

# Dazu sind Freunde da

**Werkstattkonzepte** | In einem schwierigen Jahr, das auch im Werkstattgeschäft von großen Unsicherheiten geprägt war, waren die Systemzentralen der zahlreichen Werkstatssysteme stark gefragt. Unsere Umfrage zeigt, dass Corona ein Turbo für die Digitalisierung war.

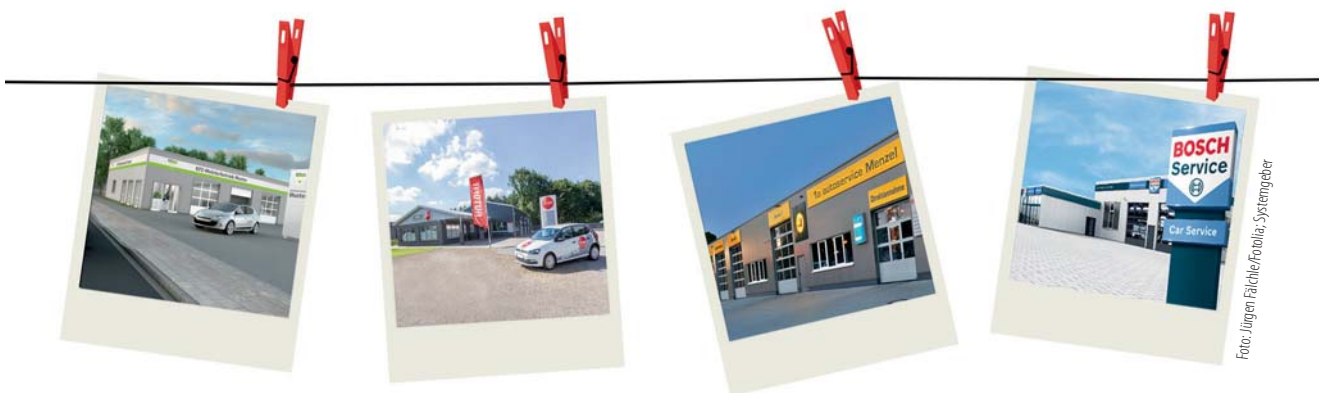


Foto: Jürgen Fälsche/Fotolia, Systemgeber

In unserer großen Vergleichstabelle geben wir wieder ein Panorama der unterschiedlichen Werkstattkonzepte des Teilegroßhandels.

**A**uch wenn die Corona-Einschränkungen die Werkstätten nicht so hart getroffen haben wie andere leidtragende Branchen, so gab es besonders im März und April erhebliche Unsicherheiten und auch – regional unterschiedlich – deutliche Umsatzeinbußen.

Für ihre Werkstattpartner stellten die Systemgeber der Werkstattkonzepte ganz pragmatisch Informationsmaterial über digitale Kanäle bereit und unterstützten die Betriebe bei der Einhaltung der Hygienevorschriften. „Unsere Werkstatt-Partner haben wir frühzeitig mit aktuellen Informationen, Hilfestellungen und Material unterstützt – wie beispielsweise Informationen zur Beantragung von Kurzarbeitergeld, analogem und digitalem

Material zu Hygieneregeln, zum Öffnungsstatus sowie auch Material, um im Verkaufsraum die Sicherheits- und Hygienerichtlinien umsetzen zu können“, schreibt Bosch auf unsere Anfrage. Ganz ähnlich fielen die Antworten der anderen Anbieter aus. ATR setzte auf die Informationsbereitstellung, Marketingmaßnahmen und Endkunden-Kommunikation über Schutzmaßnahmen mit Hygieneartikeln bis hin zur Prozessunterstützung für Arbeitsschutzstandards.

## Hotline und Ratgeber

Für die Konzeptgeber des Werkstattsystems 1a Autoservice ging die Aufgabe während der Corona-Krise weit über klassisches Marketing hinaus. Die Unsicherheit für die rund 1.500 dem Konzept angehörenden freien Werkstätten war laut den Systemgebern Coler, Knoll, Küblbeck, Lorch und WM SE groß. Zunächst mussten viele Fragen beantwortet werden: Welche Dienstleistungen dürfen trotz Ausgangsbeschränkungen angeboten werden? Wie und mit welchen Aussagen können die Werkstätten ihre Kunden ansprechen? Und welche Hilfsangebote stehen für die Sicherung des Geschäfts zur Ver-

fügung? Zu diesen Themen erhielten die Werkstätten verständlich aufbereitete Informationen in einem Liveticker im Extranet.

