SCHADEN.NEWS










14.09.2018

BLICK IN DIE ZUKUNFT DER REPARATUR

Wie werden freie Werkstätten mit dem wachsenden Druck in der Reparatur und beim Service fertig? Zusammen mit Hella zeigen die Diagnosespezialisten von Hella Gutmann Solutions in Frankfurt Produktneuheiten und Lösungen, die in Betrieben für mehr technischen Support, besseres und schnelleres Arbeiten sowie erfolgreiches Kunden- und Auftragsmanagement sorgen sollen.

WIE FUNKTIONIERT REPARATUR IN ZUKUNFT?

Am Messestand in Halle 11 erleben Besucher neue Automobiltechnik und Werkstattausrüstungsprodukte wie den den mega macs 77. Zusätzliche Fachvorträge im HELLA Academy-Forum verdeutlichen zudem die komplexen Zusammenhänge zwischen Fahrzeugtechnologien und Reparaturlösungen, geben Einblick in den aktuellen Stand der Diagnosetechnik und die Werkstatt 4.0. So könne der Techniker bei der Arbeit künftig auf neuen digitalen Wegen Informationen und Reparaturunterstützung abrufen und diese direkt in sein Gesichtsfeld einblenden lassen.

ZUSATZINFORMATIONEN PER DATENBRILLE ABRUFEN

Um Service- und Reparaturarbeiten effizient und wirtschaftlich durchzuführen, kommt es auf die richtigen Informationen zur richtigen Zeit und am richtigen Ort an. Hella Gutmann entwickelt deshalb eine neue Funktion: Mittels einer digitalen Brille mit integrierter Kamera und einer Hella Gutmann-

App lassen sich im Reparaturalltag schnell Bilder schießen bzw. Videos aufnehmen und verschicken. Entsprechend in die Brille eingebette Apps ermöglichen Funktionen wie die Fahrzeugidentifikation durch Scannen der Fahrgestellnummer. Diese Daten können dann direkt an den mega macs geschickt werden. Mögliche weitere Features erklärt Ralf Lemke von Hella Gutmann: "Wir können uns da zum Beispiel das Scannen von QR-Codes, das Abrufen zusätzlicher Informationen über das Internet oder den direkten Austausch mit einem Experten aus unserem technischen Callcenter vorstellen." Das Team prüft aktuell die technischen Möglichkeiten, ab 2019 soll die neue Brille dann verfügbar sein. In einer ersten Ausbaustufe werde sie dabei vor allem den umfangreichen Informationsaustausch zwischen dem Arbeitsplatz am Auto und dem technischen Callcenter fördern. Für den neuen Echtzeit-Support benötigt der Werkstattmitarbeiter die digitale Brille und die auf seinem PC oder Tablet installierte App. Über Letztere kann er seine Support-Anfragen verwalten, Bilder, Daten und Videos an den Spezialisten übertragen und empfangen sowie parallel mit dem Spezialisten sprechen. Dieser sieht, was der Profi in der Werkstatt sieht. Ähnlich einer Remote-Funktion kann er eingreifen – nicht am Auto, aber im Echtzeit-Dialog und mit Maßnahmen wie Markierungen in Standbildern/Videos, die im Gesichtsfeld eingeblendet werden. Weitere Verlinkungen zu Datenbanken, etwa zwecks schneller Erfassung von Fahrzeugdaten, und zu Funktionen des mega macs sind in späteren Ausbaustufen vorgesehen.

DONGLE FÜR KUNDEN- UND AUFTRAGSMANAGEMENT

Insbesondere das Thema E-Call wird von vielen freien Werkstätten, aber auch von Versicherern und Schadensteuerern sehr genau beobachtet. Schließlich könnten hier bei flächendeckender Umsetzung massive Auftragsverluste drohen, da verunfallte Fahrzeuge direkt in die Markenwerkstätten der Hersteller geroutet werden. Um auch weiterhin einen direkten Draht zum Kunden zu haben, bietet Hella Gutmann zusammen mit CarForce einen Dongle, der nach Absprache mit dem Kunden dauerhaft in der OBD-Schnittstelle des Fahrzeugs verbleibt und Fahrzeugdaten telematisch in die Werkstatt sendet. "Auf diese Weise kennen Werkstätten zu jeder Zeit relevante Daten des Kundenfahrzeugs, um diese dann beispielsweise proaktiv auf einen anstehenden Service-Termin hinzuweisen", erklärt Jessika Lora, Gründerin von Carforce. Perspektivisch soll auch eine Anbindung an mega macs Funktionen möglich sein. Der Dongle liefert Daten zu Batterie- und Kilometerstand auch direkt auf eine entsprechende App für den Autofahrer.

UMZUG VERDEUTLICHT FOKUS AUF WERKSTÄTTEN

Mit dem Umzug vom früheren Messestandplatz in Halle 3 auf neue Position in Halle 9 will der Licht- und Elektronikspezialist Hella seine Rolle als "Freund der Freien Werkstätten" unterstreichen. Denn in den Hallen 8 und 9 konzentriert sich die Kernausrüstung, ohne die Werkstätten ihren effizienten und wettbewerbsfähigen Arbeitsalltag nicht meistern könnten. Dazu zählen System- und Teilekompetenz genauso wie Diagnose-, Kalibrier-, Abgasmess- und Scheinwerfereinstellgeräte.