

Werkstattketten

Firma	A.T.U Auto Teile Unger GmbH und Co. KG	Einkaufsgesellschaft Freier Reifenfachhändler mbH & Co. KG	Euromaster GmbH	4Fleet Group GmbH
Ansprechpartner für GK Anschrift Telefon Fax E-Mail Internet	Manfred Koller Dr.-Kilian-Straße 11 92637 Weiden i. d. Oberpfalz 0961/3065745 0961/3065690 m.koller@atu.de www.atu.de/b2b	Walter Krause Druseltalstraße 15 34131 Kassel 0170/4533932 06422/4409 walter_krause@t-online.de www.efr-online.de	Axel Vögele Mainzer Straße 81 67657 Kaiserslautern 0172/9772482 06203/601950 axel.voegele@de.euromaster.com www.euromaster.de	Jürgen Titz Xantener Straße 105 50733 Köln 0221/97666861 0221/976669861 office@4fleet.de www.4fleet.de
Zahl der aktuellen Stützpunkte in Deutschland	530	276	>300 eigene Servicestationen	>800
Neue Stützpunkte in 2005	44	13	Keine Angaben	>70
Voraussichtliche Zahl der Stützpunkte bis Ende 2006	590	>300	Keine Angaben	900
Einheitliches Erscheinungsbild aller Stützpunkte	Ja	Nein, jedoch seit 2005 Zugehörigkeit durch Außenwerbeelemente signalisiert	Ja, da ausschließlich eigene Servicestationen	Nein, aber Kennzeichnung als Servicepartner der 4Fleet Group vorhanden
Qualitätssicherungssystem/ Schulungssystem für die Stützpunkte	Ja	Schulungen u.a. für die korrekte Anwendung der Abwicklung gemäß getroffener Vereinbarungen sowie Nutzung der zur Verfügung stehenden Abrechnungssysteme	Regelmäßige Verkaufs- und Technikerschulungen im eigenen Trainingscenter	Ja, regelmäßige Schulungen aller Servicepartner
Interesse an Kundenbeziehungen zu Pkw-/ Transporterfuhrparks	Ja	Ja	Ja	Ja
Zahl der betreuten Fuhrparks	18.000	Keine Angaben	Keine Angaben	Verträge mit sämtlichen Leasinggesellschaften, zusätzlich mehr als 350 individuelle Vereinbarungen
Ausbau der Geschäfte mit Flottenbetreibern	Ja	Im Rahmen betriebswirtschaftlich sinnvoller Vereinbarungen ja	Ja	Ja
Dienstleistungen für Flottenkunden	Reifen, Stahl- und Alufelgen, Inspektionen, Wartungs- und Instandhaltungsarbeiten, Autoglas (Reparatur und Ersatz)	Alle Dienstleistungen rund um Rad und Reifen, in Teilbereichen auch Autoservice	Leistungen rund um Reifen und Räder, Bremsen-Check und -Einbau, Achsvermessung, Ölwechsel, AU, tuningkompetente Beratung. Für alle Flottenkunden zusätzlich: kostenlos Power Air (Stickstoffbefüllung), auf die Flotten zugeschnittene Servicepakete, Hol- und Bringservice, Mobile Fitting, nationaler und europäischer Pannendienst, regelm. Fuhrparkdurchsichten mit entsprechendem Reporting	Reifen + Reifenservice, Autoservice, Mobile Fitting in allen Ballungszentren, persönliche Ansprechpartner im Außen- und Innendienst, systemseitige Fixierung und Umsetzung der Kundenvorgaben, bundesweit gültige Rahmenvereinbarungen für Reifen + DL, zentrale Hotline, Adressverzeichnis aller Partner, bargeldlose Abwicklung, Zentralfakturierung, Rg.-Transfer in Papier- oder EDI-Form, Kundenkarte für jeden Fahrer
Gewährleistung einer Mobilitätsgarantie/Inhalt	Nach Inspektion im Panneneinbruch bis zur nächsten Insp./max. 12 Monate: Pannenhilfe v. Ort bis 105 €, Abschleppen bis 155 €, Bergen, Ersatzteilvers. ins Ausland, Hotel (max. 3 N.) oder Bahnfahrt 2. Klasse	Nicht generell, abhängig von den mit Fuhrparkbetreibern getroffenen Vereinbarungen	Auf Wunsch	Im Rahmen der Premio-Inspektion
