

Schritt in die richtige Richtung

Interview | Die Großhandelskooperation Carat ist zusammen mit anderen Handels- und Industriepartnern Mitbegründer von Repdate. Das Online-Buchungssystem soll das Geschäft von Werkstätten weiter digitalisieren, erklärt Carat-Geschäftsführer Thomas Vollmar.

asp: Carat ist einer der Partner für die Plattform Repdate. Kommt damit jetzt der Durchbruch für eine Branchenlösung des IAM, die Sie schon seit Langem propagieren?

T. Vollmar: Als Durchbruch würde ich das noch nicht bezeichnen, es ist aber ein wesentlicher Schritt in die richtige Richtung. Zu viele Teilnehmer im IAM sind noch immer der Meinung, mit eigenen kleinen Lösungen der geballten und globalen Servicesteuerung der Fahrzeughersteller etwas entgegensetzen zu können. Der IAM benötigt stattdessen einen bezahlbaren und hocheffizienten Standard für die digitale Abwicklung des zukünftigen Servicegeschäfts – nicht nur in Deutschland, sondern zumindest auch in Europa. Dass nun drei Handelsgruppen, vier Automobilzulieferer und acht Werkstattkonzepte mit über 10.000 angeschlossenen Werkstätten im DACH-Markt mit Repdate ausgestattet werden können, ist daher ein ganz wesentlicher Schritt, der die Digitalisierung für alle Beteiligten effizient und bezahlbar macht.

asp: Wie stark war Carat an der Entwicklung von Repdate beteiligt?

T. Vollmar: Das Projektteam setzt sich aus Mitarbeitern aller genannten Unternehmen zusammen, wobei gerade in den letzten zwei Jahren eine sehr enge und vertrauensvolle Abstimmung zwischen der ATR und der Carat für die Berücksichtigung der Handelskriterien stattfand. Dabei

sind die Erfahrungen und Ansätze, die wir mit unserer bereits etablierten Drivemotive Lösung machen, insbesondere in die konzeptionelle Entwicklung eingeflossen. Drivemotive wird weiterhin als kostenfreie Lösung am Markt bestehen bleiben. Repdate ist dabei als ein zusätzlicher wichtiger Baustein unserer Drivemotive-Plattform zu verstehen, der wiederum auf einer Bosch-Technik basiert.

asp: Es ist explizit eine offene Lösung – wie stark ist das Interesse anderer Parteien aus Großhandel und Industrie, mitzumachen?

T. Vollmar: Unser Systempartner Caruso bekommt aktuell sehr viele Anfragen von namhaften Interessenten wie z.B. weiteren Handelsgruppen, Reifenketten und Versicherungen, sodass wir sicher davon ausgehen können, weitere Partner in den nächsten Monaten anschließen zu können.

asp: Laut Caruso ist Repdate eine Whitelabel-Lösung, die von den jeweiligen Partnern selbst vermarktet wird. Erfolgt die Vermarktung bei Carat nach Integration weiterhin unter dem Namen Drivemotive?

T. Vollmar: Jein! Unsere Plattform trägt den Namen Drivemotive und in dieser Plattform wird sich der Baustein „Repdate“ als weiteres, wichtiges Modul in die Leistungen von Drivemotive einreihen. Sie können sich das so ähnlich wie „Intel inside“ bei den PC-Herstellern unterschiedlicher Marken vorstellen.

asp: Wann geht das System live?

T. Vollmar: Der offizielle Roll-out beginnt im Juni, allerdings wurden in den letzten Wochen bereits viele Bosch-Car-Service-Stationen mit dem System ausgestattet.

asp: Kernstück ist die Terminvereinbarung und eine automatisierte Kostenkalkulation. Wie funktioniert die Erstellung der Kostenkalkulation in der Werkstatt – benötigt man hierzu Telematikdaten?



Foto: Carat

Thomas Vollmar ist Geschäftsführer der Carat Unternehmensgruppe

T. Vollmar: Bezogen auf unsere Drivemotive-Plattform gibt es für die Werkstätten heute zwei Entwicklungsstufen für die Terminvereinbarung. Sozusagen als Einstieg kann die einfache Terminvereinbarungslösung inklusive der Werkstatt-Suchfunktion für den Autofahrer genutzt werden. In diesem Fall ist in der Carat-Zentrale ein Call-Center installiert, das jede Buchung vom Autofahrer aufnimmt und im direkten Kontakt mit der Werkstatt sicherstellt, dass der Autofahrer keine Negativerfahrung aufgrund fehlender oder zu lange dauernder Antworten machen muss. Wir nennen das in der Übergangszeit „Semi-digitale Lösung“. Der Autofahrer agiert über die App oder die Homepage digital, die Abwicklung in der Werkstatt erfolgt noch analog, ohne dass der Autofahrer

Kurzfassung

Mit der digitalen Terminbuchung Repdate bekommt die Carat-Plattform Drivemotive einen weiteren Baustein hinzu. Der digitale Buchungsprozess kann durch Einbindung von Fahrzeugdaten über OBD-Stecker ergänzt werden.

