

# Make or Buy

**Diagnose** | Weil viele freie Betriebe nicht in der Lage sind, auf unterschiedlichen Herstellerportalen effizient zu arbeiten, bietet der Markt Lösungen für den „Service-on-Demand“, der eben genau diese Lücke füllen soll.

**D**ie freien Werkstätten, K&L-Betriebe und Mehrmarkenbetriebe stehen heute vor großen Herausforderungen, wenn sie an neueren Fahrzeugmodellen überhaupt noch etwas reparieren wollen. Fahrzeughersteller belegen ihre Fahrzeuge mit Diagnoserestriktionen für nicht autorisierte Personen, digitale Servicehefte müssen auf Herstellerportalen gepflegt werden. Und nach dem Austausch von bestimmten Bauteilen müssen Komponenten erst freigeschaltet oder codiert werden, damit sie korrekt funktionieren. Auch die Neubeschreibung von Steuergeräten (Flashen) und die Kalibrierung von Sensoren und Kameras bei Fahrerassistenzsystemen stellen Werkstätten vor große Herausforderungen. Aber nicht jede Werkstatt ist willens oder in der Lage die hohe Investition in das notwendige Know-how und das Equipment zu tätigen – zumal wenn sich das Hauptgeschäft immer noch auf ältere Fahrzeuge bezieht, die verglichen mit neueren Fabrikaten geradezu „servicefreundlich“ sind.

## Vielzahl an Herstellerportalen

Das Arbeiten auf unterschiedlichen Herstellerportalen gestaltet sich komplex, allein das Prozedere der Freischaltung und die Bedienung der unterschiedlichen Portale bereitet manchem Betrieb Kopfzerbrechen. Die Anbieter von Diagnoselösungen haben darauf reagiert und bieten Remote-

## Kurzfassung

Im Gegensatz zur klassischen Technik-Hotline zielen Diagnose Services darauf ab, der Werkstatt bestimmte Dienstleistungen abzunehmen. Im Vordergrund stehen Freischaltungen und Codierung auf Herstellerportalen.



Foto: Hella Gutmann

**Der Remote-Service von Hella Gutmann ist für K&L-Betriebe interessant, aber auch für Mehrmarkenwerkstätten, die häufiger mit neuen Fahrzeugtypen zu tun haben.**

Services an, die als erweiterte Hotline den Werkstätten spezifische Arbeiten abnehmen – unter anderem Freischaltungen und Codierungen auf Herstellerportalen. Dieser „Service-on-Demand“ ist für viele Betriebe eine sinnvolle Ergänzung im Tagesgeschäft.

Der Bedarf an solchen Services ist besonders bei Werkstätten gegeben, die regelmäßig an sehr neuen Fahrzeugen arbeiten, also unter anderem K&L-Betriebe, die mit immer neuen Technologien in den Autos zu kämpfen haben. Einfach mal den LED-Scheinwerfer eines neuen Audi A6 tauschen? Fehlanzeige. Wenn der Austauschscheinwerfer eingebaut wurde, muss dieser zunächst codiert werden, sprich auf das spezifische Fahrzeug programmiert werden. Das erfordert zwingend den Zugang zum Herstellerportal.

Hella Gutmann Soluution (HGS) bietet mit dem Produkt „macsRemote“ freien Werkstätten und speziell K&L-Betrieben

eine erweiterte Hotline für genau solche Aufgaben an (siehe Interview). Das System arbeitet browserbasiert mit einem Ticketssystem. Der Download einer eigenen Software ist nicht notwendig. Aus einem Menü wählt der Mechatroniker in der Werkstatt



Foto: HERTH+BUSS

**Auch für Diagnose on Demand von HERTH+BUSS ist ein spezieller Fahrzeugstecker nötig.**



**Mit Bildübertragung und Augmented Reality hilft WOW den Werkstätten aus der Ferne.**

die gewünschte Dienstleistung aus und wird mit einem geschulten Techniker von HGS verbunden. Hardwareseitig ist dazu nur der Adapter für die Verbindung zum Fahrzeug notwendig und eine stabile Internetverbindung. Das Angebot ist nicht zu verwechseln mit der klassischen Diagnosehotline, bei der man sich meldet, wenn man nicht mehr weiter weiß. Bei Remote Services geht es um die Auslagerung bestimmter Prozesse, die man intern nicht abbilden kann – sei es weil man nicht selbst auf dem Herstellerportal arbeiten kann, sei es, dass das betreffende Fahrzeug so neu ist, dass es in der eigenen Diagnoselösung noch gar nicht abgebildet werden kann.

Mit dem Angebot „Diagnose on Demand“ zielt Herth+Buss in eine ganz ähnliche Richtung. Anders als der Name vermuten lässt, geht es weniger um Diagnose im Sinne der Fehlersuche am Fahrzeug, als vielmehr um die Freischaltung und Programmierung von Steuergeräten auf dem Herstellerportal (siehe Best-Practice-Bericht auf Seite 16).