Zusätzlich konnten die Partnerwerkstätten über einen Werbegenerator Inhalte für ihre eigenen Kanäle in den sozialen Medien selbst individualisieren und herunterladen (z.B. zu einem kontaktlosen Hol- und Bring-Service). Entwickelt und umgesetzt wurde das Corona-Kommunikationskonzept innerhalb weniger Stunden, auf alle Neuerungen wurde täglich reagiert. In dem Marketingportal konnten Partner Plakate mit den wichtigsten Hygienemaßnahmen zum Aufstellen vor Ort bestellen.

Bei Systemgeber Hess wurden im ersten Schritt zahlreiche Online-Trainings als Ersatz für die nicht mehr umsetzbaren Präsenztrainings angeboten. Zwei Wochen nach Ausbruch der Pandemie wurden zudem spezielle Online-Trainings und Beratungen zur Corona-Soforthilfe, zu aktuellen Rechtsfragen, Unternehmenshilfen, den KfW-Darlehen und weiteren Themen durchgeführt.

Im internen Partner-Bereich der Motoo-Website wurde zudem ein „Corona-Aktuell“-Bereich eingerichtet, in dem nützliche News und Links für die Werk-

## Kurzfassung

Die Systemzentralen der Werkstattkonzepte bieten zahlreiche Bausteine, um die Werkstattpartner ins digitale Zeitalter zu führen. In der Corona-Pandemie haben sich die digitalen Kommunikationskanäle bewährt.

statt sowie abgestimmte Marketing-Aktivitäten (Aktionsposter für Verhaltensregeln etc.) zur Verfügung gestellt wurden

Der Systemgeber Select hat in der Krise weitere wichtige Themen im Auge gehabt: „Unser Ziel war es, unseren Partnern mit größtmöglicher Flexibilität unter die Arme zu greifen. Unter anderem haben wir die bisherigen Zahlungsmodalitäten an mögliche Engpässe angepasst und die Belieferung unserer Partnerwerkstätten mit Autoteilen flexibilisiert“, schreibt uns Select.

Wichtig war Select zudem, dass bei dringenden Anliegen stets ein fester Ansprechpartner aus dem Außendienst zur Verfügung stand. Entsprechende Verfügbarkeiten hat man daher so weit wie möglich aufrecht gehalten. Mit vorheriger Terminabsprache waren auch Beratungsgespräche möglich.






Fast einhellig herrscht der Eindruck, dass Corona einen Schub bei der Digitalisierung der Betriebe bewirkt hat. Seit Jahren versuchen die Systemzentralen, ihre

Werkstattspartner an die Hand zu nehmen – sei es bei der Erstellung einer vernünftigen Webseite oder beim Einsatz von Werkstattsoftware und digitalen Bestellsystemen.

### Schub für die Digitalisierung

„Tatsächlich sehen wir einen eindeutigen Trend in dieser Richtung. Und zwar von beiden Seiten, sowohl eine stärkere Offenheit der Werkstattkunden wie auch unse-

