceanfrage bei der Werkstatt, die bereits alle notwendigen Fahrzeugdaten zur Verfügung hat.

Der Teilegroßhandel des freien Markts arbeitet daher seinerseits schon lange an Lösungen, um dem digitalen Hebel der Hersteller etwas entgegenzusetzen. Langsam, so scheint es, kommt Bewegung in den Markt. Die Einkaufskooperation Select will im Mai über ihr Tochterunternehmen D-Amp GmbH ein neues datenbasiertes Telematiksystem für Werkstätten in den Markt bringen. In Zusammenarbeit mit der Telekom hat D-Amp mit „Vjumi“ eine Lö-

sung für Fahrzeugkonnektivität und digitale Kommunikation entwickelt, die freien Werkstätten sowie Autofahrern Fahrzeugdaten in Echtzeit zur Verfügung stellt. Die Fahrzeuge werden über einen OBD2-Adapter angebunden, der die Fahrzeugdaten sendet. Auch neuere Fahrzeuge, die bereits über eine Datenanbindung verfügen, können an das System angebunden werden.

Mit dem Angebot will die Select AG vor allem für die über 9.000 Nutzer der eigenen Werkstatt-Software AutoTeilePilot (ATP) eine digitale Erweiterung schaffen, die ein Gegengewicht zur Datenhoheit der Automobilhersteller darstellt. „Seit April 2018 müssen alle neu in den Markt gebrachten Fahrzeugmodelle mit E-Call ausgestattet sein und verfügen damit über eine direkte

## Kurzfassung

Auch freie Werkstätten sollen künftig von der Anbindung des Autos über Datenplattformen profitieren. Für die direkte Kundenkommunikation via App bringt der Großhandel jetzt ganz neue Lösungen auf den Markt.

# „Vjumi ist die erste Lösung, die freie Werkstätten in Echtzeit mit Fahrzeugdaten versorgt.“

Stephan Westbrock, Select AG

Datenanbindung an den Hersteller“, erklärt Stephan Westbrock, Vorstandsvorsitzender der Select AG. Dies berge die Gefahr, dass der freie Reparaturmarkt auf Dauer einen erheblichen Wettbewerbsnachteil habe, weil der direkte Zugang zum Kunden übers Cockpit für den IAM gesetzlich noch nicht geregelt ist. „Wir gehen daher in die Offensive und haben mit Vjumi eine Plattform entwickelt, die der freien Werkstatt den Einstieg in datenbasierte Geschäftsmodelle erlaubt. Vjumi ist die erste Telematlösung, die freie Werkstätten in Echtzeit mit den Fahrzeugdaten ihrer Kunden versorgt“, erklärt Westbrock.

Die Pläne der Select sind ehrgeizig: Bis Ende 2021 wolle man 10.000 Adapter in den Markt bringen. Mittelfristig sehe man ein Potenzial für 50.000 Adapter. D-Amp vermarktet Vjumi über den Großhandel, der das Produkt dann in Richtung Werkstatt vermarktet, beispielsweise im Rahmen eines bestehenden Werkstattkonzepts, aber auch darüber hinaus. Die Werkstatt spricht dann jeweils ihre Kunden an. Die Adapter werden für Retrofit-Kunden einmalig für 69,99 Euro plus Monatspauschale angeboten.

## Carat schmiedet Allianz

Die Handelskooperation Carat setzt auf einen breiteren Ansatz mittels ihrer Plattform Drivemotive. Die Verarbeitung von Fahrzeugdaten und Eventmeldungen aus einem OBD-Stecker sieht man eher als mögliche Ergänzung und zusätzlichen Baustein des digitalen Geschäftsmodells. Die Integration von Fahrzeugdaten ist die Kür, die nach der Pflicht kommt. Und die Pflicht sieht man bei Carat zunächst in der digitalen Präsenz der Werkstätten über eine digitale Werkstattplattform wie Drivemotive und der digitalen Kommunikation mit Werkstattkunden inklusive Terminvereinbarungen. „Der Trend zur Buchung

