



# Flotten werden noch wichtiger

**Interview |** Dan Bronkal, Leiter Werkstattkonzepte Region Europa Mitte bei Bosch Automotive Aftermarket, über Wachstumspläne für Bosch und Perspektiven für Werkstätten im freien Markt.

**asp:** Autofahrer stecken mangels Neuwagen und teurer Gebrauchtwagen mehr Geld in die Reparatur – merken Sie das?

**D. Bronkal:** Ja, im Durchschnitt sehen wir eine konstant gute Werkstattauslastung der BCS-Betriebe durch diesen Effekt. Für uns ist die gestiegene Nachfrage natürlich eine sehr positive Entwicklung, allerdings ist damit auch die Herausforderung verbunden, Wartezeiten für Kunden so kurz wie möglich zu halten. Und das ist uns bisher ganz gut gelungen.

**asp:** Erschließt sich dadurch neues Kundenklientel, das bisher in die markengebundene Werkstatt ging?

**D. Bronkal:** Bosch Car Service versteht sich als die Alternative zur markengebundenen Vertragswerkstatt. In unserem Selbstverständnis ist die hohe Qualität bei der Reparatur und Wartung von Fahrzeugen sowie beim Kundenservice fest verankert. Darüber hinaus ist der Bosch Car Service das einzige Werkstattkonzept, das auch der Autofahrer bewusst als Marke wahrnimmt. Entsprechend lautet die Antwort: Ja.

**asp:** Welche Rolle spielen Großkunden wie Versicherer, Leasingfirmen und Vermieter?

**D. Bronkal:** Wir sind fest davon überzeugt, dass das Geschäft mit gesteuerten Fahrzeugen in den kommenden Jahren weiter zunehmen wird. Neue Mobilitätsanbieter, Flotten von kleinen und größeren Unternehmen sowie Geschäft über Intermediäre wird in Zukunft eine größere Rolle im Ser-



Dan Bronkal, Leiter Werkstattkonzepte Region Europa Mitte bei Bosch Automotive Aftermarket

vicegeschäft spielen. Wir erwarten, dass der Anteil der gesteuerten Fahrzeuge in den kommenden fünf Jahren bis zu 30 Prozent des Servicevolumens ausmachen wird.

**asp:** BSC übernimmt den Service für „neue“ Marken wie E-Go oder Microlino – wird das Geschäft für neue (chinesische) Marken ohne eigenes Servicenetz künftig wichtiger?

**D. Bronkal:** Ja, neue OEMs ohne eigenes Servicenetzwerk suchen für den Service einen Partner, der ein flächendeckendes und einheitliches Netzwerk bieten kann. Wachstumspotenziale sehen wir gerade zu Beginn einer solchen Kooperation vor allem zuerst in Ballungsgebieten. Neben zusätzlicher und planbarer Werkstattauslastung stärken solche Kooperationen allerdings auch die Reparaturkompetenz der Bosch-Car-Service-Organisation zum Beispiel in der Elektromobilität.

**asp:** Welche Strukturen haben Sie aufgebaut, um diese Kunden abzuholen, das muss ja betriebsübergreifend gesteuert werden?

**D. Bronkal:** Wir verhandeln europa- und deutschlandweit zentral Flottenverträge mit namhaften Großkunden. Die BCS-Betriebe haben dann die Möglichkeit zu den verhandelten Konditionen an dem Geschäft teilzuhaben. Wir sehen hier großes Wachstumspotenzial und entsprechend investieren wir auch, beispielsweise mit einem eigenen Flotten-Managementtool, was die Zusammenarbeit mit den Flotten (beispielsweise Freigaben, Konditionen und Vertragsverwaltung) deutlich erleichtern wird. Die Verknüpfung mit unserer Werkstattmanagement-Software und dem Onlinebuchungstool MeinBCS führt zu einem durchgängigen Kundenerlebnis.

**asp:** Welche Voraussetzungen müssen Werkstätten mitbringen, um teilzunehmen?

**D. Bronkal:** Grundsätzlich erfüllt jeder Bosch Car Service die Voraussetzungen. Als eigenständiger Unternehmer muss er aber in jedem Fall selbst die Entscheidung treffen, ob er zu den angebotenen Konditionen teilnehmen möchte oder nicht.

## Kurzfassung

Bosch Car Service will sich als das weltweit führende Werkstattkonzept positionieren. Kernthemen sind das digitale EcoSystem, die Bosch WSMS und Großkunden-Geschäft. Mit neuen Partnern will das Netzwerk weiter wachsen.



**asp:** Welche Wachstumsziele verfolgen Sie?

**D. Bronkal:** Wir haben klare Wachstumsziele in ganz Europa. In Deutschland sehen wir mittelfristig die Chance, das Netzwerk der aktuell rund 1.000 Partnerwerkstätten um 30 Prozent zu vergrößern. Dabei gehen wir allerdings mit Bedacht vor. Wir wollen kein Wachstum um jeden Preis, sondern Qualität vor Quantität.

**asp:** Was macht die angekündigte cloudbasierte Werkstattmanagementsoftware?

**D. Bronkal:** Wir haben in diesem Jahr mit dem Rollout der Bosch-Werkstattmanagementsoftware (WSMS) begonnen. Parallel dazu haben wir unser eigenes Team für Vertrieb, Implementierung und Support aufgebaut. Für 2023 haben wir bereits viele Implementierungen im Vorlauf und sind jetzt im aktiven Dialog mit allen Bosch-Car-Service-Betrieben für den flächendeckenden Rollout.

**asp:** Wo liegen die Vorteile des Systems, und welche Funktionen umfasst es konkret?

**D. Bronkal:** Die Bosch WSMS ist Teil des digitalen EcoSystems, das heißt, wir bieten nicht nur eine Werkstattmanagement Software, sondern digitale und physische 360-Grad-End-to-End-Dienstleistungen und -Lösungen an. Von der ersten Kontaktaufnahme, über den Werkstattbesuch bis zur Stammkundenpflege. Es gehören also beispielsweise die Onlinebuchung MeinBCS, die vernetzte Werkstatt, die Anbindung an die Großhandelskataloge, eine Funktion für ePayment und auch das integrierte Marketingtool dazu. Wir schaffen damit ein digitales, durchgängiges Kundenerlebnis.

**asp:** Wie muss man speziell die jüngere Generation abholen?

**D. Bronkal:** Zwei Aspekte: Zum einen suchen und buchen jüngere Generationen ihren Werkstatttermin online. Die Kontaktaufnahme mit der Werkstatt muss einfach und unkompliziert sein. Das Vertrauen in eine bekannte Marke spielt auch hier eine Rolle. Mit der Kampagne „repair #likeabosch“ haben wir dem Bosch Car Service einen frischen Anstrich verpasst. Darüber hinaus sehen wir generell die Entwicklung, dass jüngere Menschen eher Mobilität nutzen möchten. Kooperation mit Intermediären und Car-Sharing-Anbietern sind hier also auch ausschlaggebend, um junge Menschen mit der Marke Bosch Car Service in Kontakt zu bringen.

Interview: Dietmar Winkler



made by MAHA  
 made  
in  
Germany

## EINE FAMILIE STELLT SICH VOR!

MA STAR 3.5 / 5.5 / 6.5  
**robust, einfach, sicher,  
mit OEM-Zulassungen.**

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