## Werkstattsysteme im Überblick

Konzeptgeber	ATR		BOSCH		HESS
					
	<b>Meisterhaft</b>	<b>AC Auto Check</b>	<b>AutoCrew</b>	<b>Bosch Car Service</b>	<b>Motoo</b>
Anzahl Systempartner Deutschland	739	301	250	1.000	240
<b>Systemgebühren</b>					
Starterpaket	1.000,- Euro	1.000,- Euro	nein	nein	3.100,- Euro
Laufende Kosten	89,- Euro pro Monat	89,- Euro pro Monat	155,- Euro pro Monat	ab 155,- Euro pro Monat	169,- Euro pro Monat
<b>IT-Bausteine</b>					
Webbasierter Teilekatalog	ja, über Großhändler webbasiert	ja, über Großhändler webbasiert	nein	nein	digitaler Teilekatalog Spektrum (auch als App)
Werkstattsoftware	ja, über Großhändler	ja, über Großhändler	optional Bosch-Werkstattmanagement-Software	Bosch-Werkstattmanagement-Software	Effizient Win oder Effizienz Werbas
Werkstatt-App	nein	nein	nein	nein	nein
Zugang zu RMI-Daten	ja, über Großhändler	ja, über Großhändler	ja	ja	ja
<b>Ressourcen Technik-Know-how</b>					
Technische Hotline	Bosch Technische Hotline	Bosch Technische Hotline	Bosch Technische Hotline	Bosch Technische Hotline	ja
Trainings	ATR-Akademie	ATR-Akademie	Bosch-Schulungen/ Bosch-Modulschulungen	Bosch-Schulungen/ Bosch-Modulschulungen	gemeinsamer Trainingskatalog von Motoo und Hess-Gruppe
<b>Systemvoraussetzungen</b>					
Meisterbetrieb	ja	ja	ja	ja	ja
Anzahl produktiver Mitarbeiter	mind. 3	mind. 3	mind. 2	mind. 3	keine Vorgabe
Umsetzung Corporate Design	verpflichtend	verpflichtend	verpflichtend	verpflichtend	verpflichtend
Diagnose- und Prüftechnik	verpflichtend	verpflichtend	mindestens KTS 350 oder 560 und ESI[tronic] 2.0 – A, SD/SIS	mindestens KTS 560, FSA und ESI[tronic] 2.0 – Profipaket	keine spezifische Vorgabe
<b>E-Marketing</b>					
Individueller Internetauftritt	ja	ja	ja	ja	ja, mit Baukastensystem
Social-Media-Service	ja	ja	optional/auf Anfrage	optional/auf Anfrage	Ja
<b>Kontakt für Interessenten</b>					
Ansprechpartner Werkstattsysteme	Sabine Reith sreith@atr.de Tel. 07 11/91 89 79-68	Sabine Reith sreith@atr.de Tel. 07 11/91 89 79-68	Robert Bosch GmbH Automotive Aftermarket info@autocrew.de	Robert Bosch GmbH Automotive Aftermarket bcs.info@de.bosch.com	Motoo Systemzentrale j.knoll@hess-gruppe.de Tel. 02 21/54 00 218

rer Werkstattpartner, sich digital zu informieren, digitale Angebote verstärkt zu nutzen“, erklärt Systemgeber Bosch.

Daher setze man stark auf digitale Angebote, wie virtuelle Messen, Webcasts, Social-Media-Kanäle oder Onlinetrainings mit entsprechenden Video- und Mailbotschaften. Die Nutzung und insbesondere das positive Feedback auf diese Angebote zeigten, dass die Bereitschaft für digitale Kommunikation jetzt auch in der Kfz-Branche höher ist, als sie bislang war.






Es sei daher durchaus möglich, dass die Digitalisierung auch nachhaltig einen höheren Stellenwert in der Werkstatt-Branche einnimmt und zum neuen Alltag wird, wie beispielsweise die Online-Terminbuchung oder die Online-Schulungen für bestimmte Themen.

### Digitale Kanäle bleiben

Bei Select merkt man diesen „Digitalisierungsschub“ deutlich. Die Anzahl von On-

linebestellungen sei in diesem Jahr trotz Auftragsrückgängen in anderen Bereichen um rund 28 Prozent gestiegen. Nachgefragt waren von den Werkstätten zudem vor allem die Select-Cloudlösungen zum Werkstattmanagement. Aber man habe auch festgestellt, dass alle anderen digitalen Angebote wie die virtuelle Messe stärker ausgelastet waren. Um die Verfügbarkeit aller Lösungen zu optimieren, hat Select sogar bereits Mitte des Jahres die Kapazität der Rechenzentren hochgefahren.