## Daniel Trost

Geschäftsführer D-Amp GmbH

### asp: Was ist die Idee hinter Vjumi?

**D. Trost:** Der AutoTeilePilot der Select AG, ursprünglich als Bestellportal für Werkstätten gestartet, hat sich in den letzten Jahren stetig weiterentwickelt und bietet heute viel mehr als einen reinen Teilekatalog oder den Zugriff auf technische Daten. Die Idee dahinter: Die Werkstatt soll möglichst alles in einem System finden. Das datenbasierte Tool Vjumi der D-Amp wird künftig ein weiteres Feature in dem System sein. Über Vjumi werden Fahrzeuge gesteuert, die von Haus aus über eine Konnektivität verfügen oder über einen nachträglich eingebauten OBD-Adapter Daten senden können. Vjumi ist aber mehr als nur reine Telematik. Ziel ist es, die digitale Kommunikation zwischen Werkstatt und Kunde zu optimieren. Und dies wenn möglich aus bestehenden Systemen im Alltag ohne große Systembrüche.



Foto: Select

### asp: Welchen Mehrwert gewinnt die Werkstatt daraus?

**D. Trost:** Als ein Beispiel wird im Schadenfall die Werkstatt in Echtzeit benachrichtigt und kann dem Kunden proaktiv Hilfe anbieten. Auf Grundlage der automatisierten Datenerfassung können die Betriebe ihre Serviceprozesse digitalisieren: Auf die Echtzeit-Benachrichtigungen über Pannen erfolgen die Terminanfrage und -vereinbarung sowie Rückfragen digital über eine App. Die Werkstatt hat zudem mehr Informationen, um schnell und richtig reagieren zu können. Zu einer Fehlermeldung wird oft das entsprechende Bauteil angezeigt und kann sofort bestellt werden. Darüber hinaus kann sowohl die Werkstatt als auch der Kunde jederzeit eine Kommunikation beginnen und einen entsprechenden Servicebedarf äußern.

### asp: Wie bringen Sie die Autofahrer dazu, die App zu nutzen?

**D. Trost:** Der Autofahrer soll die App nicht nur im Pannenfall nutzen, sondern als tägliches Werkzeug, das alle Informationen rund um sein Fahrzeug bietet. Wir legen daher Wert auf Praxistauglichkeit. Der Fahrer sieht wichtige Betriebsdaten beispielsweise die Tankreichweite, den Akkuladestatus beim E-Auto oder Warnmeldungen, wenn Scheibenwischer nachgefüllt werden muss. Über ein Untermenü könnte man hier noch tiefer einsteigen und Reifendruck, Motormassenstrom etc. abrufen. In der App sieht der Fahrer zudem alle Informationen zu seiner Werkstatt und kann auch gleich eine Terminanfrage inklusive Routenberechnung stellen. In einer Costbook-Funktion sind alle Werkstattbesuche inklusive Rechnungen hinterlegt. Diese werden über Vjumi aus dem Abrechnungsprogramm stets aktuell übermittelt. Der Nutzer hat damit jederzeit den vollen Überblick für vergangene Werkstattbesuche und kann zusätzlich eigene Kosten erfassen. Ebenfalls enthalten ist ein finanzamtconformes Fahrtenbuch inklusive PDF-Export fürs Finanzamt.

von Dienstleistungen über das Internet ist ungebrochen und hat nicht zuletzt durch die Corona-Pandemie noch an Fahrt aufgenommen“, erklärt Carat-Geschäftsführer Thomas Vollmar. Vor allem bei Regelservices wie einem Reifenwechsel oder einer Inspektion wird die Online-Terminvereinbarung besonders gerne genutzt. Im Idealfall, so die Idee, bekäme der Autofahrer bei der Buchung nicht nur seinen Wunschtermin in der von ihm ausgewählten Werkstatt, sondern auch ein Festpreisangebot. Die Online-Plattform Drivemotive unterstützt Werkstätten dabei, im Internet überhaupt präsent zu sein und gefunden zu werden. Betriebe erhöhen damit ihre Chancen, online gefunden zu werden.

