

MYCAREVENT stellt Mobilität sicher

Ein EU-Projekt ermöglicht die produktunabhängige Ferndiagnose, qualitativ hochwertigen Service und eine schnelle Reparatur von Automobilen.

Stellen Sie sich vor, Sie stehen am Straßenrand, eine Warnleuchte zeigt Ihnen einen Fehler an und das Auto fährt nicht mehr. Nach rund einer halben Stunde kommt der Pannendienst – doch weiterfahren können Sie mit dem eigenen Auto trotzdem nicht. Denn der Werkstattmitarbeiter kann den Fehler im Fahrzeug nicht eindeutig identifizieren. Die hierzu notwendigen Diagnose-Werkzeuge und Messgeräte fehlen und die passenden Ersatzteile wurden nicht mitgebracht. Wohl oder übel müssen Sie sich zur nächsten

Werkstatt abschleppen lassen. Dieses Szenario gehört künftig der Vergangenheit an. Die Lösung lautet: MYCAREVENT. Der Name ist ein Akronym von „Mobility and Collaborative Work in European Vehicle Emergency Networks“ und bezeichnet ein Projekt, das durch die Europäische Kommission gefördert wird (Fördernummer 004402). Seit Oktober 2004 arbeiten Automobilhersteller, Pannendienste,

Vertriebsgesellschaften, Forschungsinstitute, Universitäten, Hardware-Hersteller, Beratungshäuser und IT-Provider daran, den Service im Automobilbereich mit Hilfe von Informationstechnologie zu verbessern. Die ESG als einer der Partner hat die Leitung des Arbeitspaketes „Training“ übernommen und übernimmt mit ihrem Fachwissen Aufgaben in einzelnen definierten Arbeitspaketen.

Hierzu gehören unter anderem die Entwicklung von Technologien, welche die Geschäftsmodelle unterstützen sowie die Mitarbeit zu den Themen Standardisierung, Ferndiagnose sowie die Entwicklung entsprechender Serviceportale.

Der Kontakt zu MYCAREVENT entstand durch die intensive Zusammenarbeit mit der Volkswagen AG, und hier insbesondere mit der Abteilung „Informations- und Dokumentenmanagement im Kundendienst“, die dieses Projekt als Automobilhersteller



Freie Fahrt in ganz Europa: MYCAREVENT bringt die Autofahrer diesem Ziel ein Stück näher.



maßgeblich in die Wege geleitet hat. Ausschlaggebend für MYCAREVENT war dabei vor allem die Einführung der Gruppenfreistellungsverordnung (GVO). Ihre Neuregelung besagt, dass Automobilhersteller ihre Reparatur-, Schulungs- und Diagnose-Informationen künftig nicht nur eigenen Servicebetrieben, sondern auch freien Werkstätten zugänglich machen müssen. Dafür soll das Projekt MYCAREVENT entsprechende IT-Lösungen erarbeiten. Des Weiteren geht es darum, die technischen Lösungen mit neuen, rentablen Geschäftsmodellen zu flankieren und allen Nutzern verständlich zu präsentieren. Insgesamt wurden neun Arbeitspakete geschlüsselt, die sich unter anderem mit Technologien, IT-Infrastruktur oder mobilen Datenetzen befassen.

Die ESG entwickelt Trainingskonzepte und setzt sie um. Dabei wird viel Wert auf den Einsatz von Blended Learning-Methoden gesetzt – also auf die Verzahnung verschiedener Lernformen. So kann man schnell und multinational ganz Europa erreichen. Das Trainingspaket bezieht die Bedürfnisse aller Endbenutzer mit ein. Endbenutzer sind aus Sicht von MYCAREVENT nicht nur Autofahrer, sondern auch Dienstleister und Werkstattmitarbeiter. Die potenziellen Nutzer werden nicht nur über die Aktivitäten des Projektes informiert, sondern spielen eine ent-

scheidende Rolle bei der aktiven Mitentwicklung von Lösungsstrategien.

Die reibungslose Kommunikation der Teilnehmer untereinander ist für den Projekterfolg wesentlich. Besonders in einem internationalen Projekt kommt dem eine sehr große Bedeutung zu. Die ESG hat dazu das E-Learning-Tool ELMY als Standard-Kommunikationsmittel eingeführt. Es ist mit großem Erfolg von den Teilnehmern angenommen worden. ELMY ermöglicht Web-Konferenzen mit zahlreichen Teilnehmern, spart somit Reisekosten und erhöht die Effizienz.

Um den Fahrer bei der Behebung einfacher Probleme zu unterstützen und Pannendiensten sowie Werkstätten Reparaturen schneller und effizienter zu ermöglichen, wurden im Projekt folgende Etappenziele festgelegt:

- ▶ Implementierung einer Mobilen Service-Welt, die auf innovative Weise die Bereitstellung von relevanten Reparatur- und Diagnoseinformationen am Pannort in Echtzeit ermöglicht.
- ▶ Schaffung von Geschäftsmodellen für alle in der Reparaturwertschöpfungskette beteiligten Akteure. In Zukunft werden mehrere Stellen an einer Reparatur beteiligt sein. Die Teilnehmer werden ihrem Beitrag entsprechend entlohnt, zum Beispiel für die Bereitstellung der

Information oder die Durchführung der Reparatur.

