



Erstes Kfz-Service-Symposium

Wertschöpfung

Wie muss sich der Servicemarkt positionieren, um für zukünftige technische Herausforderungen gewappnet zu sein? Beim ersten Kfz-Service-Symposium suchte man nach Antworten.

Dass das Thema „Service“ die gesamte Automobil-Branche interessiert, wurde nicht zuletzt an dem breit besetzten zwölköpfigen Podium deutlich, sondern auch an den vollen Stuhlreihen im Publikum. Rund 80 Zuhörer waren der Einladung der Werbas AG anlässlich ihres 25-jährigen Bestehens – und der Messe Leipzig – zum ersten Kfz-Service-Symposium gefolgt. Neben ASP-Chefredakteur Frank Schlieben stellten sich Prof. Dr. Norbert Schreier (Hochschule Esslingen), Reinhard Ott (Vorstandsmitglied Zentralverband des Deutschen Kraftfahrzeughandwerks (ZDK) – Vorsitzender der Bundesfachgruppe Freie Werkstätten), Hartmut Röhl (Erster Vorsitzender des Gesamtverbandes Autoteile-

Handel GVA), Gunter Dettelmann (Technischer Leiter Fahrzeugüberwachung Region Sachsen der TÜV Süd Autoservice GmbH), Karl Hell (Bereichsleiter Aftersales der Hyundai Motor Deutschland GmbH), Dr. Ulrich Walz (Leiter Marketing ZF Service GmbH), Jochen Baumann (Inhaber des Autohauses Baumann in Bad Ditzgenbach), Werner Frisch (Inhaber Autohaus W. Frisch GmbH, Forstinning), Jens Nietzschmann (Stellvertretender Geschäftsführer Deutsche Automobil Treuhand DAT), Konrad Wenz (Ressortleiter Service & Technik kfz-Betrieb) und Andreas Westermeyer (Bundesinnung der Kraftfahrzeugtechniker Wirtschaftskammer Österreich) auf dem Podium den Fragen des Publikums.

Schnell kristallisierte sich in der Diskussion zum Themenkomplex „Information – Kompetenz – Kundenbindung“ heraus, dass die Nutzbarkeit von Informationen nach wie vor ein zentrales Thema im Servicemarkt ist.

Daten-Zugang ist die Basis

Denn die technischen Anforderungen werden auch künftig zunehmen. „Bits und Bytes bestimmen das Fahrzeug“, betonte Prof. Dr. Norbert Schreier. Schon heute beinhalte eine Mercedes S-Klasse der aktuellen Baureihe 61 Steuergeräte und zehn verschiedene Bus-Systeme. Doch nicht nur Oberklassewagen sind von dieser Entwicklung betroffen. Auch der Golf 6

verfügt bereits über 40 Steuergeräte. Dementsprechend aufwändig gestaltet sich die Situation in der Werkstatt: Um die richtigen Informationen zu bekommen, muss in der Werkstatt zuerst einmal das Fahrzeug genau identifiziert werden. Und nur, wenn diese die einzelnen Ausbaustufen des Fahrzeuges kennt, ist sie auch handlungsfähig. Anhand eines Beispiels machte Schreier das Ausmaß deutlich: „Rein rechnerisch fertigt BMW bei einer Million produzierten Fahrzeugen keines doppelt.“ Ist die Ausbaustufe des Fahrzeuges bekannt, benötigt die Werkstatt Informationen über die einzelnen Fahrzeug-Funktionen, Soll-Werte, muss Zugang zum Fehlerspeicher haben, Fehler müssen identifiziert werden, diagnostiziert und mit Hilfe der Reparaturinformationen ausgemerzt werden. „Normwerte, Füllwerte, technische Daten – ohne Informationen geht in der Werkstatt nichts.“ „Die Zukunft wird noch interessanter. Wir werden uns mit noch mehr Elektronik und Technik beschäftigen müssen“, so Schreier. Einen Vorteil für die Marktteilnehmer sieht er in den relativ langen Entwicklungszyklen innerhalb der Automobilbranche, beispielsweise im Gegensatz zum IT-Markt. So dauere es rund drei bis fünf Jahre, bis ein neues Fahrzeug auf dem Markt sei.