Thomas Vollmar sieht noch weitere Vorteile: „Wenn der Autofahrer in diesem Zuge auch seine Fahrzeugdaten bereits vorab an die Werkstatt übermittelt, eröffnen sich zudem ganz neue Möglichkeiten bei der Vorbereitung des Werkstatttermins, zum Beispiel bei Ersatzteilen oder Servicezeiten.“ Bei Drivemotive ([www.drivemotive.de/partner-werden](http://www.drivemotive.de/partner-werden)) können sich Werkstätten kostenlos listen und für die Online-Terminvereinbarung freischalten lassen. Teilnehmende Werkstätten werden auf zahlreichen Online-Portalen und bei Partnern gelistet und sichtbar gemacht. Für Werkstätten besteht zusätzlich die Möglichkeit, die Online-Terminvereinbarung über ein einfaches Widget auf der eigenen Homepage einzubinden.

Hinter den Kulissen wird derzeit kräftig an einer neuen europaweiten Branchenlösung gearbeitet, die weit über die Terminbuchung hinausgeht. Diese wird aktuell über die auf Kfz-Daten spezialisierte Caruso GmbH gemeinsam von den vier größten deutschen Automobilzulieferern sowie der Carat und zwei weiteren Kfz-Teile-Handelsgruppen entwickelt – noch in diesem Quartal wird Carat die komplexe Lösung unter der Marke „RepDate“ in ihre Drivemotive-Plattform integrieren.

## Topmotive bietet Lösung

Das Software-Haus Topmotive gilt als einer der führenden Anbieter von Katalogsystemen und steckt mit seinen digitalen Teilekatalogen unter anderem in den Software-Systemen des Großhandels. Hinter der Dachmarke Topmotive, die 2007 ins Leben gerufen wurde, steckt das Unternehmen DVSE GmbH mit Sitz in Bargteheide. Viele Werkstätten nutzen das Dealer-Management-System KfzWIN. Mit der Gründung der Tochterfirma Cartelligence GmbH im vergangenen Jahr erweitert Topmotive sein Produktportfolio. Ziel sei es, die digitale Kommunikation und den Informationsaustausch entlang der gesamten Wertschöpfungskette – von der Teileindustrie über den Großhandel bis hin zur Werkstatt – sicherzustellen, erklärt Stefan Schneider, Vorstandsmitglied bei Topmotive.

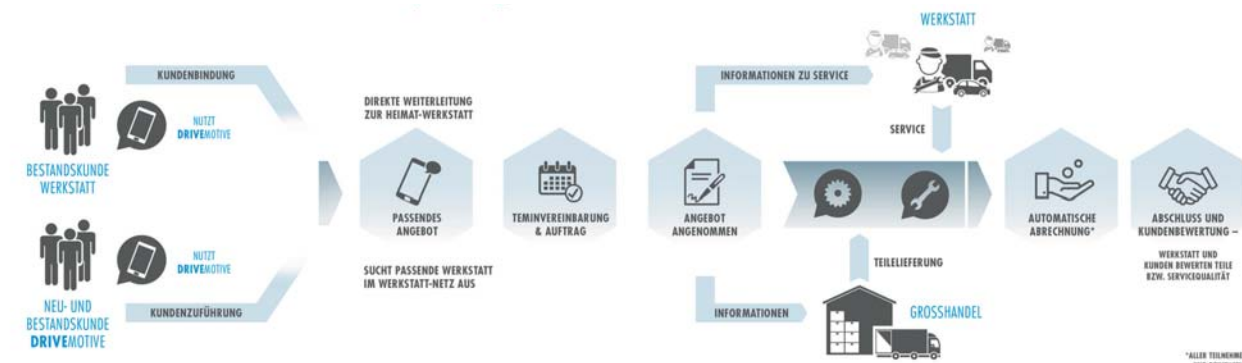
Das Software-Unternehmen Cartelligence beschäftigt sich mit der digitalen

