

Fragen an ...



**René Schulz, Key Account Manager
TÜV SÜD Division Mobility.**

Was zeichnet TÜV SÜD als Partner für freie Werkstätten aus?

Als unabhängiger Prüfdienstleister sehen wir uns in der Rolle als neutraler und unabhängiger Partner für die Werkstatt. Über unser Netzwerk sind wir überdies flächendeckend in ganz Deutschland vertreten. Das Oktagon steht für ein digitales, lösungsorientiertes und zukunftsorientiertes Unternehmen. In der Außenwirkung genießt die Marke TÜV SÜD überdies hohes Vertrauen bei den Endkunden.

Der Grad der Digitalisierung ist in vielen freien Betrieben noch gering. Wo unterstützt TÜV SÜD?

Mit der mobilApp bieten wir ein einfaches digitales Kommunikations-Tool, das Werkstätten eine einfache digitale Kommunikation mit ihren Kunden ermöglicht. Die App erlaubt die digitale Terminvereinbarung und den flexiblen Informationsaustausch mit Kunden, beispielsweise bei Auftragsweiterungen. Im Bereich Schadenmanagement unterstützen wir Werkstätten durch einfache digitale und transparente Prozesse.

Wie können Werkstätten ihre Sichtbarkeit im Netz verbessern – durch die sozialen Medien?

Soziale Medien schaffen Aufmerksamkeit und erhöhen die Kundenbindung. Digitale Tools ganz allgemein helfen dabei, die eigenen Prozesse zu vereinfachen und die Kommunikation mit den Kunden zu intensivieren. Die neuen Tools bieten auch Chancen für die Gewinnung von Neukunden.

Mehr als Fahrzeugprüfung

Freie Werkstätten | Die periodische Überwachung ist wohl immer noch einer der wichtigsten Berührungspunkte freier Servicebetriebe mit ihrem Prüfdienstleister. Darüber hinaus bietet TÜV SÜD für freie Werkstätten aber ein breites Spektrum an Dienstleistungen zur professionellen Unterstützung des Tagesgeschäfts – beispielsweise im Bereich Schadengutachten und Schadenmanagement.

Für Werkstätten liegt das Schadenmanagement häufig außerhalb der eigentlichen Kernkompetenz. Sie haben es mit Versicherern zu tun, die die jeweils aktuelle Rechtsprechung und daraus resultierende Maßgaben für die Haftpflichtschaden-Regulierung und Übernahme der Steuerung des Geschädigten sehr genau kennen. So werden externe Dienstleister vom Versicherer mit der digitalen Belegprüfung beauftragt. Viele Werkstätten akzeptieren in der Folge Rechnungskürzungen, die häufig gar nicht gerechtfertigt sind. TÜV SÜD kann als Prüforganisation komplett unabhängig von Versicherern wirklich ganz im Sinne des Kunden agieren. Das TÜV SÜD Schadenmanagement optimiert Abläufe digital und transparent und bindet professionelle externe Partner ein. Das Angebot besteht aus Modulen (beispielsweise digitalen Akten), die individuell angepasst werden. Basis ist das neutrale TÜV SÜD Schadengutachten.

Auch im Bereich Unternehmerpflichten, wenn es beispielsweise um die Einhaltung des Datenschutzes oder der Arbeitssicherheit geht, helfen TÜV SÜD Mitarbeiter bei der Umsetzung der Vorgaben und beraten ihre Kunden. Ein weiteres wichtiges Aufgabenfeld für TÜV SÜD ist die Prüfmittelüberwachung in den Betrieben. Die europäischen Vorgaben zum Qualitätsmanagement betreffen die Prüfmittel sehr konkret und stellen hohe Anforderungen an die Messgenauigkeit. So müssen Prüfmittel regelmäßig kalibriert werden.

TÜV SÜD will sich künftig noch stärker als starker Partner für freie Werkstätten positionieren. Optimierungsbedarf besteht dort häufig noch im Bereich der digitalen Kommunikation mit Kunden. „Viele Betriebe sind bereits sehr serviceorientiert, haben aber noch Potenzial nach oben, wenn es darum geht, die digitale Kommunikation mit den Kunden zu verbessern“, sagt René Schulz, der als Key Account Manager TÜV SÜD Division Mobility insbesondere die freien Werkstätten im Blick hat.

Weiteres Potenzial für freie Betriebe sieht er im Geschäft mit dem wachsenden Segment der Fahrzeugflotten und neuen Mobilitätsdienstleistern. Es gehe hier auch um den lokalen Handwerksbetrieb oder Pflegedienst, der Wartungs- und Reparaturbedarf für seine Fahrzeuge hat.



Die Marke TÜV SÜD genießt im Markt hohes Ansehen – davon profitieren auch Werkstattpartner.