Bundesweit einheitliche Garantiezusagen/bei jedem Betrieb einlösbar	Ja	Nicht generell, abhängig von den mit Fuhrparkbetreibern getroffenen Vereinbarungen	Ja	Im Rahmen der Premio-Inspektion
Sicherstellung für Flottenkunden, dass Garantie- und Gewährleistungszusagen der Hersteller und Importeure voll erhalten bleiben	Inspektionen gemäß AutoData-Wartungsplänen	Durch entsprechende Rahmenvereinbarungen, die für die EFR-Gesellschafter bindenden Charakter haben und in den internetbasierten Systemen aktuell verfügbar sind	Es werden bei Euromaster keine Garantie- und Gewährleistungsarbeiten der Automobilhersteller durchgeführt	Zurzeit in Klärung
Deutschlandweit identische Kosten für in Auftrag gegebene Arbeiten	Ja	Ja, sofern bundesweite Rahmenvereinbarungen getroffen wurden	Ja	Ja
Bundesweit einheitliche Öffnungszeiten	überwiegend: Mo. bis Fr. 7:30–20:00 Uhr Sa. 8:00 bis 16:00 Uhr	Nein	Mo. bis Fr. 8:00 bis 18:00 Uhr, Umrüstphase: bis 20:00 Uhr Sa. 8:00 bis 13:00 Uhr, Umrüstphase: bis 18:00 Uhr	Mo. bis Fr. 9:00 bis 18:00 Sa. 9:00 bis 14:00 Uhr In Umrüstphasen verlängert
Mietwagen für Kunden während des Fahrzeugaufenthalts in der Werkstatt	Ja	In Einzelfällen (individuelle Entscheidung der Gesellschafter) möglich. Kann beim zuständigen Gesellschafter erfragt werden.	Auf Wunsch ja, in der Regel nicht notwendig, da keine größeren Wartezeiten anfallen	Ja, Werkstattdienstwagen

	Pit-Stop Auto Service GmbH	Pneuhage Service GmbH	point S Deutschland GmbH	Top Service Team KG	Vergölst GmbH
	Michael Kämmer Seligenstädter Grund 11 63150 Heusenstamm 06104/9617-92 06104/9617-97 m.kaemmer@pit-stop.de www.pit-stop.de	Bernd Weishaupt An der Roßweid 23-25 76229 Karlsruhe 0173/6293104 0721/618855-104 bernd.weishaupt@pneu.com www.pneuhage.de	Wolfgang Weigand Röhrstraße 7 64372 Ober-Ramstadt 06154/639153 06154/63929153 wweigand@point-s.de www.point-s.de	Ansgar Blömer Leibnizpark 5 51503 Rösrath 02205/9010441 02205/9010449 bloemer@top-service-team.de www.top-service-team.de	Kunden Competence Center Büttnerstraße 25 30165 Hannover 0511/938205555 0511/93820544 kundenservice@vergoelst.de www.vergoelst.de
	350	209, davon 92 eigene Niederl. und 117 Vertriebspartner	732	410	> 300
	30	32	16	8	10
	390	240	755	10	325
	Ja	Eigene NL: Ja	Ja	Ja, Auszeichnung mit dem Logo „Top-Service-Team. Autos in guten Händen“	Ja, nahezu vollständig
	Ja	Mitarbeiter-Schulungen an durchschnittlich 2,5 Tagen pro Jahr, z.B. für Montage von Runflat-Reifen bzw. RDKS (Zertifizierung aller Niederlassungen)	Eig. Schulungsangebot nur für Servicecenter + Mitarbeiter zu Technik, Beratungsqualität, Management & Führung mit Schwerpunkt „Kundenservice“. Ca. 90 Seminare in 2005.	Ja, eigenes Schulungs- und Trainingsprogramm mit internen und externen Trainern	Ja, Qualitätsmaßstäbe sind dokumentiert und werden regelmäßig über eine externe Agentur überprüft. Eigenes Schulungszentrum für EDV-, Verkaufs- und Verhaltensschulungen. Technischschulungen durch externe Dienstleister
	Ja	Ja	Ja	Ja, alle Stationen führen den Pkw-Service, 90 Prozent den Lkw-Service	Ja
	>1.000	Keine Angaben	> 10.000 Fahrzeuge	600 Pkw- und Lkw-Fuhrparks	> 20.000
	Ja	Ja, Flotten sind Kernzielgruppe, daher permanente Vertiefung und Weiterentwicklung der Standards	Ja	Ja, jährliches Wachstum von zehn Prozent wird angestrebt	Ja
