

Rückrufdaten in Echtzeit

Interview | Ersatzteil bestellen, auspacken und dann? Die Komplexität der Fahrzeuge nimmt zu, die Anforderungen im Bereich der Fahrzeugreparatur steigen. Patric Sattler, Sales Director Europe bei Alldata, erklärt, warum Reparaturdaten immer wichtiger werden.

asp: Mit dem Ersatzteil alleine ist es nicht getan, die Informationen zum Teil werden wichtiger. Was ist dran an dieser Behauptung?

P. Sattler: Das Thema Daten wird immer wichtiger. Es wird im Werkstattalltag entscheidend, die richtigen Daten zur richtigen Zeit zur Verfügung zu haben. Die Komplexität der Fahrzeuge nimmt weiter zu, dadurch steigen die Anforderungen im Bereich der Fahrzeugwartung und -reparatur. Andererseits haben wir es durch den Fachkräftemangel immer häufiger mit Quereinsteigern zu tun, die nicht im Kfz-Gewerbe ausgebildet wurden. Unter diesen Bedingungen muss das Werkstattgeschäft trotzdem sicher und wirtschaftlich erfolgreich laufen.

asp: Alldata wirbt damit, mit unveränderten OE-Daten zu arbeiten – was steckt hinter diesem Versprechen?

P. Sattler: Es ist richtig, wir arbeiten zu 100 Prozent mit unveränderten Daten der Fahrzeughersteller. Es gibt zwar Vorschriften wie die GVO, die den Zugang zu Reparaturdaten prinzipiell regeln. Aber es ist trotzdem immer wieder herausfordernd, diese Art von Daten zur Verfügung stellen zu können. Am Ende sind es die Originaldaten, die die größte Differenzierung für uns bringen. Wir sehen uns daher auch nicht im direkten Wettbewerb zu anderen Anbietern von RMI-Daten. Unser Ansatz ist da tatsächlich einzigartig: Bei uns bekommt der Kunde immer die un-

veränderten Originaldaten. Das machen wir inzwischen für 41 Fahrzeugmarken mit über 90 Millionen Datensätzen.

asp: Aber dann muss man sich in den verschiedenen Fahrzeugmarken zurechtfinden ...

P. Sattler: Sobald ich das Fahrzeug identifiziert habe, kann ich in den Suchbaum gehen und fahrzeugspezifisch die entsprechenden Daten finden. Hier gibt es eine einheitliche Systematik. Was Tec Alliance schon vor Jahren im Bereich der Fahrzeugteile geschaffen hat, nämlich eine einheitliche Klassifizierung, haben wir für die RMI-Daten aufgebaut: Wir liefern eine harmonisierte Dokumentenstruktur, dies ermöglicht es, einfach und schnell auf die Daten von 41 Fahrzeugmarken zuzugreifen. Die Daten dahinter sind jedoch unverändert. Wir legen an die Detaildaten keine Hand an, das gilt für Texte und die technischen Darstellungen. Auf Detailebene bilden wir die originalen Dokumente des Herstellers ab.

asp: Warum ist es aus Ihrer Sicht wichtig, mit Originaldaten zu arbeiten?

P. Sattler: Wir verfolgen diese Strategie konsequent weiter: Über die Jahre haben wir uns als verlässliche Quelle für originale Daten im Markt positioniert und das bauen wir auch in Zukunft weiter aus. Nehmen Sie den Karosseriebereich. Dort sind Originaldaten unerlässlich: Sie beinhalten die Lage von Schnitt- und Klebepunkten, man muss Anweisungen beachten, wo man noch schleifen darf und wo nicht; manche Vorgaben sind hier sehr restriktiv, nicht zuletzt wegen der verbauten Sensorik. Selbst ein kleiner Kratzer in der Frontschürze darf aus Gründen der Sicherheit nicht einfach weggeschliffen werden. Daher nutzen auch Versicherer sowie namhafte Industrieunternehmen Alldata Repair. Mit einem ersten Fahrzeughersteller haben wir die Daten jetzt sogar in Echtzeit!



Foto: Alldata

Patric Sattler ist Sales Director Europe bei Alldata.

asp: Wie sind die Update-Intervalle?

