

Direkter Draht zum Joker

Hotline | Hochkomplexe und vernetzte Fahrzeugsysteme stellen hohe Anforderungen im Service und bei Reparaturen. Dadurch wird auch eine kompetente technische Hotline im Bereich Fahrzeugdiagnose immer wichtiger.

Trotz topaktueller, leistungsfähiger Diagnose und Verlinkungen mit Datenbanken stehen freie Werkstätten immer wieder vor Problemen bei der Ursachensuche für Fehlfunktionen an Fahrzeugen. Schließlich kann auch der beste Kfz-Profi nicht mit jeder herstellerspezifischen Finesse vertraut sein. Und viele Stunden hartnäckige Suche, Teiletausch auf Verdacht oder gar die Dienstleistung eines Marken-Kollegen lassen sich nicht an den Endkunden durchreichen.

Doch genau diese Lücke schließen technische Hotlines. Im Unterschied zu gängigen Kunden-Hotlines, zum Beispiel von Telefonanbietern, bieten gute technische Hotlines der Diagnosegerätehersteller ihren Kunden nicht nur Antworten rund

um das verkaufte Produkt, sondern auch umfassende Hilfestellung bei der täglichen Arbeit an Kundenfahrzeugen. Der Aufwand, der dafür betrieben wird, ist angesichts der großen Marken- und Modellvielfalt immens.

Eines der ältesten und leistungsstärksten seiner Art ist das technische Callcenter des Diagnosespezialisten Hella Gutmann Solutions. Seit der Einführung des ersten Abgastesters 1993 und des ersten Diagnosegeräts 1995 erhalten Anwender die Unterstützung durch technische Spezialisten des deutschen Geräteherstellers. „Damals war so etwas vollkommen neu und die Werkstätten waren überrascht, dass wir sie nicht nur bei der Bedienung der Geräte, sondern auch bei der

Fahrzeugdiagnose beraten“, erzählt Kfz-Meister Harry Loose, der das technische Callcenter mitbegründete und 20 Jahre lang leitete. „Das war wie ein Telefon-Joker: einfach bei uns, den Kollegen, anrufen und zusammen schnell den Fall lösen.“

Direkter Draht

Heute ist das technische Callcenter von Hella Gutmann hoch frequentiert und weithin bekannt. Ein Team von insgesamt rund 90 Mitarbeitern, davon allein 70 hochqualifizierte und markenspezifisch erfahrene Kfz-Meister, löst täglich mehr als 2.000 technische Problemfälle im Diagnose-Alltag der Hella-Gutmann-Kunden

Kompetente und freundliche Mitarbeiter sind das Kapital eines Technik-Callcenters.



– und dies an fünf Tagen der Woche und bei Bedarf in zehn Sprachen. Das funktioniert nur dank modernster IT und einem gut ausgearbeiteten Rückrufverfahren. Jeder Anruf erreicht zunächst eine der speziell geschulten Mitarbeiterinnen. Sie erfasst wichtige Eckpunkte, erstellt ein elektronisches Ticket für den betreffenden Problemfall und informiert den Anrufer, wann mit dem Rückruf des Spezialisten zu rechnen ist. „Unsere Zielsetzung ist ein Rückrufenster von maximal 20 Minuten. Doch in Ferienzeiten oder durch Krankheitsfälle kann sich die Wartezeit natürlich auch mal verlängern. Durch die Planbarkeit kann der Techniker in der Werkstatt dennoch seinen Arbeitsprozess optimieren“, so Loose.

Aufgrund der hohen Spezialisierung der Experten auf einzelne Automarken und Themen, gekoppelt mit der Möglichkeit, auf verschiedene Datenbanken zuzugreifen, führt der Rückruf meist direkt und schnell zum Ziel. Andernfalls wird ein Folgeanruf der Werkstatt demselben E-Ticket zugeordnet, sodass bis zur endgültigen Lösung des Problems stets derselbe Experte Ansprechpartner bleibt.