## Werkstattssysteme im Überblick

Konzeptgeber	WM SE				Mehrere Systemgeber*
					
	AutoFit	Auto Team	Auto Team Plus	Auto Pro	1A Autoservice
Anzahl Systempartner Deutschland	839	2.054	342	569	540 (WM SE), weitere 950 von Coler, Knoll, Küblbeck u. Lorch
<b>Systemgebühren</b>					
Starterpaket	nein	nein	nein	nein	nein
Laufende Kosten	19,90 Euro pro Monat	keine	19,90 Euro pro Monat	19,90 Euro pro Monat	64,- Euro pro Monat
<b>IT-Bausteine</b>					
Webbasierter Teilekatalog	ja	ja	ja	ja	ja
Werkstattsoftware	ja	ja	ja	ja	ja
Werkstatt-App	gegen Aufpreis	gegen Aufpreis	gegen Aufpreis	gegen Aufpreis	gegen Aufpreis
Zugang zu RMI-Daten	ja	ja	ja	ja	ja
<b>Ressourcen Technik-Know-how</b>					
Technische Hotline	optional Bosch Technische Hotline	optional Bosch Technische Hotline	optional Bosch Technische Hotline	optional Bosch Technische Hotline	optional Bosch Technische Hotline
Trainings	Trainmobil	Trainmobil	Trainmobil	Trainmobil	Trainmobil
<b>Systemvoraussetzungen</b>					
Meisterbetrieb	ja	ja	ja	ja	ja
Anzahl produktiver Mitarbeiter	mind. 2	mind. 2	mind. 2	mind. 2	mind. 2
Umsetzung Corporate Design	verpflichtend	verpflichtend	verpflichtend	verpflichtend	verpflichtend
Diagnose- und Prüftechnik	optional	optional	optional	optional	optional
<b>E-Marketing</b>					
Individueller Internetauftritt	optional	optional	optional	optional	ja
Social-Media-Service	optional	optional	optional	optional	optional
<b>Kontakt für Interessenten</b>					
Ansprechpartner Werkstattsysteme	Team Werkstattkonzepte Tel. 05 41/99 89 20 00 konzepte@wm.de	Team Werkstattkonzepte Tel. 05 41/99 89 20 00 konzepte@wm.de	Team Werkstattkonzepte Tel. 05 41/99 89 20 00 konzepte@wm.de	Team Werkstattkonzepte Tel. 05 41/99 89 20 00 konzepte@wm.de	www.1aautoservice.de/ kontakt/1a-autoservice-partner-werden/

\* Coler, Knoll, Küblbeck, Lorch, WM SE

Die Stahlgruber-Tochter PV Automotive hat gemerkt, dass die Werkstattpartner häufiger das Social-Media-Service-Tool für ihre Kommunikation über Social Media wie zum Beispiel Facebook genutzt haben. Ebenso wurde die Autofahrer App, über die Autofahrer „kontaktlos“, online Services buchen und begleichen können, verstärkt genutzt, berichtet PV Automotive.

Bei den Systemgebern von 1a Autoservice sieht man die Digitalisierung längst im Gange. Jetzt, in der Corona-Zeit, kon-






nen die Werkstätten die digitalen Kanäle gewinnbringend nutzen

### Vieles bereits etabliert

Man habe schließlich die Werkstätten schon lange in die digitale Welt begleitet. Mit individuellen Webseiten für jeden einzelnen Partner, der Unterstützung bei der Etablierung eigener Social-Media-Kanäle und laufend aktuellem, digitalem Informationsmaterial – im 1a Autoser-

vice-Extranet und im 1a Autoservice-Werbemittelportal. Darin finden die Partner alle Informationen zu Kampagnen und News zur Erstellung eigener Social-Media-Kanäle. In einer eigens erstellten Online-Plattform bzw. einem Online-Generator von 1a Autoservice werden neben Marketing- auch Geschäftsausstattungs-Materialien zum Download bzw. zur Bestellung gebündelt, ebenso finden sich dort Schnittstellen zu Drittanbietern z.B. für Arbeitskleidung.