	Kompletter Autoservice inkl. Wartung/Inspektion, Autoglas, Klimatechnik, Reifen und Räder, Hol- und Bringservice, Mobile Fitting	Mobilservice, Hol- und Bringservice, 24-Std.-Pannendienst, zentrale Abrechnung, bundesweit einheitl. Konditionen, bargeldl. Einkauf und Service, Reifeneinlagerung, Terminbühen, Laufleistungsgarantien, computeroptimiertes Auswuchten, Auspuff-, Öl-, Bremsen-, Stoßdämpfer-, TÜV-/AU-Service, Umtauschgarantie, Leihfahrzeug, Fahrwerkstuning	Alle Dienstleistungen rund um den Reifen, Stoßdämpfer-, Bremsen- und Auspuffservice, Ölwechsel, Achsvermessungen und flächendeckend europaweiter Mobilservice für Lkw-Kunden, Mobile Fitting, Hol- und Bringservice, Online-Reifenmanagement, umfassendes Reporting	Reifen- und Rädervservices für Pkw und Lkw, einheitliche Rahmenabkommen, individuelle Umsetzungen von Kundenvorgaben, bargeldlose Abwicklung vor Ort, zentrale Hotline, zentrale und regionale Betreuung mit 60 Außendienstmitarbeitern, Kundenkarte, mobiler Kundenservice, 24-Stunden-Services, Auswertung, Fleet-Checks, Analysen, UVV, Führerscheinprüfung, Europa-Service	Reifenservice und Montage, Mobile Fitting, Hol- und Bringservice, Fuhrparkanalyse, Reifeneinlagerung, Auspuff-, Bremsen-, Stoßdämpfer- und Fahrwerkservice, Vermessung, Batterieservice, Inspektionen, Öl-service, Kleinreparaturen, HU, AU
	In Planung für 2006	Ja, für Pkw-/Transporterfuhrparks in Verb. mit der Reifenindustrie (z. B. Kleber Assistance): kostenl. Übernahme der Leistungen durch Dienstleister (Radwechsel, Abschleppen, An-/Abfahrtskosten)	Abschleppdienst, Pannenhilfe, Ersatzteilbeschaffung, Taxikosten, Telefonberatung, Fahrzeugabholung und -transport, Fahrt und Übernachtungskosten, Heimreise, Nachrichtenweiterleitung, Sprachmittlerdienst etc.	Nein, Reifengarantie gemäß Herstellerangaben	1. Reifen-Mobilitäts-Garantie: Reifen-Garantie, europaweite Pannendienstleistung 2. Mobilitäts-Garantie (Regelwartung): Abschleppen, Pannenhilfe, Übernachtung, Fahrzeugrücktransport, Mietwagen oder Bahnfahrkarte
	Ja	Ja, im Rahmen der Richtlinie der Reifenindustrie bzw. der gesetzlichen Vorgaben	Europaweit geltende Garantiezusagen, innerhalb Deutschlands werden die Garantiezusagen vom point-S-Servicecenter geleistet (24 Std.)	Ja, bei allen Top-Service-Team-Händlern und -Partnern	Ja, bundesweite Gültigkeit. Reifen-Mobilitäts-Garantie = Abwicklung in den eigenen Fachbetrieben und auch über externe angeschlossene Dienstleister (europaweite Pannen-DL)
	Alle Wartungen und Inspektionen werden gemäß Herstellervorgaben durchgeführt. Alle Ersatzteile haben OE-Qualität	Kundendienst und Inspektionen exakt nach Herstellervorgaben. Grundsätzl. nur Originalteile bei Flottenkunden. NL mit Kfz-Service sind von Kfz-Innung aner. Meisterbetriebe	Arbeit nach Herstellervorgabe, GVO	Nur im Reifen- und Felgenbereich	Ist im Rahmen der GVO geregelt. Verwendung ausschließlich von Originalersatzteilen. Durchführung von Inspektionen nach den Vorgaben der Kfz-Hersteller
	Ja	Ja, wenn Rahmenvereinbarung mit Pneuhage Service GmbH identische DL und Konditionen	Ja	Ja, individuelle Rahmenabkommen und Umsetzung der Kundenvorgaben	Ja