### Hilfe mit Augmented Reality

Eher in Richtung klassische Hotline – ergänzt um Videounterstützung – zielt das Produkt In.sight von WOW Würth Online World (WOW). Der Service umfasst Live-Bildübertragung und Videokonferenztechnik und kann damit effektiv zur Problemlösung beitragen. Das System nutzt die Möglichkeiten der Augmented Reality per Bildschirm. Aus der Ferne können optische Hinweise virtuell über das Live-Werkstattbild gelegt werden, um beispielsweise die Einbaulage eines Ersatzteils zu demonstrieren. Zudem steht ein Chat-Bereich für Nachrichten zur Verfügung. Das System ist webbasiert und daher mit nahezu jedem Endgerät nutzbar.

Dietmar Winkler ■

## Jürgen Hofmann

Leiter Aftermarket Services bei Hella Gutmann



Foto: Hella Gutmann

### asp: Was hat Hella Gutmann veranlasst, Remote-Services für Werkstätten anzubieten?

**J. Hofmann:** Werkstätten stehen heute immer öfter vor dem Problem, dass einige Bauteile bzw. Komponenten nach dem Ersetzen erst beim Hersteller freigeschaltet werden müssen, damit sie ihre auf das Fahrzeug zugeschnittene Funktion erfüllen. Diese Freischaltungen sind auf die Fahrgestellnummer des Fahrzeuges bezogen und können nur über den Server des Fahrzeugherstellers erfolgen – ein Prozedere, mit dem sich nicht jede Werkstatt befassen kann oder möchte. Deshalb haben wir uns dieses Themas angenommen und mit macsRemote einen Service geschaffen, der diese Aufgabe für Hella-Gutmann-Kunden erledigt.

### asp: Welche Betriebe wollen Sie damit erreichen?

**J. Hofmann:** Der größte und entscheidende Vorteil ergibt sich für Werkstätten, die an sehr neuen Fahrzeugen arbeiten, die noch nicht in der Multimarkensoftware enthalten sind, oder die Komponenten in Fahrzeuge einbauen, die einer speziellen Freischaltung unterliegen. Darüber hinaus sind wir aber auch in der Lage, spezielle Serviceleistungen mit dem Tool durchzuführen oder bei der Diagnose live zu unterstützen. Somit sprechen wir alle Werkstätten an, die auf eine solche Möglichkeit gewartet haben – darunter mit Sicherheit Karosserie-, Glas- und Lackspezialisten. Aber auch Multimarkenwerkstätten und markengebundene Betriebe mit Fremdmarkenanteil interessieren sich für unser neues Tool.

### asp: Welche Ausstattung benötigen die Werkstätten?

**J. Hofmann:** Um die Dienstleistungen am Fahrzeug ‚remote‘, also aus der Ferne, am Kundenfahrzeug durchzuführen, ist ein kleines Zusatzgerät notwendig. Dieses wird am OBD-2-Stecker des Fahrzeuges angesteckt und über das Werkstatt-WLAN mit dem Internet verbunden. Als Bediengerät kann ein beliebiges Smartphone oder Tablet eingesetzt werden. Der erste Austausch findet dann in Chatform zwischen dem Techniker der Werkstatt und dem Techniker der Remotehotline statt. Es wird besprochen, was gemacht werden soll. Danach übernimmt der herstellerspezifisch geschulte Hella-Gutmann-Techniker die Umsetzung und schaltet sich in die Fahrzeugelektronik ein.

### asp: Was ist der Schwerpunkt der Remote Services?

**J. Hofmann:** Die Leistungen umfassen im Wesentlichen besonders anspruchsvolle Aufgaben, für die im Alltag einer Werkstatt entweder Daten, Zugänge oder Spezialwerkzeug fehlen. In der Praxis sind dies z.B. Komponentenfreischaltung (Multimedia), die Inbetriebnahme von Zusatz-Komponenten, Inbetriebnahme (AHK), Kalibrierungen (Kamera/Radar/Lidar), Diagnose und andere Maßnahmen an Neufahrzeugen, die noch nicht in Multimarken-Diagnosegeräten enthalten sind, aber auch Servicerückstellungen und Einträge in digitale Servicehefte.

### asp: Wo liegen die Grenzen der Dienstleistung?

**J. Hofmann:** Die Remote-Maßnahmen sind derzeit auf Einzelkomponenten und die Übertragung von Kleinsoftware beschränkt. Komplette Flashvorgänge aller Steuergeräte des Fahrzeuges können derzeit nicht aus der Ferne durchgeführt werden, denn für solche Prozesse muss ein Techniker während der gesamten Übertragungszeit im Hintergrund bereitstehen. Das kann bei einem Update-Flashprozess mehrere Stunden dauern.