## Werkstattsysteme im Überblick

Konzeptgeber	Alliance Automotive Group	Select	PV Automotive		
	 <b>Ok Car-Service</b>	 <b>ASP – Auto Service Partner</b>	 <b>Autofit</b>	 <b>Autoprofi</b>	 <b>PV:Partner</b>
Anzahl Systempartner Deutschland	170	465	371	19	997
<b>Systemgebühren</b>					
Starterpaket	2.990,- Euro	nein	499,- Euro	1.199,- Euro	299,- Euro
Laufende Kosten	55,- Euro pro Monat	49,90 Euro pro Monat	149,- Euro pro Monat	279,- Euro pro Monat	84,- Euro pro Monat
<b>IT-Bausteine</b>					
Webbasierter Teilekatalog	Centro Digital Online PartsFinder partslink24	AutoTeilePilot (ATP)	PV Kompass	PV Kompass	PV Kompass
Werkstattsoftware	Centrofaktura abis KFZ	WerkstattAbrechnungspilot (WAP)	DMS PV Manager Professional für 3 AP	DMS PV Manager Professional für 3 AP	optional zu Sonderkonditionen DMS
Werkstatt-App	AAG Concept Center	AutoTeileMessenger (ATM)	PV Manager-App + Autofahrer-App	PV Manager-App + Autofahrer-App	PV Manager-App + Autofahrer-App
Zugang zu RMI-Daten	TecRMI inkl. Hotline und Eurotax	ja, mit HaynesPro	ja, mit HaynesPro	ja, mit HaynesPro	ja, mit HaynesPro
<b>Ressourcen Technik-Know-how</b>					
Technische Hotline	Kfz-Technik EDV-Hotline	Feedback-Funktion im Teilekatalog	ja	ja	ja
Trainings	inhouse im eigenen Schulungszentrum sowie Webinare <a href="http://www.kfz-training24.de">www.kfz-training24.de</a>	Angebote über den jeweiligen Großhändler. Kooperation mit Trainmobil	Zugang zum umfangreichen Trainingsangebot PV Training, inkl. zweier Trainingstage pro Jahr	Zugang zum umfangreichen Trainingsangebot PV Training, inkl. acht Trainingstage pro Jahr	Zugang zum umfangreichen Trainingsangebot PV Training
<b>Systemvoraussetzungen</b>					
Meisterbetrieb	ja	ja	ja	ja	empfohlen
Anzahl produktiver Mitarbeiter	mind. 2	keine Vorgabe	mind. 2	mind. 3	mind. 1
Umsetzung Corporate Design	verpflichtend	verpflichtend	verpflichtend	verpflichtend	nicht angeboten
Diagnose- und Prüftechnik	verpflichtend	verpflichtend	verpflichtend	verpflichtend	optional
<b>E-Marketing</b>					
Individueller Internetauftritt	ja	ja, in Systemgebühr enthalten	optional	verpflichtend	optional
Social-Media-Service	ja	nein	optional	optional	nein
<b>Kontakt für Interessenten</b>					
Ansprechpartner Werkstattsysteme	Th. Schmitz/N. O'Neill Werkstattkonzepte@allianceautomotive.de	Timo Unkel Select AG t.unkel@select.ag	PV Automotive GmbH Tel. 02 01/2017 3400 konzepte-center@pvautomotive.de	PV Automotive GmbH Tel. 02 01/2017 3400 konzepte-center@pvautomotive.de	PV Automotive GmbH Tel. 02 01/2017 3400 konzepte-center@pvautomotive.de

Weitere seit Jahren etablierte Bausteine seien der Online-Teilekatalog aller Marken und der Zugang zu einem automatisierten Informationssystem mit sämtlichen Herstellervorgaben und -daten zu jedem Fahrzeugtyp und aktuellen Mitteilungen.

## Umsatzminus unterschiedlich






Wie stark waren die Umsatzeinbußen bei den Werkstattpartnern? Bei ATR gibt man

sich diesbezüglich gelassen: „Die Umsätze waren zwar stärker schwankend als vor Corona. Dadurch, dass die meisten Betriebe aber während der gesamten Krise geöffnet bleiben konnten, war der Umsatz nicht so stark betroffen wie befürchtet“, schreibt ATR. So oder so ähnlich lauten die meisten Antworten: Nach einem unsicheren April zogen die Umsätze danach wieder kräftig an. Einschränkend ist aber zu sagen, dass es regionale Unterschiede

gab – je nachdem wie stark die Region vom Lockdown betroffen war –, und auch nicht alle Betriebe sind gleich gut durch das Jahr gekommen. Laut Bosch liegt der Teileumsatz für die große Mehrheit der Werkstätten in etwa auf Vorjahresniveau, mit einem geringen Minus. Nur wenige Bosch-Partner waren stärker betroffen. Bei Bosch hofft man jetzt auf die schnelle Rückkehr zu Normalität in 2021.