	Mo. bis Fr. 8:00 bis 18:00 Uhr Sa. 8:00 bis 14:00 Uhr	Mo. bis Fr. 7:30 bis 17:30 Uhr Sa. 8:00 bis 13:00 Uhr In Umrüstphasen verlängert. Regional bzw. auf Kundenwunsch auch andere Zeiten möglich	Mo. bis Fr. 7:30 bis 18:00 Uhr In Umrüstphasen verlängert (individuelle Vereinbarung)	Mo. bis Fr. 8:00 bis 18:00 Uhr Sa 8:00 bis 12:00 Uhr	Mo. bis Fr. 8:00 bis 18:00 Uhr Sa. 9:00 bis 13:00 Uhr In der Winter-Umrüstphase verlängert
	In Planung für 2006	Ja, Kundenleihfahrzeuge an den meisten Standorten. Alternativ: Hol- und Bringservice	Nach Absprache mit dem jeweiligen Servicecenter	Ja, eigene Fahrzeuge und Zusammenarbeit mit Autovermietern vor Ort	Auf Kundenwunsch in allen Stationen verfügbar

Werkstattssysteme

Systemname Firma	AC Auto Check ACW GmbH	ad-Werkstattssysteme Carat Systementwicklungs und Marketing GmbH und Co. KG	Autofit Temot-Autoteile GmbH	Automeister LuK-Aftermarket Service oHG
Ansprechpartner für GK Anschritt	Thomas Sülzle Am Mittelkai 22 70327 Stuttgart 0711/918979-13 0711/918979-70 info@acw-stuttgart.de www.ac-autocheck.de	Jan Mill Leinfelder Straße 60 70771 Leinfelden-Echterdingen 0711/79452202 0711/79452256 jan.mill@carat-gruppe.de www.ad-autodienst.de www.ad-truckdrive.de	Klaus Grote Max-Planck-Straße 23 70736 Fellbach 0711/510985-62 0711/510985-69 k.grote@temot.de www.autofit.de	Mitja Bartsch Paul-Ehrlich-Straße 21 63225 Langen 06103/753-4582 06103/753-4519 bartsch@automeister.com www.automeister.com
Zahl der aktuellen System- partner in Deutschland	325	650	800	73
Neue Partner in 2005	91	Keine Angaben	246	7
Davon ehemalige Fabrikatsbetriebe	-	Keine Angaben	35	3
Voraussichtliche Zahl der Partner bis Ende 2006	400	Keine Angaben	> 950	100-110
Angestrebte Rahmen- abkommen/Service- autorisationen für die Partner mit den Automobil- herstellern oder sonstigen Fahrzeuggroßvermarktern	Bereits Umsetzung regional vor Ort, Entscheidung liegt beim einzelnen Systempartner	Die Systemzentrale empfiehlt ihren Partnern, momentan die Möglichkeiten von Serviceverträgen sorgfältig be- triebswirtschaftlich zu prüfen. Die Ent- scheidung kann nur einzelfallbezogen getroffen werden. Rahmenabkommen mit Großvermarktern bestehen bereits	Ja, ein großer Teil der Partner besitzt bereits einen oder mehre- re Serviceverträge mit einem Hersteller	Kooperationsverträge der Systemzentrale mit mehreren Fahrzeuggroßvermarktern, die einen vergünstigten Fahrzeugbezug ermöglichen
System-Pflichtbausteine, die alle Partner umsetzen müssen/Kontrollhäufigkeit	Inhabergeführter Meisterbetrieb, einheitliche Außensignalisation, mind. zwei Hebebühnen, AU-Tester, Bremsenprüfstand. Kontrolle erfolgt durch Konzept- berater und Außendienst der ATR-Gesellschafter	Als ad-Auto Dienst: Qualifikation als Kfz-Meisterbetrieb, mind. zwei Mitarbeiter neben dem Meister, Motortester und Bremsenprüf- stand, HU/AU, Einrichtungen und Werkzeuge nach dem Stand der Technik	Technik: Basis-Trainings, Hot- line, Newsletter; Organisation: Software Repdoc Prof., elektron. Teilekatalog Tirep inkl. Modul Technik; Kommunikation: POS, einheitl. Erscheinungsbild. Kon- trolle durch Berater und Zentrale	Jährliche Prüfung der Systemkonformität inkl. Systemstandards durch Systemzentrale
Einheitliches Erscheinungs- bild aller Partner	Ja	Ja	Ja	Ja, bei Außensignalisation obli- gatorisch