Zukunftstrends Fahrzeugtechnologie

Über welche technische Ausstattung werden die Fahrzeuge der Zukunft verfügen? Kundenwünsche nach Komfort und Individualisierung der Fahrzeuge werden laut Prof. Dr. Schreier zunehmen – das Fahrzeug wird mehr und mehr als vernetztes System wahrgenommen. Auch ökonomische Fragen, wie alternative Antriebe oder neue Werkstoffe zur Gewichtsreduzierung des Fahrzeugs, werden eine wichtige Rolle spielen. Darüber hinaus werden gesetzliche Regelungen zum Umwelt- und Klimaschutz bei der Fahrzeugentwicklung von Bedeutung sein. Und auch in Fragen der Sicherheitssysteme wird der Gesetzgeber sowie der Kunde Anforderungen an das Fahrzeug der Zukunft stellen, wie Telematiksysteme zur Unfallvermeidung. „Die Basis für das Servicege-



Harald Pfau, Werbas AG, lud zum Kfz-Werkstatt-Symposium ein

schäft der Zukunft ist der gesicherte Zugang zu den relevanten Daten“, betonte auch Prof. Dr. Norbert Schreier. Doch wie sieht es in den Werkstätten mit diesen Daten aus? Während die Fahrzeughersteller vor rund zehn Jahren keine oder nur wenige Daten lieferten, stünden diese jetzt vermehrt zur Verfügung, waren sich die Pressevertreter Frank Schlieben und Konrad Wenz einig.

Lösungsansätze

Doch seien diese in der Vielfalt und Form nicht praxisgerecht, bemängelten die Autohausinhaber Werner Frisch und Jochen Baumann. „Unsere Servicemitarbeiter haben keine Zeit, sich aus der Masse der Informationen genau das herauszufiltern, was in dem Moment benötigt wird, wenn ein zu reparierendes Fahrzeug auf der Hebebühne steht“, so Baumann. Und ASP-Chefredakteur Frank Schlieben fasste zusammen: „Wir haben mittlerweile einen Daten-Overkill.“ Denn die von den Fahrzeugherstellern zur Verfügung gestellten Daten seien nicht strukturiert und

unterschieden sich von Hersteller zu Hersteller. Dies mache es gerade freien Werkstätten sehr schwer, diese Informationen schnell zu nutzen.

Doch nicht nur für freie Werkstätten stellt sich dieses Problem. Denn die Grenze zwischen markengebundenen und freien Werkstätten wird immer fließender, betonte Werner Frisch. „Von einer Fahrzeugmarke allein kann ich meine Werkstatt nicht mehr wirtschaftlich betreiben“, verwies Frisch auf die immer kürzere Verweildauer von Fahrzeugen in der Werkstatt und betonte: „Es sollte deshalb auch in Anbetracht der zunehmenden Ausdünnung von Servicebetrieben in der Fläche im Interesse der Fahrzeughersteller sein, allen Werkstätten nutzbare Fahrzeuginformationen zur Verfügung zu stellen.“

Die Nutzung von Informationen als wertschöpfende Kompetenz ist die Herausforderung der Zukunft, betonte auch Prof. Dr. Schreier. Doch wie könnte eine Lösung zur Informationsbeschaffung aussehen? Dass Werkstätten entsprechende Informationen durch die Teile- und Komponenten-

LAUNCH

www.launch-europe.de

Klein, aber oho...

X-431 DIAGUN

Kleiner Diagnosetester mit umfangreicher Software, zu bedienen per Touchscreen, Datenübertragung via Bluetooth.

Gewinner des COLER Service Innovations Awards 2009.

LAUNCH Europe GmbH
 Heinrich-Hertz-Str. 10
 D-50170 Kerpen

+49 (0) 22 73 98 75-0
 Fax +49 (0) 22 73 98 75-33
 info@launch-europe.de

tenhersteller beziehen, sei zum einen nicht möglich, da diese nicht den letzten Stand des verbauten Teiles kennen, betonte Dr. Ulrich Walz. Zum anderen sei dies auch nicht sinnvoll, da Servicebetriebe dann statt von der begrenzten Zahl der Fahrzeuglieferanten Datenabfragen von rund 400 Teileherstellern bekämen.

Vieles dreht sich um die Daten

Auch die aus dem Publikum kommende Idee, eine Plattform durch die Prüforganisationen erstellen zu lassen, gestaltet sich schwierig, betont Gunter Dettelmann vom TÜV Süd. „Wir haben mit der Datenbereitstellung ähnliche Probleme.“ Um die sicherheitsrelevanten Elemente in Fahrzeugen prüfen zu können, haben sich die Überwachungsorganisationen bereits 2005 zusammengeschlossen und eine gemeinsame Fahrzeugsystemdaten GmbH

Wir werden uns in Zukunft noch mehr mit Elektronik und Technik beschäftigen müssen

gegründet. Allerdings seien dort nur die sicherheitsspezifischen Daten hinterlegt, so Dettelmann. „Aber ich nehme diesen Gedanken trotzdem mit“, verwies er auf das gerade entstehende Datennetzwerk auf Grundlage der VIN-Nummern, das in zwei Jahren auch online arbeiten müsse.

