SCHADEN.NEWS











29.04.2025

„REMOTE SERVICES VON HELLA GUTMANN FÜR UNS UNERLÄSSLICH UND TÄGLICH IM EINSATZ“

Die Hilfestellung aus der Ferne mittels macsRemote Services von Hella Gutmann feiert ihr fünfjähriges Jubiläum. Der ursprünglich exklusive Service für die Kalibrier- und Diagnosecentren CheckPoint, steht als macsRemote-Hardware-Tool mittlerweile allen Marktteilnehmern – also auch Werkstätten ohne ein mega macs-Diagnosegerät – zur Verfügung. Die Bedeutung der Fernunterstützung durch Techniker von Hella Gutmann ist in den letzten Jahren stark gestiegen, wie auch Jens Schubert im Category Management bei Hella Gutmann betont: „Ohne Experten-Unterstützung aus der Ferne, wäre manch wichtige Aufgabe in Multimarkenwerkstätten nicht mehr, oder zumindest nicht unter vertretbarem Zeitaufwand, zu lösen. Etwa, wenn ein ersetzter Scheinwerfer, neues Zubehör oder eine Zusatzfunktion nur mit herstellerspezifischem, auf die VIN bezogene Einmal-Code freigeschaltet werden können.“

„MACSREMOTE HAT FÜR UNS AN RELEVANZ GEWONNEN“

Laut Angaben von Hella Gutmann steigen die monatlichen Zugriffe europaweit kontinuierlich. Bis Juni dieses Jahres könnte demnach bereits die Marke von 10.000 Tickets pro Monat geknackt werden. Dabei können die durchschnittlichen Antwortzeiten auf rund fünf Minuten gehalten werden. Auch beim Full-Service-Betrieb isicar in Leipzig ist macsRemote Services täglich im Einsatz, wie Betriebsinhaber und Junior-Chef Maximilian Mälzer gegenüber schaden.news berichtet. „Für uns ist macsRemote Services im Alltag inzwischen unerlässlich aufgrund der großen Markenvielfalt und der Vielzahl an unterschiedlichen Schäden, die wir als Full-Service-Anbieter abdecken. Wir nutzen den Service nun schon seit knapp fünf Jahren. Zu Beginn war es noch eine willkommene Ergänzung zu den

existierenden Systemen, hat jedoch mit der Zeit deutlich an Relevanz für uns gewonnen. Grund dafür sind die umfassenden technischen Neuerungen und der Umfang der am Fahrzeug verbauten technischen (Assistenz-)Systeme."

„BEARBEITUNGSGESCHWINDIGKEIT SPIELT GROSSE ROLLE"

Ein wichtiger Punkt für die Leipziger, die als CheckPoint auch Diagnose- und Kalibrierarbeiten für umliegende Werkstätten anbieten, ist dabei auch heute noch, die Kompetenz im eigenen Betrieb zu halten. Fremdvergaben in Markenbetriebe – zum Beispiel bei seltenen Fabrikaten – seien dadurch entfallen, wie Maximilian Mälzer berichtet. Zudem ergänzt er: „Für uns als Betrieb spielt neben der Kompetenz der macsRemote-Techniker auch die Bearbeitungsgeschwindigkeit eine große Rolle. Wenn ein Techniker bei uns verspürt, dass er ein technisches Problem – beispielsweise die Codierung von Steuergeräten, Kalibrierung von Assistenzsystemen, Anlernen von Zubehörbauteilen, Programmieren von Fahrzeugschlüsseln – nicht zeitnah lösen kann, ist er sogar angehalten, sich zügig mit dem macsRemote Service in Verbindung zu setzen, um die Standzeit des Fahrzeugs zu verkürzen. Kurz und knapp: Der macsRemote Service von Hella Gutmann ist für uns aus dem betrieblichen Alltag überhaupt nicht mehr wegzudenken und fester Bestandteil unserer betrieblichen Abläufe. Ich bin überzeugt davon, dass mal als freier Unfallreparaturbetrieb mit einem breiten Portfolio an zu reparierenden Fahrzeugmarken und -typen in Zukunft nicht mehr an dem mcsRemote Service vorbeikommt, um sein Leistungsversprechen einer vollumfänglichen Reparatur gerecht zu werden."

EINER DER FÜHRENDEN ANBIETER FÜR REMOTE-SERVICES

Um der steigenden Nachfrage gerecht zu werden, hat Hella Gutmann in den vergangenen fünf Jahren mehrere eigene Remote Center aufgebaut und strategische Partnerschaften für die Bereitstellung der notwendigen Infrastruktur geschlossen. Zudem sollen der Einsatz einer leistungsfähigen Serverstruktur und automatisierte Prozesse für optimale Lastverteilung, Redundanz und weitere Effizienz-Steigerung sorgen. „Mit macsRemote-Services wollen wir Werkstätten bei besonderen, meist schreibenden, Maßnahmen an Kundenfahrzeugen unterstützen, die nicht ohne Experten-Unterstützung durchzuführen sind. Unsere Dienstleistung umfasst aber ausdrücklich keine Ferndiagnose. Schließlich bieten wir für die Systemdiagnose hervorragende Geräte und die Unterstützung unseres Technischen Callcenters an. Unser breites Angebot für Remote-Services für Fahrzeuge von mehr als 75 Marken wird heute schon von vielen Tausend Werkstätten genutzt. Damit zählt Hella Gutmann zu einem der führenden Anbieter von derartigen Leistungen in Europa", resümiert Jens Schubert.

Carina Hedderich