Qualitätssicherungssystem/ Schulungssystem für Partner	Laufende Kontrollen durch die Konzeptberater. Schulungsmaß- nahmen (u.a. durch die ATR- Akademie), regelmäßige Werk- statttests	Maßnahmen als komplettes Paket mit dem Namen CQM, darunter z.B. europaweit einheitl. Qualitätspro- gramm, Angebot von Werkstatttests, regelmäßige Technischulungen usw.	Partner durchlaufen definierte Trainingskaskaden. Außerdem regelmäßig interne Werkstatt- tests zur Qualitätssicherung	Bonussystem, Werkstatttest alle 24 Monate, umfangreiche Schulungs- und Weiterbildungs- angebote
Interesse an Kunden- beziehungen zu Pkw-/ Transporterfuhrparks	Ja	Ja, Vereinbarungen sowohl mit Partnern individuell als auch mit der Zentrale	Ja	Ja
Zahl der betreuten Fuhrparks	Derzeit keine zentrale Steuerung, Systempartner haben z.T. bereits Vereinbarungen mit Fuhrparks	Keine Angaben	Partner betreuen regional kleine bis mittlere Flotten	Keine Angaben
Ausbau der Geschäfte mit Flottenbetreibern	Ja, zukünftig geplant	Weitere Vereinbarungen werden angestrebt	Ja	Ja
Dienstleistungen für Flottenkunden	Inspektion, Wartung und Reparatur von Fahrzeugen fast aller Marken, HU und AU, Originalteile führender Marken- hersteller, marktgerechtes Preis-Leistungs-Verhältnis	Wartung, Reparatur, Service (alles nach Herstellervorgaben), Fahrzeuggarantien, Finanzierung, Leasing, Full-Service-Leasing, Ersatzfahrzeug, Hotel, Bahn/ ggf. Flugkosten, med. Hilfe etc.	Individuell entsprechend den Bedürfnissen des jeweiligen Flottenkunden vereinbart. Die einheitliche EDV-Plattform ermöglicht eine Zentralfaktura mit dem Flottenkunden	Sämtliche Arbeiten nach Herstellervorgaben, oft mit Hol- und Bringservice
Gewährleistung einer Mobilitätsgarantie/Inhalt	Pannenhilfe, Bergen, Abschlep- pen, Hotelübernachtung, Leih- wagen, Heim- oder Weiterreise, Fahrzeugunterstellung, Rücktransport, med. Hilfe	Pannenhilfe/Unfallhilfe vor Ort, Abschleppen, Bergen, z.T. Taxi- kosten, Heim- oder Weiterreise, Ersatzfahrzeug, Hotel, Bahn/ ggf. Flugkosten, med. Hilfe etc.	Wohnort: Pannenhilfe/ Abschleppen, Bergen; ab 50 km: Fahrtmehrkosten/Bahn/Mietwagen, Übernachtung, Abschleppen; Eu- ropa: weitere Leistungen wie Er- satzteilvers., Krankenrücktransp.	Pannenhilfe/Unfallhilfe, Bergen, Abschleppen, Pick-up-Service, Fahrzeugrücktransport, Ersatz- teilversand, Reiseberatung, Infor- mationsdienst für unterwegs, Reiserück- rufservice
Einheitlich bundesweit gel- tende Garantiezusagen und Einlösung unabhängig vom ausstellenden Betrieb bei jedem Systempartner	Ja	Ja	Ja	Ja
Sicherstellung bei der Betreuung von Flottenkunden, dass Garantie- und Gewähr- leistungszusagen der Automobilhersteller/-im- portureure in vollem Umfang erhalten bleiben	Geregelt durch GVO, Wartung und Service werden nach Herstellervorgaben durchgeführt	Eindeutige Regelung durch neue Kfz-GVO: kein Verlust der Garantiezusage bei Wartung usw. einer Herstellermarke in einer Fremdwerkstatt nach Herstellervorgaben. Ähnliches gilt für Kulanzregelungen. Gesetzliche Gewährleistung ist zu erfüllen und kann nicht ausge- schlossen werden	Gemäß Neuregelung der GVO bleiben die Garantie- und Gewährleistungszusagen der Automobilhersteller/-importeure bei sach- und fachgerechter Betreuung durch die Systempartner erhalten	Alle Partner arbeiten nach Herstellervorgaben, daher bleiben Garantieansprüche wie auch laut GVO 1400 erhalten. Bei Durchsetzung der Ansprüche unterstützt Systemzentrale z. B. durch archivierte Antwortschrei- ben der Fahrzeughersteller auf bereits durchgeführte Mailings