P. Sattler: Das ist aus unserer Wahrnehmung ganz unterschiedlich und modellabhängig. Bei einem Volumenmodell wie dem Golf wird das möglichst schnell im Produkt abgedeckt sein. In den Randbereichen wird es dann schwieriger, die Daten schnell umzusetzen. Es ist unser Anspruch, den Kunden auch bei Randthe-

Kurzfassung

Alldata wirbt damit, mit Originaldaten der Hersteller zu arbeiten. Das kann im Zweifelsfall hilfreich sein. Der RMI-Anbieter arbeitet daran, die Suche weiter zu vereinfachen und bietet Support bei Problemfällen.

men zu helfen. Ein weiteres Differenzierungsmerkmal ist unser Infocenter. Wir haben eine Synonymsuche realisiert, wenn die Eingabe nicht genau dem Wording des Herstellers entspricht. Dahinter steht eine intelligente Suche, die trotzdem zum Ergebnis kommt. Falls die gewünschte Information dennoch einmal nicht zu finden ist, bieten wir die Möglichkeit, eine Anfrage im Infocenter zu stellen. Dort sitzen ausgebildete Kfz-Mechatroniker Meister und beantworten innerhalb von zwei Stunden konkrete Kundenanfragen.

asp: *Wie erfolgt diese Anfrage?*

P. Sattler: Die Anfrage erfolgt direkt im Produkt. Dort kann man die VIN eingeben und beschreiben, was man fahrzeugspezifisch sucht. Die Kollegen suchen dann direkt Dokumente oder vorhandene Filme etc. Der Service kostet nichts extra und ist abgedeckt durch die Gebühr von Alldata Repair.

asp: *Wie verhält sich Ihr Produkt zu den technischen Informationen in den Mehrmarken-Diagnosesystemen?*

P. Sattler: In Mehrmarken-Diagnosegeräten hat man ebenfalls technische Daten. Diese sind aber immer redaktionell aufbereitet. Ich denke daher, dass Alldata für bestimmte Aufgaben einfach besser geeignet ist. Unsere Daten kommen unverändert direkt vom Hersteller, alles andere ist davon nur abgeleitet und teilweise auch nicht immer zu 100 Prozent fahrzeugspezifisch. Vielfach haben Sie keine andere Wahl mehr, als auf Originaldaten zurückzugreifen, denn viele Informationen finden Sie gar nicht woanders oder nicht in der gleichen Tiefe. Ich denke, früher wurden wir tatsächlich eher als Ergänzung gesehen. Heute sind wir zu einem unverzichtbaren Werkzeug geworden.

asp: *Wo wollen Sie sich noch verbessern?*

P. Sattler: Wir sehen Verbesserungspotenzial in der weiter vereinfachten Suche. Die bereits erwähnte Synonymsuche ist ein erster Schritt. Der Kunde soll alles bei uns finden, was er rund um das Thema Wartung und Reparatur sucht. Wir sind aber kein Ersatz für Diagnosegeräte. Wir können Fehlercodes verbinden; wir können sagen, welche Daten für welchen Fehlercode relevant sind. Wir haben Technische Bulletins (TSBs) der Hersteller im Produkt integriert, wo man sehen kann,

dass beim Fehlercode xy dies oder jenes die richtige Lösung sein kann.

asp: *Welche Rolle spielt KI?*

P. Sattler: Die Kollegen in Nordamerika beschäftigen sich intensiv damit und haben bereits ein konkretes Produkt vorgestellt. Wenn bestimmte Fehler auftreten, wird mit Wahrscheinlichkeiten gearbeitet. Das System weiß, dass man beispielsweise einen Fehler zu 80 Prozent mit Methode A lösen konnte und zu 60 Prozent mit Methode B. Über einen Communityansatz versucht man den Betrieben zusätzlich Hilfestellungen zu geben. Über das strukturierte Vernetzen von Wissen kann man attraktive Mehrwerte realisieren und es Werkstätten ermöglichen, deutlich gezielter Fehler zu beheben. Das ist eine Vorstufe von künstlicher Intelligenz.

