



# Volkswagen Service Station

## Der Weg zur kontaktlosen Fahrzeugannahme und -rückgabe

Wolfsburg | 2022



Volkswagen Deutschland  
GmbH & Co. KG

# Disclaimer

Alle in diesem Handout verarbeiteten Informationen, darunter auch Preis- und Kostendarstellungen, basieren auf dem Wissensstand des hier ausgewiesenen Datums. Änderungen und Irrtümer sind vorbehalten.

Stand: 26.01.2022



# Einleitung

Warum gerade jetzt mit kontaktlosen Maßnahmen der Kundenkontakt gesichert werden kann.



# Status Quo: Kontaktreduktion als Chance nutzen

## Den Service mit Abstand ermöglichen

### Das Arbeiten im Autohaus

CEMD Top 5 Thema – Wartezeit



Zeit ist Geld –  
Der „Schlüsselwerfer“



### Vision

Schaffung eines neuen, selbstständigen  
Kundenerlebnisses durch zielgruppenspezifisches  
24/7 Serviceangebot

Entzerren von Stoßzeiten u. a. mittels **Reduzierung des Walk-in**  
durch „Abfangen“ der sog. „Schlüsselwerfer“ mit geeignetem  
Serviceangebot

Entlastung der Servicemitarbeiter:innen und Fokussierung auf bestehende und neue  
Kundenanliegen

**Aktuelle Situation  
bedingt durch Corona**

Reinigung Tretmülleimer Händewaschen  
Handschuhe Maskenpflicht Schutz  
Hygienekonzept **Distanz**  
Mundschutz **Mindestabstand**  
**Quarantäne** Hinweisschilder  
Vorschriften/Vorgaben  
Lüften Kurzarbeit  
**Desinfektion**

**Unser Ziel: Kundenindividuelle Serviceleistungen anbieten – auch mit Abstand.**



# Das Servicekonzept

## Die Volkswagen Service Station



# Volkswagen Service Station

## Das Servicekonzept im Portrait

### Kurzübersicht

- ... ein Schlüsselterminal mit **DMS Anbindung**
- ... eine **24/7 Lösung** zur Abgabe und Abholung von Fahrzeugen sowie Bezahlung der Rechnung
- ... ein weiterer **Baustein zur Digitalisierung** des Service Prozesses
- ... eine Option zur **bereichsübergreifenden Nutzungserweiterung**
  - z. B. Sales-Bereich (Probefahrt)\*<sup>1</sup>
- ... ein Gerät zur **Erschließung neuer Geschäftsfelder**
  - z. B. Mobilitätsanbieter (Mietwagenregelung)
  - z. B. Teileverkauf über Schließfächer\*<sup>1</sup>
  - etc.



\*<sup>1</sup> Perspektivisch verfügbar

# Volkswagen Service Station

## Was kann die Station?

### Kurzübersicht

#### 24/7 Funktionen

##### **Fahrzeugabgabe**

Die Kund:innen können zu jeder Uhrzeit, an jedem Tag das Fahrzeug geplant oder spontan abgeben. ✓

##### **Fahrzeugabholung**

Die Kund:innen können zu jeder Uhrzeit, an jedem Tag das Fahrzeug abholen. ✓

##### **Ersatzwagenregelung**

Den Kund:innen kann ein Fahrzeug (z. B. Leih-/ Mietwagen) geplant oder spontan übergeben werden. ✓

##### **Führerscheinüberprüfung**

Die Identifizierung der Kund:innen erfolgt über ein verbautes Kameramodul + Call-Center Support. ✓

##### **Bezahlungsfunktion**

Die Kund:innen erhalten den Schlüssel erst nach Bezahlung des Rechnungsbetrages zurück. ✓  
(Falls ein Betrag gezahlt werden muss)



# Volkswagen Service Station

## Welchen Nutzen und welche Effekte bietet die Station?

### Kurzübersicht

- **Effizienzen steigern** und dadurch **Entlastung der Mitarbeiter:innen** während der Öffnungszeiten erreichen
- **Serviceleistungen** (Fahrzeugannahme/ -rückgabe/ -ausgabe) auch **außerhalb der Öffnungszeiten (24/7)**  
→ größere Kundenreichweite
- Weitere **Schutzmaßnahme** gegenüber Kund:innen und Mitarbeiter:innen, um Infektionen vorzubeugen
- **Verbessertes Forderungsmanagement** und **Entlastung der Finanzbuchhaltung** durch direkte Zahlung an der Station
- **Abwicklung** von verschiedenen **Fahrzeugübergaben** (Neu-/ Gebrauch-/ Ersatz-/ Leih-/ Mietwagen oder Probefahrt)
- Zentrierte **Kundenströme abfangen** und dadurch **Wartezeiten reduzieren**
- **Gezielte Ansprache** von typischen „Schlüsselwerfern“ und digital affinen Kund:innen