Kommunikation im Automotive Independent Aftermarket. „Es geht darum, den Autofahrer und die Daten aus dem Fahrzeug in die Kommunikation mit der Werkstatt aktiv einzubinden“, erklärt Schneider die Zielsetzung. Für die Ansprache in Richtung Endkonsument hat Cartelligence entsprechende Software-Produkte und Services entwickelt, wie zum Beispiel eine Autofahrer-App, den „Workshop-Profiler“ sowie den „Parts Indicator“.

Mit der „Autofahrer-App“ bietet Topmotive eine voll integrierte und praxisnahe Lösung. Die App enthält Funktionen wie Werkstatt- und Fahrzeugsuche, integrierte Service-Kalkulation (Fast Calculator), Chatmodul, integrierter Werkstattkalenderprozess und Marketing-Tools. Mit wenigen Klicks kann der Autofahrer ermitteln, was die anstehende Reparatur oder der nächste Service in seiner Werkstatt kosten, Fragen stellen sowie direkt einen Termin vereinbaren.

Mit dem sogenannten Workshop-Profiler bekommen Werkstätten die Möglichkeit, ihren Betrieb, ihre Kontaktdaten, Öffnungszeiten sowie die angebotenen Dienstleistungen inklusive Stundensätzen im Katalogsystem zu erfassen. Die eingegebenen Informationen werden dem Autofahrer in der Autofahrer-App angezeigt. Dieser kann sich so für den passenden Kfz-Betrieb entscheiden. Der „Workshop-Profiler“ ist damit das Bindeglied zwischen Händler, Werkstatt und dem Autofahrer.

## Die digitale Wertschöpfungskette



Quelle: Carat

**Die Plattform Drivemotive verspricht Werkstätten einfache IT-Lösungen für die Online-Terminvereinbarungen oder die Kommunikation mit Kunden. Auch Echtzeitdaten aus dem Fahrzeug können eingebunden werden. Außerdem ist die Plattform eine Schnittstelle zum Teilegroßhandel.**



Foto: kyslamawrocki/Getty Image, Select



**Die Fahrer-App von Vjumi ist die Schnittstelle zur freien Werkstatt.**

Ein echter Mehrwert für den Endkunden: Der „Parts Indicator“ gibt abhängig von Fahrzeugalter und Laufleistung einen Ausblick auf den zukünftigen Reparaturbedarf eines Fahrzeugs. Das Tool basiert auf einer intelligenten Datenanalyse und -bewertung. Der Parts Indicator liefert eine Reparaturempfehlung und bezieht sich dabei auf über 40.000.000 Reparaturfälle aus den letzten sechs Jahren verschiedener Regionen und Datenquellen. „Viele Teilegroßhändler beschäftigen sich derzeit mit dem Thema Datenkommunikation, bei vielen Projekten sind wir Gesprächspartner“, erklärt Schneider. Derzeit laufen Gespräche mit dem Großhandel und Werkstattketten sowie Anbietern von Flotten-Software-Systemen. Telematiklösungen, da ist sich Schneider sicher, spielen ihre Stärke vor allem im Bereich Flottenmanagement aus, denn dort ist der Mehrwert aggregierter Fahrzeugdaten deutlich größer als bei Privatkunden.

Dietmar Winkler ■

[www.autoservicepraxis.de](http://www.autoservicepraxis.de)



made by MAHA

 made in Germany

## BIG BROTHER IS COMING

Die Erfolgsgeschichte geht weiter. Ab sofort ist die 5,5 t Version der **MA STAR** bestellbar.

**MA STAR** triple safety ★★★★★  
Einzigartiges, 3-faches Sicherheitskonzept mit »Giraffe« (patent pending)



[maha.de](http://maha.de)