- ▶ Entwicklung von Standards, die es einerseits den Herstellern erlauben, interne Standards weiterzuführen und andererseits allen Nutzern Informationen über eine zentrale Datenbank liefern.
- ▶ Über diese Plattform werden Reparaturinformationen von Autos erfasst, selektiert, integriert, abgewickelt und vertrieben. Ferner wird geprüft, wie der mobile Nutzer des Automobils mit nützlichen After-Sales-Dienstleistungen versorgt werden kann.

Diese einzelnen Etappenziele werden während der Projektlaufzeit anhand

von Piloten demonstriert. In Demonstrationsszenarien werden die Lösungen für die Endanwender erfahrbar gemacht. Dem Honorary Chair kommt dabei die Ehre zu, diese jeweils vorzustellen.

Mit den von MYCAREVENT bereitgestellten Lösungen wird eine Vision Wirklichkeit: Sie stehen am Straßenrand, aufgrund des erkannten Fehlers werden Sie schnell und umfassend über die Art und Dauer der Reparatur informiert. Damit können Sie schnell einschätzen, wie lange Sie bis zum Ende der Reparatur warten müssen oder ob Sie sich ein Ersatzfahrzeug beschaffen müssen. Dies gibt Ihnen Mobilität und Planungssicherheit. aj

Mit MYCAREVENT werden die Visionen Planungssicherheit und Mobilität Wirklichkeit.

Der Automotive-Market

Der europäische Automobilmarkt gehört zu den wichtigsten Industriezweigen in der Europäischen Union. Allein im After-Sales-Markt dieses Sektors werden pro Jahr rund 84 Milliarden Euro umgesetzt, davon 40 Milliarden Euro für Dienstleistungen, Wartungen und Reparaturen. Der Anteil des Umsatzes von nachgelagerten Dienstleistungen am Gesamtumsatz des Automobilsektors hat in den letzten Jahren stetig zugenommen. Kraftfahrzeugbesitzer geben durchschnittlich 400 Euro pro Jahr und im Laufe eines Fahrzeuglebens etwa 5000 Euro für Reparaturen und Wartungen aus.

Wichtige Dienstleister in diesem Sektor sind sowohl Franchise-Werkstätten, also an einen Hersteller gebundene Werkstätten (120.000 Betriebe, die etwa 1,5 Millionen Arbeitnehmer beschäftigen), als auch unabhängige Werkstätten (160.000 Betriebe mit etwa 600.000 Beschäftigten). Rund 18.000 Service-Fahrzeuge sind im Einsatz, um die Autofahrer bei bis zu 14 Millionen Einsätzen im Jahr am Pannort zu unterstützen.

Honorary Chair der ESG

Neben der aktiven Teilnahme in den Arbeitspaketen und der Unterstützung bei der Steuerung des Gesamtprojektes übernimmt der Leiter des Automotive-Bereiches und Mitglied der Geschäftsleitung der ESG, Wolfgang Szczygiol, die Rolle des Honorary Chair innerhalb von MYCAREVENT.

Spektrum: Was ist ausschlaggebend für Ihr Engagement als Honorary Chair?

Szczygiol: Im Projekt MYCAREVENT werden die Weichen für die Zukunft im After-Market gestellt. Die teilnehmenden Firmen stellen

dementsprechend einen repräsentativen Ausschnitt aus der Wertschöpfungskette dar. Sie in ihrer Tätigkeit und Nachhaltigkeit in meiner Rolle als Honorary Chair zu unterstützen, ist mir persönlich eine große Motivation.

Spektrum: Was sind die Aufgaben des Honorary Chair?

Szczygiol: Die Aufgaben sehe ich im Wesentlichen darin, das Projekt sowie die mit MYCAREVENT verknüpften Ziele zu fördern und publik zu machen. Es ist wichtig, die Zielgruppen bereits heute mit den zukünftigen Prozessen vertraut zu machen, um eine hohe Akzeptanz sowie eine positive Erwartungshaltung sicherzustellen. Die Meilensteine im MYCAREVENT sind mit der Erstellung verschiedener Demonstratoren verknüpft. Die Theorie spiegelt sich so in der Praxis wider. Die Präsentation dieser – insgesamt drei – Demonstratoren ist eine Aufgabe, der ich gerne entgegenstehe.

Spektrum: Was können Sie persönlich zum Gelingen in MYCAREVENT beitragen?

Szczygiol: Meines Erachtens ist besonders eine neutrale Berichterstattung und Würdigung der Leistungen wichtig. Die ESG ist aufgrund ihrer Hardware- und Hersteller-Unabhängigkeit sowie der intensiven Kenntnis des After-Markets ein idealer Kandidat für diese Aufgabe. Dies war einer der Gründe, warum die Volkswagen AG die ESG für diese Aufgabe vorgeschlagen hat. Persönlich möchte ich meine langjährigen Kontakte nutzen, um das Projekt in Zusammenarbeit mit dem Projekt-Koordinator – also dem Forschungsinstitut für Rationalisierung an der Technischen Hochschule Aachen – sowie dem gesamten MYCAREVENT-Konsortium voranzutreiben und zum Erfolg zu bringen.



Wolfgang Szczygiol