Dietmar Winkler |

## Werkstattssysteme im Überblick

Konzeptgeber	Coparts	Carat			
					
	Profiservice Werkstatt	Autoexcellent	Fahrwerk-Konzept	ad Auto Dienst	Auto Mobil Meisterwerkstatt
Anzahl Systempartner Deutschland	ca. 800	ca. 130	1.300 über alle Carat-Konzepte	1.300 über alle Carat-Konzepte	1.300 über alle Carat-Konzepte
<b>Systemgebühren</b>					
Starterpaket	890,- Euro	890,- Euro	nein	nein	nein
Laufende Kosten	1.068,- Euro pro Jahr	1.068,- Euro pro Jahr	25,- Euro pro Monat, zzgl. technischer Daten, Hotline und Handbücher u. DMS	120,- Euro pro Monat, zzgl. technischer Daten, Hotline und Handbücher u. DMS	25,- Euro pro Monat, zzgl. technischer Daten, Hotline und Handbücher u. DMS
<b>IT-Bausteine</b>					
Webbasierter Teilekatalog	Coparts Online Version Dolphin	Coparts Online Version Dolphin	web Elekat 4.0	web Elekat 4.0	web Elekat 4.0
Werkstattsoftware	Proficar	Proficar	SFK (Bücher EDV)	SFK (Bücher EDV)	SFK (Bücher EDV)
Werkstatt-App	Coparts Online PSW-Mobil	Coparts Online	keine	keine eigene, aber über Dienstleister	keine
Zugang zu RMI-Daten	via Coparts Online	via Coparts Online	Autocompact	Autocompact	Autocompact
<b>Ressourcen Technik-Know-how</b>					
Technische Hotline	via TecRMI	via TecRMI	Autocompact	Autocompact	Autocompact
Trainings	via MotorKolleg und die Coparts-Gesellschafter	via MotorKolleg und die Coparts-Gesellschafter	ja, mit verschiedenen Institutionen oder über die Carat-Gesellschafter	ja, mit verschiedenen Institutionen oder über die Carat-Gesellschafter	ja, mit verschiedenen Institutionen oder über die Carat-Gesellschafter
<b>Systemvoraussetzungen</b>					
Meisterbetrieb	Voraussetzung	Voraussetzung	ja	ja	ja
Anzahl produktiver Mitarbeiter	keine Vorgabe	keine Vorgabe	mind. 1	mind. 2	mind. 1
Umsetzung Corporate Design	verpflichtend	verpflichtend	verpflichtend	verpflichtend	verpflichtend
Diagnose- und Prüftechnik	Mehrmarkendiagnose mit aktuellem Softwarestand	Mehrmarkendiagnose mit aktuellem Softwarestand	verpflichtend	verpflichtend	verpflichtend
<b>E-Marketing</b>					
Individueller Internetauftritt	ja, in verschiedenen Ausbaustufen	ja, in verschiedenen Ausbaustufen	ja	ja	ja
Social-Media-Service	nein	nein	nein	ja	nein
<b>Kontakt für Interessenten</b>					
Ansprechpartner Werkstattsysteme	Daniel Griesenbeck (Systemleiter) Tel. 02 01/3 19 40-0	Daniel Griesenbeck (Systemleiter) Tel. 02 01/3 19 40-0	Ralf Gores Leiter Werkstattssysteme Tel. 06 21/8 60 80-3 55	Ralf Gores Leiter Werkstattssysteme Tel. 06 21/8 60 80-3 55	Ralf Gores Leiter Werkstattssysteme Tel. 06 21/8 60 80-3 55



Alles was  
fährt, läuft  
besser mit  
**LIQUI MOLY.**



**MOTORÖLE  
ADDITIVE  
AUTOPFLEGE**

[www.liqui-moly.com](http://www.liqui-moly.com)