Hilfe per Klick im Diagnosetester

Das Spektrum der Problemlösungen reicht vom simplen Schaltplan bis zum raffinierten Insider-Tipp, etwa wenn Fehlercodes aufgrund der Systemvernetzungen auf falsche Fahrten führen oder nicht gespeichert wurden. Zusätzlich leisten erfahrene IT-Fachleute auch Unterstützung bei technischen Problemen der Gutmann-Geräte, beispielsweise bei Konfigurationen oder Vernetzungen mit der Werkstatt-Peripherie – wenn nötig auch im Fernwartungsmodus per Remote.

Nicht nur über das Telefon, sondern zunehmend auch über E-Mail suchen mo-



Die „Rettungsringfunktion“ kann bei jedem Diagnoseschritt aktiviert werden.

derne Werkstätten heute den Expertenrat des technischen Callcenters. Zudem bietet Hella Gutmann den Anwendern der Diagnosegeräte Mega Macs 56/66/77 mit der Lizenz „Pepair Plus Flat“ die Möglichkeit, ein Hilfesuch direkt aus dem Gerät heraus an das Experten-Team zu übermitteln. Der elektronische Hilferuf erfolgt durch Anwahl eines entsprechenden Symbols auf dem Touchscreen des Mega Macs. Die automatisierte Erstellung des elektronischen Tickets spart dabei viel Zeit, da automatisch die kompletten technischen Fahrzeug- und Diagnoseinformationen rund um das Problem an den Experten übermittelt werden. Ohne umständliche Rückfragen ist dieser sofort informiert über bereits vorgenommene Maßnahmen am Fahrzeug, gespeicherte Fehlercodes, die Parameter der Steuergeräte, vorgenommene Grundeinstellungen usw. Abhängig von der Situation erhält die

Werkstatt dann einen telefonischen Rückruf, angeforderte technische Daten oder einen schriftlichen Lösungsvorschlag. Schriftliche Antworten werden dabei direkt auf den Mega Macs gesendet.

Mit Rat und Tat in die Zukunft

Der Trend zu ständig online-geschalteten und mit der Umgebung kommunizierenden Fahrzeugen wie auch teilautonomen Fahrfunktionen verändern die Mobilität. Daraus resultieren veränderte Rahmenbedingungen und Abläufe im Reparaturmarkt. Stichworte sind Security Gateway, PassThru, digitales Serviceheft und Updates Over-the-Air. In Zukunft könnte deshalb ein guter Experten-Rat im technischen Callcenter nicht immer ausreichen, beispielsweise wenn eine Werkstatt die benötigte Aktion aus den verschiedensten Gründen nicht ausführen kann. Die Lösung in solchen Fällen sieht Hella Gutmann in der Leistungsergänzung des technischen Callcenters um Remote Services. Dann loggt sich der Hella-Gutmann-Experte aus der Ferne in den Mega Macs der Werkstatt ein und wird als kompetenter Dienstleister am Kundenfahrzeug aktiv. Voraussetzung dafür ist hochwertige Werkstattausrüstung – in erster Linie ein internetfähiges Multimarken-Diagnosegerät, das auch als PassThru-Tool für das Daten-Tunneling verwendet werden kann.

Davon abgesehen wird in Zukunft die Kommunikation von Mensch zu Mensch wichtig bleiben – nicht nur am Telefon, sondern auf allen Kanälen, die heute zur Verfügung stehen. Marcel Schoch |



Kfz-Meister Harry Loose leitete das Hella Gutmann Callcenter 20 Jahre lang.

Nutzungsmodelle für das Callcenter

Hella Gutmann bietet für die Nutzung des Technischen Callcenters verschiedene auf die Bedürfnisse des Kunden zugeschnittene Zahlungsmodelle an:
 Call 30: 299,- Euro netto*
 Call 50: 439,- Euro netto*
 Call Flat: für 50,- Euro netto/Monat (für unbegrenzte Calls/Monat)

Wichtig zu wissen: Ein „Call“ bezieht sich auf eine von der Werkstatt eingereichte Problematik („Ticket“). Auch wenn mehrere Anrufe/Rückrufe zur Lösung des Problems nötig sind, wird nur ein Call berechnet. Die meisten Mega-Macs-Anwender buchen die Lizenz „Repair Plus Flat“. Hier ist die Call Flat bereits enthalten. Für die künftigen Remote Services wird es separate Lizenzen geben.

*Einmalbetrag für 30 bzw. 50 Calls, verfällt zeitlich nicht.