Jens Nietzschmann, stellvertretender Geschäftsführer der DAT, betonte, dass bereits Wege beschritten wurden. So gebe es unter anderem strukturierte Informationen zu Reparaturschritten sowie Arbeitswerte. Dies müsse weiterentwickelt werden

und dabei bezahlbar bleiben. „Die DAT ist geeignet, aber erst einmal muss die politische Willensbildung erfolgen“, so Nietzschmann. Hartmut Röhl wies darauf hin, dass in der Euro-5/6-Verordnung die Querverbindung zur Gruppenfreistellungsverordnung (GVO) geschaffen wurde, die den Fahrzeugherstellern die Lieferung standardisierter Daten für den gesamten Fahrzeugpark vorschreibt. Konrad Wenz macht darüber hinaus auf eine Verschärfung in der Gesetzgebung aufmerksam: „Euro 5 droht nicht mit Strafen, wenn die Fahrzeughersteller ihre Daten nicht zur Verfügung stellen, sondern verbietet ihnen dann sogar den Verkauf dieser Fahrzeuge.“ Eine Lösung wird kommen, waren sich alle Diskussionsteilnehmer sicher. „Ab 2011 müssen die Fahrzeughersteller ihre Daten in strukturierter Form zur Verfügung stellen“, fasste ZDK-Vorstandsmitglied Reinhard Ott zusammen.

„Bei allen Beteiligten ist die Erkenntnis da, dass sich etwas verbessern wird“, zog Moderator Matthias Nowotny denn auch ein optimistisches Fazit. Wie genau der Weg dahin aussehe, sei allerdings noch nicht klar. Doch müssten alle Beteiligten sich in dieser Frage engagieren. So wichtig Daten auch sind, ohne entsprechendes Personal kann ein Servicebetrieb nicht überleben. „Kompetente Kundenleistung kann ich nur erstellen, wenn ich



Prof. Schreier sieht spannende Zeiten auf den Service zukommen

auch die Menschen dazu habe“, betonte Prof. Dr. Norbert Schreier. Denn „die Kompetenz der Kfz-Werkstatt entsteht aus der zielgerichteten Nutzung der Informationen durch hochqualifizierte Experten.“ So sind neben dem Zugang und der effizienten Organisation der

Informationen, dem Einsatz computergestützter Informations- und Diagnosesysteme vor allem auch die Aus- und Weiterbildung hochqualifizierter Serviceexperten die entscheidenden Voraussetzungen für eine nachhaltige Kundenbindung im Kfz-Service, fasste Schreier zusammen. Seiner Meinung nach besteht eine Chance, sich im Servicemarkt der Zukunft zu halten – in der Spezialisierung. So seien Überlegungen im Gange, neben dem Kfz-Mechatroniker, der für alle Reparaturen geeignet sei, in den Werkstätten den Servicemechaniker einzuführen, der sich den rein mechanischen Fragen an einem Fahrzeug widme. Für die besonders anspruchsvollen Arbeiten an einem Fahrzeug würde demnach der Servicetechniker zum Einsatz kommen.

Zukunft der Spezialisten

Hartmut Röhl betonte, dass diese Spezialisierung aus seiner Sicht nicht markengerichtet, sondern systemgerichtet sein müsse. „Es gibt ein System Lenkung, das in allen Fahrzeugen ähnlich zu warten ist.“ Dieses könnte von den Mechatronikern bei einem BMW ebenso bearbeitet werden wie bei einem Skoda. Hinzu käme laut Röhl, dass der Einfluss der Teilehersteller in diesem Bereich zunehmen werde, da die Fahrzeughersteller bemüht sind, in der Produktion Kosten zu senken.

Harald Pfau, Vorstand der Werbas AG, zeigte sich zufrieden mit der Veranstaltung und hofft, dass sich das Service-Symposium als feste Veranstaltung in den Kalendern der Branche etabliert. „Wir sehen die Zukunft des Servicemarktes als zentrale Herausforderung für den gesamten Markt und möchten einen Beitrag leisten, damit die gesamte Branche miteinander ins Gespräch kommt.“

Claudia Kreller



Prof. Dr. Norbert Schreier referierte zum Thema Herausforderungen für den Servicemarkt.