asp: *Arbeiten Sie mit virtueller Realität?*

P. Sattler: In den USA haben wir bereits ein Produkt im Markt, wo eine solche Technologie Anwendung findet. Es ist allerdings noch zu früh, um Aussagen über die Akzeptanz oder den Mehrwert treffen zu können. Die Anwendung funktioniert über eine App auf dem Tablet: Der Mechaniker kann eine Live-Verbindung mit einem Service-Mitarbeiter von Alldata herstellen. Mithilfe der im Tablet verbauten Kamera kann er das betroffene Bauteil zeigen. Auf der anderen Seite sitzt ein Experte, der digital und remote direkt in dieses Bild eingreifen kann. Er kann auf Sachverhalte hinweisen oder zur Orientierung Markierungen einzeichnen oder bestimmte Details hervorheben. In solchen unterstützenden Tools steckt sicher noch viel Potenzial und wir werden in Zukunft mehr davon sehen. Dies ist sicherlich nur eine von potenziell vielen Anwendungsmöglichkeiten dieser Technologie.

asp: *Erhalten Sie auch Daten der neuen „Chinamarken“?*

P. Sattler: Unser Eindruck ist, dass es im Reparaturmarkt grundsätzlich ein großes Interesse an dem Thema Elektromobilität und somit auch an diesen Fahrzeugmarken gibt. Die vielbeschworbenen Berührungspunkte des freien Marktes kann ich nicht erkennen. Das Gegenteil ist der Fall, man ist wissbegierig und beschäftigt sich mit dem Thema. Entsprechend beschäftigen wir uns ebenfalls mit den chinesischen Marken und haben sogar einen eigenen Bereich, der sich um die Beziehun-

gen zu den Herstellern kümmert. Dort haben wir natürlich auch chinesische Hersteller im Blick. Marken wie BYD oder Nio wecken auf jeden Fall schon sehr großes Interesse im Markt und deshalb sind sie auch für unsere Kunden interessant.

asp: *Können Sie auch Tesla?*

P. Sattler: Wir sind in der glücklichen Situation, dass wir Zugang zu den Daten haben. Das ist ein Stück weit dem Umstand geschuldet, dass wir sehr lange eine Kooperation im Bereich Karosserie-Instandsetzung aufgebaut haben. Tesla arbeitet weltweit mit großen Karosseriebetrieben zusammen, die entsprechend zertifiziert werden und in der Lage sind, verunfallte Fahrzeuge instand zu setzen.

asp: *Wie interessant ist der Zugriff auf mobile Daten? Denken sie in diese Richtung?*

P. Sattler: Wir denken nicht nur in diese Richtung: Im US-Markt haben wir ein Scan-Tool, mit dem man Verbindung zum Fahrzeug herstellen und Daten während einer Probefahrt aus den Steuergeräten auslesen kann. Man kann sich in den aufgezeichneten Daten bei Auffälligkeiten Marker setzen oder Sprachnotizen hinzufügen. Wann wir das in Europa angehen, ist noch offen. Die Priorität legt hier darauf, das bestehende Produkt weiter zu optimieren, um uns klar als Standardanwendung der Werkstatt zu etablieren.

asp: *Wie aktuell sind Servicepläne bei Ihnen und führen Sie darin Rückrufe auf?*

P. Sattler: Wir erhalten die Daten zu Rückrufen von den Fahrzeugherstellern selbst, und zwar in Echtzeit. Wir arbeiten anders als andere Marktteilnehmer nicht mit hinterlegten Maintenance-Listen, sondern setzen auf die Echtzeitabfrage beim Hersteller. Dadurch stellen wir sicher, dass wir alle Rückrufe berücksichtigen. Man nimmt dann zwar eine Wartezeit von eineinhalb bis zwei Stunden in Kauf, aber dafür hat man dann in Echtzeit bezogen auf die VIN-Nummer eine valide Information, ob ein Rückruf vorliegt. Wenn ein anstehender Rückruf nicht beachtet und der Service durchgeführt wird, geht die Werkstatt ein Risiko ein. Wenn es zu einem Schaden kommt, kann der Hersteller darauf verweisen, dass der bestehende Rückruf nicht beachtet wurde. Im schlechtesten Fall steht dann die Werkstatt in der Verantwortung, denn Unwissenheit schützt hier nicht vor Strafe.

Interview: Dietmar Winkler ■