# Der Einblick in die verbauten Komponenten

## Der Aufbau der Service Station



# Volkswagen Service Station

## Die verbauten Komponenten

### Kurzübersicht

#### 1 17 Zoll Touchdisplay

- Kapazitives Display
- 1.500 Candela Leuchtstärke
- Intuitive Benutzerführung
- Menüführung auch in Englisch, Italienisch, Französisch einstellbar

#### 2 Service Key Dock

- Auslesefunktion Fzg.-schlüssel
- Seit Modelljahr 2006 für alle Konzernfahrzeuge nutzbar

#### 3 Bezahlterminal

- Auftragsindividuelle Bezahlungsfunktion
- EC/ VISA/ Master/ AMEX

#### 4 Thermodrucker

- Belegdruck Kartenzahlung
- Ausdruck Fahrzeugstellplatz
- Wartungsfrei

#### 5 Transponder Lesegerät

- MIFARE Standard
- Schreib-/ Lesefunktion
- Zugriff Protokollierung

#### 6 Schlüsselfächer

- Halbautomatisiert (nicht abgeschirmt\*<sup>1</sup>)
- 37x180x115mm (H/B/T)
- Federzugmechanismus
- Wartungsfrei
- Größere Schließfächer mit Türchen möglich (abgeschirmt)

#### 7 Kamera/ Mikrophon/ Lautsprecher

- Live Führerscheinprüfung
- 24/7 – 365 Tage



\*1 Funksignale der Fahrzeugschlüssel können durch das Schließfach gelangen

# Betriebliche Voraussetzungen

Was wird für den Einsatz einer Service Station vor Ort benötigt?



# Volkswagen Service Station

## Betriebliche Voraussetzungen

### Kurzübersicht

- Volkswagen PKW **Service Vertrag**
- **DMS Backbone** Nutzung\*<sup>1</sup>
- 230 Volt **Steckdose**
- CPN **Netzwerkanschluss + freies Internet**  
(für Bezahlterminal) mit Upload-Volumen von mind. 2 MBit/s für Führerscheinüberprüfung (falls ausgewählt)
- Ca. 7m<sup>2</sup> „**umbauter Raum**“ (24/7 zugänglich), um wetterunabhängig zu sein
- Temperaturbereich **+5 °C bis +45 °C**  
(Depotsysteme sind für Einsatz im Innenraum bestimmt)



\*<sup>1</sup> Idealerweise CROSS, Vaudis oder Carlo; andere DMS müssen von Softwarelieferant sicherheitshalber getestet werden