„Wir gehen davon aus, weitere Partner in den nächsten Monaten anschließen zu können.“

Thomas Vollmar, Carat-Geschäftsführer

dies bemerkt. Sobald die Werkstatt bereit und in der Lage ist, die eigenen Prozesse voll digital abzuwickeln, erhält sie von uns das Upgrade auf die Repdate-Lösung.

asp: *Wie sieht dann der zweite Schritt aus?*

T. Vollmar: Die Repdate-Lösung ermöglicht dann nicht nur die vollautomatische Terminbuchung, sondern auch zusätzliche Unterstützung bei digitalen Werkstattprozessen. Bei einer Wartung genügen hierfür lediglich die Fahrzeug-Ident-Daten mit Kilometerstand, bei Reparaturen müssen natürlich auch Fehlercodes zur Verfügung stehen. Telematikdaten sind im Pannenfall unumgänglich und für all das kommen heute noch immer die OBD-Stecker (Dongles) ins Spiel. Zusammen mit Caruso haben wir drei Dongle-Anbieter zertifiziert, die die Anforderungen erfüllen können. Die Kluft zwischen den positiven Tests und der Realität im Alltag ist allerdings noch beträchtlich. Unsere Tests mit Vollfunktion werden perfekt bestanden, wenn alle Voraussetzungen idealtypisch erfüllt sind. Das heißt, die Werkstatt kennt das Fahrzeug und den Fahrer, sie hat einen Dongle in dem Fahrzeug verbaut, der Fahrer hat die SIM-Funktion aktiviert und der Dongle kann alle relevanten Daten auslesen und versenden. Die Praxis sieht meist anders aus, weshalb wir uns mit dem Online-Buchungstool nun Schritt für Schritt an die Verbreitung und die Akzeptanz auf allen Ebenen herantasten.

asp: *Woher kommen die Telematikdaten – ist als Retrofit-Lösung ein OBD-Stecker vorgesehen?*

T. Vollmar: Ja, aktuell müssen wir noch mit den drei zertifizierten Dongles eine Retrofit-Lösung anbieten. Ein Anbieter hierfür ist unser Partner Continental; welcher Anbieter in welchem Werkstattkonzept zum Einsatz kommt, entscheidet letztlich der Konzeptanbieter, der hierfür auch das wirtschaftliche Risiko trägt.

asp: *Wird der Stecker an den Autofahrer verkauft oder gibt es ein Gebührenmodell?*

T. Vollmar: Wir empfehlen unseren Werkstätten, den Dongle kostenlos als Kundenbindungsinstrument zu installieren. Mit diesem überschaubaren Invest kann die Werkstatt dem Autofahrer einen wesentlich besseren Service bieten und die Kundenzufriedenheit absichern. Es gibt kein abgestimmtes Gebührenmodell unter den Anbietern, zumal dies ohnehin nicht zulässig wäre.

asp: *Bekommt der Autofahrer eine App aufs Smartphone?*

T. Vollmar: Der Autofahrer kann unsere App kostenlos installieren oder auch eine klassische Online-Suche z.B. über den Begriff „Autoreparatur“ durchführen. Er landet dann bei verschiedenen Plattformen, auf denen bereits Drivemotive hinterlegt ist, oder direkt auf unserer Seite.

asp: *Wer ist die vornehmliche Zielgruppe – private Autofahrer oder Flottenkunden?*

T. Vollmar: Die Plattform wurde gleichermaßen für das B2B- und B2C-Geschäft entwickelt. Unser Fokus ist aber aufgrund der genannten Einschränkungen zunächst auf den Flottenkunden ausgerichtet.

asp: *Vom 1. bis 3. Oktober findet die „Carat Messe digital 2021“ statt. Ist es überhaupt*

möglich, mit einer digitalen Veranstaltung die Kunden zu erreichen?

T. Vollmar: Eine digitale Messe ist natürlich überhaupt nicht mit einer Live-Messe zu vergleichen. Dennoch gewinnt dieses Format gerade in den Zeiten der Pandemie an Bedeutung und Akzeptanz. Es lassen sich viele Informationen und Botschaften transportieren und mit besonderen Messe-Angeboten lohnt sich der Besuch für die Werkstätten auch wirtschaftlich. Wie in vielen anderen Bereichen wird sich auch die digitale Messe als Ergänzung zur Live-Messe langfristig etablieren.

asp: *Was sind die Schwerpunkte des digitalen Formats und wie sind die „Aussteller“ eingebunden?*

T. Vollmar: Es werden knapp 150 Aussteller auf unserer Messe vertreten sein. Die Messestände sind unterschiedlich gestaltet und der Aussteller hat die Möglichkeit, seine Schwerpunkthemen zu präsentieren – über eigens hinterlegte Videos, über Fachvorträge, über spezielle Präsentationen oder über interaktive Gewinnspiele. Wie auf Live-Messen sind auch hier kaum Grenzen gesetzt. Ob nun die „Gamer“ oder „Technikfreaks“ – alle Zielgruppen können auf ihre Kosten kommen und es wird sich lohnen, einige Stunden auf unserer „Carat Messe digital 2021“ zu verbringen.

Interview: Dietmar Winkler

Buchungsplattform Repdate

Repdate ist eine Werkstatt-Buchungsplattform, die in vorhandene Lösungen integriert werden kann. Carat integriert Repdate in die eigene Plattform Drivemotive. Repdate steht nach eigenem Verständnis für eine offene industrielle Lösung, die die bestehende Wertschöpfungskette unterstützt. Teil von Repdate ist ein modernes Kundenmanagementsystem, mit dem Fahrzeugbesitzer ihre Servicetermine bequem über ihr Smartphone buchen können – in vielen europäischen Sprachen. Wenn zusätzlich auch die Telematikdaten des Fahrzeugs verfügbar sind, kann die Werkstatt im selben Buchungsprozess eine Bedarfsanalyse und eine automatisierte Kostenberechnung erstellen.