	Bosch Partner Konzepte Robert Bosch GmbH, Automotive Aftermarket	Coparts Autoteile GmbH	1a autoservice Centro Handelsgesellschaft mbH & Co. KG	Meisterhaft Auto-Teile-Ring GmbH	Repanet – Internationales Netz- werk ausgezeichneter Lackier- fachbetriebe in Deutschland
	Harald Sprenger Postfach 41 09 60 76225 Karlsruhe 0721/942-1814 0721/942-1820 harald.sprenger@de.bosch.com www.bosch-partner-system.de	Thomas Michalzik/Christian Schlitzer Bottroper Straße 30 45141 Essen 0201/31940-12 0201/31940-10 michalzik@coparts.de schlitzer@coparts.de www.coparts.de	Klaus Zick Greschbachstraße 3 76229 Karlsruhe 0721/6250223 0721/6250270 zick@centro-handel.de www.go1a.de	Thomas Sülzle Am Mittelkai 22 70327 Stuttgart 0711/918979-13 0711/918979-25 meisterhaft@atr.de www.meisterhaft.com	Dr. Andreas Hennemann In der Liethe 8 58730 Fröndenberg 01805/233133 (12 Ct./Min.) 01805/339229 (12 Ct./Min.) andreas.hennemann@ hennemann.biz www.repanet.com
	853	896 Mehrmarkenwerkstätten 429 Teilehändler	1.335	1.412	280
	50	Keine Angaben	152	150	-
	ca. 50 Prozent	Keine Angaben	Keine Angaben	-	-
	Ziel: 900	Ziel: flächendeckende Anzahl von qualifizierten Mehrmarken- werkstätten	Mittelfristig ca. 1.500 Partner geplant, um ausreichende Flächendeckung sicherzustellen	1.490	280
	Zentral nicht vorgesehen. Ist und bleibt die unternehmerische Entscheidung des Werkstatt- inhabers, ob er die von der neuen Kfz-GVO geschaffenen Möglichkeiten nutzen will. Wird von Bosch nicht empfohlen	Nein, empfohlen wird die deutliche Signalisation der freien Mehrmarkenwerkstatt	Rahmenvereinbarungen ange- strebt	Bereits Umsetzung regional vor Ort, Entscheidung liegt beim einzelnen Systempartner	Ja, Empfehlungen der Hersteller an ihre Händler, mit Werkstätten aus dem Repanet-Netz bzw. Standex-Lacke verarbeitenden Betrieben zusammenzuarbeiten
	Technische Kompetenz und Marktauftritt: Schulungen, tech- nisches Informationssystem ESI[tronic], einheitliche Gestal- tung, Marketingaktivitäten. Lau- fende Kontrolle durch System- zentrale und Außendienst	Meisterbetrieb, Außensigna- lisation, AU/HU im Hause, Motortester, Fehlercodeauslese- gerät, Bremsenprüfstand, Mobilitätsgarantie, Schutzbrief, Werkstattersatzwagen, EDV	Wenigstens zwei technische Schulungen pro Jahr. Technische Ausstattung, die es ermöglicht, auch neuere Fahrzeuge zu inspi- zieren. Umsetzung permanent überprüft durch Gesellschafter und Bosch-Vertragsgroßhändler	Inhabergeführter Meisterbetrieb, einheitl. Außensignalisation, mind. zwei Pkw-Stellplätze und zwei Hebebühnen, AU-Tester, Bremsenprüfstand. Kontrolle durch Konzeptberater und Außen- dienst der ATR Gesellschafter	Kostenloser Unfallsatzwagen, Hol- und Bringservice, EDV- Schadenkalkulation und Online- Datenaustausch mit Versiche- rungen, Empfangszone mit Kundentoilette, Fahrzeugrei- nigung. Jährliches Audit
	Ja	Ja	Beleuchteter Pylon und Friesgestaltung	Ja	Nein