Foto: Diemar Winkler

„Qualität verbindet“

Foto: TÜV SÜD



Geschäftsführer Franz Wegner (l.) mit Tobias Püwert, TSC Leiter Coburg/Lichtenfels.

Zertifizierung | Das Autohaus Wegner GmbH in Neustadt bei Coburg wurde erneut als TÜV SÜD geprüfter Unfallschaden-Reparaturbetrieb zertifiziert. Bereits seit 1959 steht die Firma Wegner für Qua-

lität mit hohem Anspruch. In der hauseigenen Lackiererei und Karosserieabteilung werden sämtliche Unfallschäden instandgesetzt. „Mit TÜV SÜD haben wir einen starken Partner an unserer Seite“, freute sich Geschäftsführer Franz Wegner anlässlich der Rezertifizierung.

Mitarbeiter von TÜV SÜD erbringen vielfältige Dienstleistungen für das Autohaus. Dazu gehört neben der Abnahme der Hauptuntersuchung im amtlichen Bereich vor allem die Unterstützung im Schadenmanagement. TÜV SÜD Mitarbeiter erstellen beispielsweise Schaden- und Wertgutachten.

Für die Zertifizierung als Unfallschaden-Reparaturbetrieb müssen Werkstätten bestimmte Mindestanforderungen erfüllen. Dazu gehören neben dem entsprechenden fachlichen Know-how auch das positive äußere Erscheinungsbild und bestimmte bauliche Voraussetzungen. Daneben legt TÜV SÜD Wert auf die technische Ausstattung und ein belastbares Qualitätsmanagement. TÜV SÜD geprüfte Unfallschaden-Reparaturbetriebe werden jährlich rezertifiziert.

TÜV SÜD prüft Cybersecurity

Cybersecurity | Das Kraftfahrtbundesamt (KBA) hat TÜV SÜD als Technischen Dienst für Cybersecurity und Software-Updates in Kraftfahrzeugen benannt. Regulatorische Grundlage sind die UNECE-Regelungen R155 und R156, die für die Typzulassung und die Zertifizierung von Managementsystemen seit dem Frühjahr international gelten. Dort ist genau geregelt, welche Vorgaben OEM in Sachen Cybersecurity und Software-Up-

dates einzuhalten haben. Als Benannte Stelle auditiert TÜV SÜD die Managementsysteme und erstellt einen umfangreichen Bericht für die Genehmigung durch das KBA. Mit der KBA-Benennung baut TÜV SÜD sein Service-Angebot bei der Entwicklung vernetzter und automatisierter Fahrzeuge weiter aus und unterstreicht damit seinen Führungsanspruch als unabhängiger Dienstleister in diesem wichtigen Zukunftsbereich.

Technik-Tipp

Neuwagen sollten unbedingt eingefahren werden

„Neuwagen sollten trotz des technischen Fortschritts behutsam an ihre Höchstleistung herangefahren werden“, rät Eberhard Lang von TÜV SÜD. Glaubt man den Handbüchern der Hersteller, dann sind zwar besondere Einfahrvorschriften kaum nötig. Doch dies steht in dem merkwürdigen Kontrast, dass praktisch alle Pressestellen der Hersteller ihre Testwagen sorgsam einfahren, bevor sie getestet werden.

Zwar sind seit Trabants und Käfers Zeiten die Regeln für das Einfahren eines neuen Autos weniger streng. „Einige Punkte sollte man jedoch nicht vergessen, denn letztlich zahlen sie sich aus“, mahnt Lang. Ein spezielles Einfahröl braucht kein Neuwagen mehr. Die Fertigungstoleranzen im Motor sind inzwischen so gering, dass es kaum noch Unebenheiten gibt, die bei den Kolbenbewegungen abgerieben werden. So kann auch auf den Ölwechsel, mit dem einst die abgeschmirgelten Späne ausgespült wurden, verzichtet werden. Allerdings gilt nach wie vor, dass Neuwagen circa die ersten 1.000 Kilometer nicht mit Vollgas gefahren werden sollten. Wer dies missachtet, riskiert, dass die Zylinderoberflächen nicht geglättet, sondern großflächig abgetragen werden. Die Missachtung kann zur Folge haben, dass der Ölverbrauch mit der Zeit deutlich über die vom Hersteller angegebene Menge ansteigt.



Foto: Philippe Stock/Thinkstock

TÜV SÜD Auto Service

Philip Puls
Tel. 0 89/57 91-23 20, Fax -23 81
philip.puls@tuvsud.com

TÜV SÜD Auto Partner

Thomas Gensicke
Tel. 0 7 11/72 20-84 73, Fax -84 88
thomas.gensicke@tuvsud.com

Zentraler Vertrieb

Tel. 07 11/7 82 41-2 51
vertrieb-as@tuvsud.com