

Nicht alle wollen die Wolke

Werkstattkonzept | Alle Bosch Car Service Betriebe sollen künftig eine cloud-basierte einheitliche Software nutzen. Nicht alle Werkstätten sind überzeugt von der Idee – das sorgt für Diskussionen im Netzwerk, das sich als Premiummarke weiter etablieren will.



Foto: Bosch/AdobeStock/Anusorn

Wenn es nach den Vorstellungen des Systemgebers Bosch geht, sollen alle Betriebe in die Cloud.

Der 25-seitige Vertragsentwurf, der die künftige Zusammenarbeit mit den rund eintausend Partnerbetrieben im Bosch-Car-Service-Netzwerk regeln soll, sorgt für Unruhe. Die Diskussion entzündet sich an der vertraglichen Verpflichtung auf das digitale Ecosystem und das Kernelement darin, die Werkstatt-Management-Software. Konkret geht es um die Selbstverpflichtung, diese Software auf Basis von Microsoft Navision bis spätestens Ende 2026 verbindlich zu bestellen.

Kurzfassung

Die geplante Einführung einer einheitlichen Software bei den Betrieben von Bosch Car Service sorgt für Unruhe. Im Kern geht es um Zukunftsfähigkeit – hier spüren viele Betriebe aber heute noch keinen Handlungsdruck.

Wenn man sich mit Inhabern im Bosch-Netz unterhält, wird klar, wo Befürchtungen liegen: Manch einer macht sich Sorgen, dass wertvolle Kundendaten nicht mit in die neue cloud-basierte Lösung mitgenommen werden können. Diese Befürchtung will Dan Bronkal, Leiter Bosch Werkstattkonzepte Europa Mitte, jedoch zerstreuen: „Das ist so nicht korrekt. Theoretisch können alle Daten mitgenommen werden, die aus dem Altsystem exportierbar sind. Dafür bieten wir Unterstützung an, da ist erst mal grundsätzlich alles möglich.“

Eine andere Befürchtung lautet, dass sich das neue System auf zu wenige Funktionen beschränkt und Schnittstellen nicht geplant seien. Das will Bronkal relativieren: „Hier gibt es für die Betriebe definitiv auch die Möglichkeit, individuelle Anpassungen vorzunehmen und Schnittstellen zu schaffen. Richtig ist, dass wir uns zunächst auf Kernfunktionalitäten konzentrieren, die für das Geschäft als Bosch Car Service wichtig sind.“

Wir haben mit Andreas Günther gesprochen, der als geschäftsführender Vorstand Bosch Service Strategieausschuss (BSSA) die Hintergründe gut kennt. „Der Vertrag, an dem wir als Bosch Service Strategieausschuss mitgearbeitet haben, wird demnächst in einer angepassten Fassung veröffentlicht. Es gab noch einige Punkte, bei denen wir uns Verbesserungen gewünscht haben.“ Dazu muss man wissen: Der Strategieausschuss ist in beratender Funktion in die Vertragsgestaltung eingebunden und seine Empfehlungen werden bei Bosch durchaus gehört. Im Grundsatz sei der Vertrag auch in rechtlicher Hinsicht in Ordnung, räumt Andreas Günther ein. Besonders in den Bereichen Datenschutz habe man genau hingeschaut und die Regelungen auch rechtlich prüfen lassen. „Das ist alles in verbindlicher Weise geregelt und bestehende Befürchtungen, dass Bosch-Betriebe künftig in irgendeiner Weise Geschäftsdaten preisgeben müssen, kann ich nicht bestätigen. Alles ist DSGVO-kon-“

form.“ Bosch könne Daten nur auf Arbeitsebene in anonymisierter Form verarbeiten, Rückschlüsse auf das individuelle Bestellverhalten oder der Zugriff auf Kundendaten seien nicht möglich. Günther sieht noch einen anderen Punkt: „Das Bosch-Car-Service-Werkstattnetz basiert auf freien Unternehmern, mancher sieht sich durch die Verpflichtung auf ein einheitliches digitales Werkstatt-Managementsystem gegängelt.“