	Technische Trainings, Bosch-Service- Markenstandards und Werkstatttests, zweijährl. Überprüfung durch unabh. Beratungsunternehmen und unan- gemeldete, anonyme Werkstatttests	Regelmäßige technische und kaufmännische Schulungen. Interne Werkstatttests zur Qualitätssicherung	Pflichtschulungen + technisches Schulungsprogramm der Bosch- Vertragsgroßhändler. Werk- stattleistungen überprüft durch Tests externer Dienstleister	Laufende Kontrollen, Schulungs- maßnahmen, regelmäßige Werkstatttests	Beratungen und Seminare (frei- willig). Regelmäßige Auditierung identifiziert Entwicklungsbedarf der Betriebe
	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
	Regional betreuen Partner viele kleine bis mittlere Flotten, auch überregionale Rahmenverträge	4	Keine Angaben	Derzeit keine zentrale Steue- rung, Partner haben z.T. bereits Vereinbarungen mit Fuhrparks	Einer bundesweit, diverse auf lokaler Ebene durch die Mitgliedsbetriebe
	Ja	Ja	Nach Fertigstellung des Konzepts	Ja	Ja
	Inspektion, Reparatur, Reifen und Glas, auch Betreuung moderner Diesel-Pkw, ca. 30 Prozent der Betriebe bieten Nkw-Service an. Die Systemzentrale kann überre- gional operierenden Flotten ein- heitliche Angebote vermitteln. In Planung: automatisches Zentral- abrechnungssystem (Testphase)	Feste Stundenverrechnungssätze, Original-Marken-Ersatzteile in Erstausrüsterqualität, Werkstattersatzwagen, Mobilitätsgarantie, Schutzbrief, Hol- und Bringservice, Inspektion, Wartung und Reparatur von fast allen Marken	Full-Service-Mehrmarken-Werk- stattkonzept. Die Kunden der Partner erhalten Dienstleistun- gen ähnlich der Vertragswerk- stätten. Ebenso Neuwagen- anschlussgarantien oder Gebrauchtwagen Garantien	Inspektion, Wartung und Reparatur von Fahrzeugen fast aller Marken, HU und AU, Originalteile führender Markenhersteller, marktgerechtes Preis-Leistungs-Verhältnis	Siehe Systempflichtbausteine; außerdem gebührenfreie Schadenmeldung durch das Repanet Service Center an passende Mitgliedsbetriebe und 24-Stunden-Hotline für Flottenkunden
	Pannenhilfe, ggf. Abschleppen, Bergung, Kosten für Hotelübernachtung oder Mietwagen in ganz Europa	Pannenhilfe, Abschleppen, Bergung, Fahrtmehrkosten, Fahrzeurrückholkosten bei Fahrerausfall, Kosten für Hotel und Taxi, europaweite Gültigkeit etc.	24-Std.-Notruf an 365 Tagen, Pannenhilfe und Unfallhilfe vor Ort, Abschleppen, Bergung, Taxi- kosten, Hotel bzw. Mietwagen, ggf. Rücktransport	Pannenhilfe, Bergen, Abschlep- pen, Leihwagen, Hotel, Heim-/ Weiterreise, Fahrzeugunter- stellung und Rücktransport, medizinische Vermittlung	Trifft nicht auf Karosserie- und Lackierarbeiten zu
	Ja, Garantiezusagen für Leis- tungen einzelner Bosch-Service- Betriebe wickeln alle Bosch- Systempartner in D, A und CH ab	Ja, über Versicherer	Die Mobilitätsgarantie gilt europaweit und wird von den 1a-Partnern zusammen mit einem Dienstleister umgesetzt	Ja	Jeder Betrieb gewährt Garantie auf die selbst durchgeführten Arbeiten
	Zur Handhabung durch die Fahrzeughersteller sind keine Aussagen möglich. Die Vorgaben sind durch das neue Gewähr- leistungsrecht und die neue Kfz-GVO definiert	Die klaren Richtlinien der GVO, Wartung und Service werden nach Herstellervorschrift durchgeführt	Die wenigsten Hersteller bieten noch Garantien an. Sie beschränken sich auf die Gewährleistung	Geregelt durch GVO, Wartung und Service werden nach Herstellervorgaben durchgeführt	Die Mitgliedsbetriebe verwenden nur Originalersatzteile und OEM-Teile sowie den durch die Automobilhersteller freigegebenen Standex-Autoreparaturlack