Vorbereitung auf die Zukunft

Andreas Günther sieht aber deutlich die Notwendigkeit, die Werkstätten auf die Zukunft vorzubereiten: „Die Elektromobilität kommt in großen Schritten auf uns zu – hier gilt es, einheitliche Servicestandards zu entwickeln und weiter auszubauen.“ Des Weiteren biete eine einheitliche IT-Landschaft die Möglichkeit, auch große Kunden überregional zu bedienen. „Das Flottengeschäft wird künftig wichtiger, Fahrzeuge von Vermietern, Leasingflotten und von Versicherern gesteuerte Fahrzeuge werden zunehmend relevant“, ist Günther überzeugt. Darüber hinaus könne sich BCS als Serviceprovider für Fahrzeughersteller etablieren, die im deutschen Markt über kein eigenes Servicenetz verfügen. Hier seien einheitliche Prozesse und Qualitätsstandards unerlässlich. Aber, das betont Günther, wenn eine Software eingeführt werden soll, dann müsse diese auch zu einhundert Prozent funktionieren. Gerade für die größeren Bosch-Betriebe, die teils auf teure Branchenlösungen setzen, sei der Wechsel der IT ein großer Schritt. Geglättet sieht Günther die Wogen noch nicht: „Bosch muss auch weiterhin aktiv auf die Betriebe zugehen und Aufklärungsarbeit leisten.“ Umgekehrt sei es auch an den Kollegen, sich aktiv mit der Thematik auseinanderzusetzen. Dietmar Winkler



Foto: BSA

Andreas Günther, geschäftsführender Vorstand Bosch Service Strategieausschuss.

Dan Bronkal

Leitung Bosch Werkstattkonzepte Europa Mitte bei Robert Bosch GmbH

asp: Worum geht es konkret?

D. Bronkal: Es geht um die Ausgestaltung eines neuen Vertrages für die Bosch-Car-Service-Betriebe, mit dem wir die Betriebe und das gesamte Netzwerk zukunftsfähig aufstellen wollen. Wir möchten die Betriebe so positionieren, dass man auch künftig nachhaltig Geschäfte im Kfz-Service machen kann. Im Grunde sprechen wir seit zwei Jahren über das Thema innerhalb der Organisation. Im Dezember 2022 haben wir den Mustervertrag vorab zur Verfügung gestellt und den Mitgliedern zur Kenntnis gegeben. Es ist wichtig zu verstehen, dass es sich um einen Entwurf handelt und noch kein fertiger Vertrag vorliegt, der unterschrieben werden könnte. Über diesen Entwurf haben wir die letzten Monate mit den Betrieben gesprochen.



Foto: Bosch

asp: Warum ist Ihnen die Einführung einer einheitlichen Werkstatt-Management-Software so wichtig?

D. Bronkal: Es ist uns wichtig, dass wir Datenströme und Arbeitsabläufe so effizient darstellen, dass daraus ein maximal positives Kundenerlebnis resultiert. Wir haben bei der Konzeption sehr stark die Sicht des Kunden berücksichtigt und uns beispielsweise genau angeschaut, was eigentlich passiert, wenn im Auto die Kontrollleuchte angeht. Wir haben den gesamten Prozess von der Kontaktaufnahme bis zur Bezahlung analysiert. Diese Customer Journey wollen wir in unserem digitalen System abbilden können.

asp: Gibt es schon Pilotkunden?

D. Bronkal: Wir haben das System von Anfang an zusammen mit Betrieben aus dem Netzwerk entwickelt. Zusammen mit zwei Pilotbetrieben haben wir uns schon 2016 auf die Reise gemacht. Der BCS-Strategieausschuss war ebenfalls frühzeitig eingebunden. Dort angegliedert, haben wir auch einen Fachausschuss ins Leben gerufen und mehrere Unternehmen benannt, die das System bereits nutzen und mit denen wir uns dort austauschen. Man muss auch mal sehen, dass schon rund ein Viertel aller BCS-Betriebe in Deutschland das System bereits bestellt hat. Immerhin 40 Unternehmen nutzen die Software bereits und sammeln Erfahrungen.

asp: Ist die neue Software auch ein Schritt in Richtung Großkunden?

D. Bronkal: Das ist auf jeden Fall ein Teilaspekt, den wir betrachten. Das Geschäft mit gesteuerten Fahrzeugen von Versicherern, Leasinganbietern oder anderen Mobilitätsanbietern wird tendenziell wichtiger. Eine durchgehende und einheitliche IT-Ausstattung ist Grundvoraussetzung, um solche Kunden über ein Werkstattnetz bedienen zu können. Das heißt aber nicht, dass wir künftig alle Bosch-Betriebe dazu verpflichten wollen, sich auf das Flottengeschäft zu stützen. Das bleibt immer eine unternehmerische Entscheidung des einzelnen Bosch-Betriebs. Im Kern leben wir von eigenständigen Unternehmern, die selbstständig agieren. Daran wird sich nichts ändern.

asp: Mancher Betrieb hat offenbar Angst, zu gläsern zu werden?

D. Bronkal: Die Geschäftsdaten sind und bleiben zu jedem Zeitpunkt Eigentum der Betriebe. Wir haben auch weiterhin keinen Zugriff auf Kundendaten oder Umsätze. Wir wissen nicht, wer wie viel Umsatz bei welchem Großhändler bestellt. Wir sehen lediglich die Bosch-Umsätze – aber das ist auch bisher schon so. Wir halten uns als Bosch-Organisation strikt an die Compliance-Vorgaben, die regelmäßig von unabhängiger Seite überprüft werden.