# Der Regelprozess an der Service Station

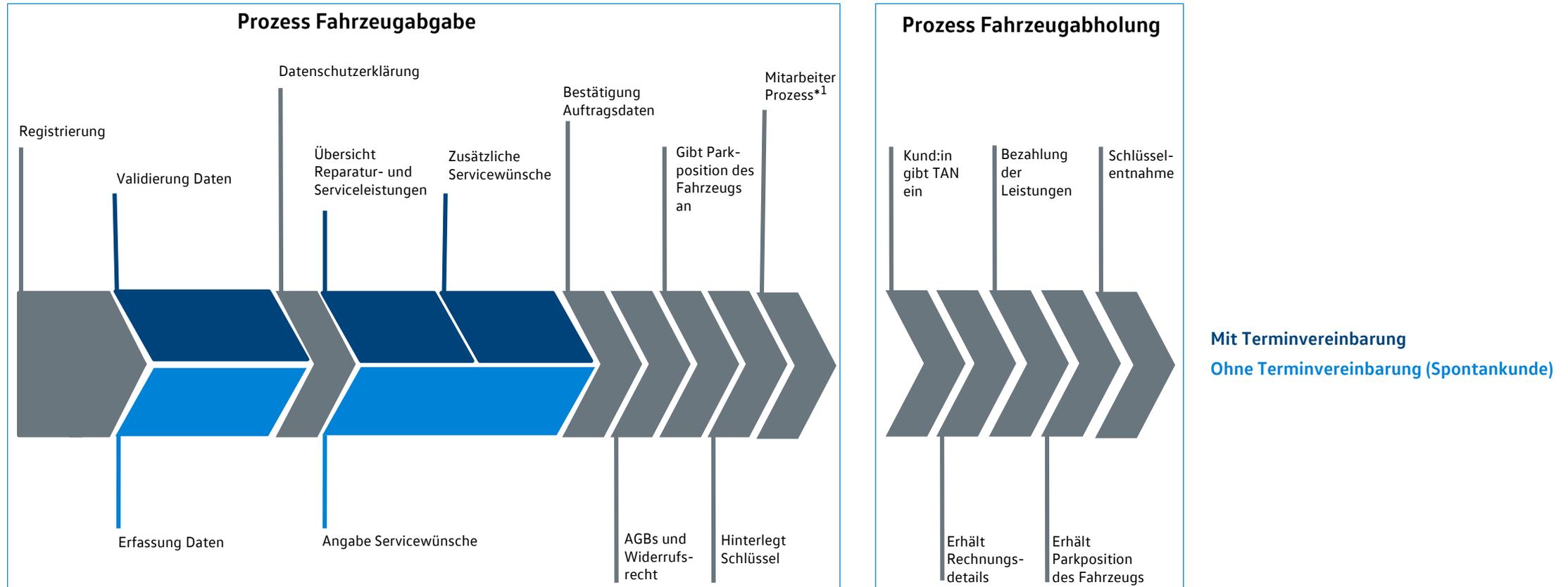
## Die Gesamt-Prozessübersicht



# Volkswagen Service Station

## Der Regelprozess an der Service Station

### Gesamt-Prozessübersicht



\*<sup>1</sup> Die damit verbundenen Aufgaben werden auf den Folien 17 und 18 aufgezeigt

# Die user-spezifischen Prozesse an der Service Station

## Die geplante Fahrzeugabgabe

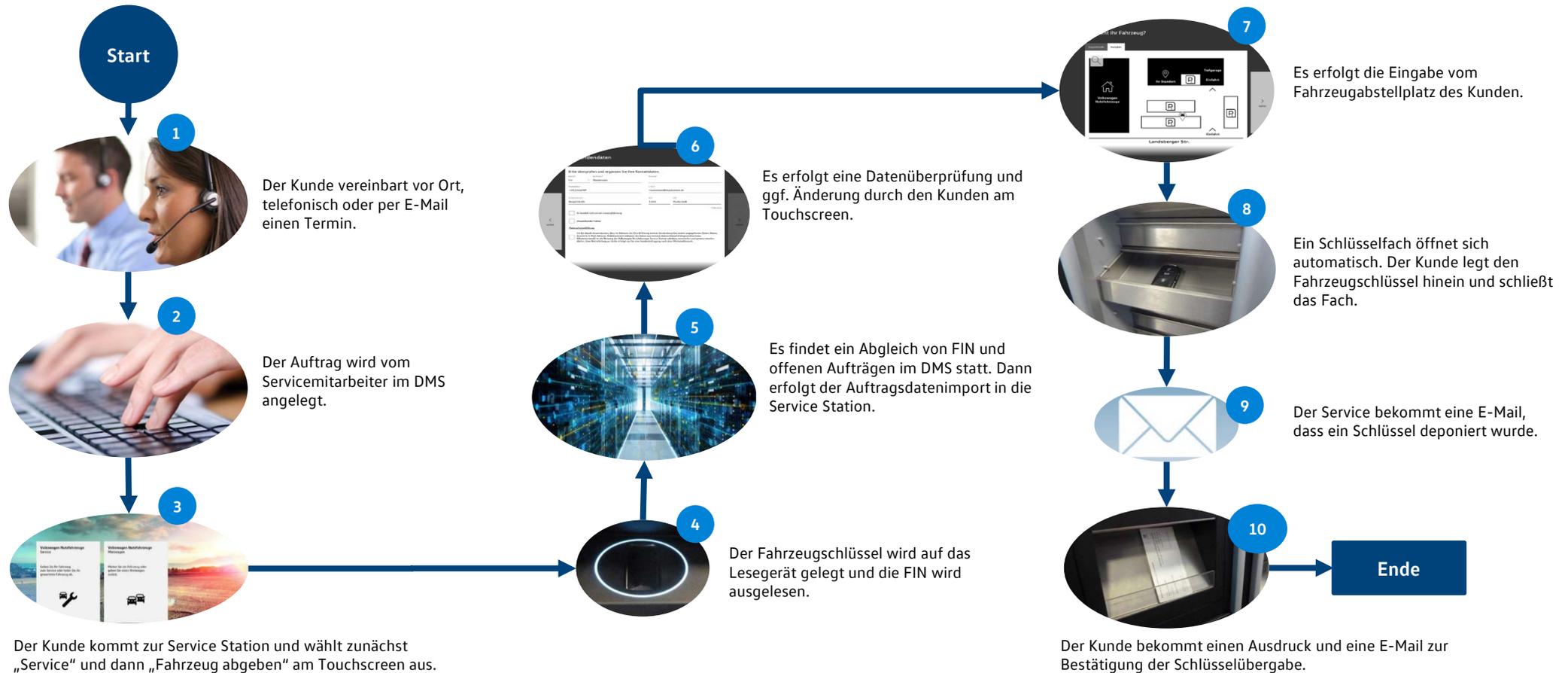
Zur Vereinfachung der folgenden Folien wird auf das Gendern von Personengruppen verzichtet.



# Volkswagen Service Station

## Ablauf der Schlüsselabgabe durch den Kunden

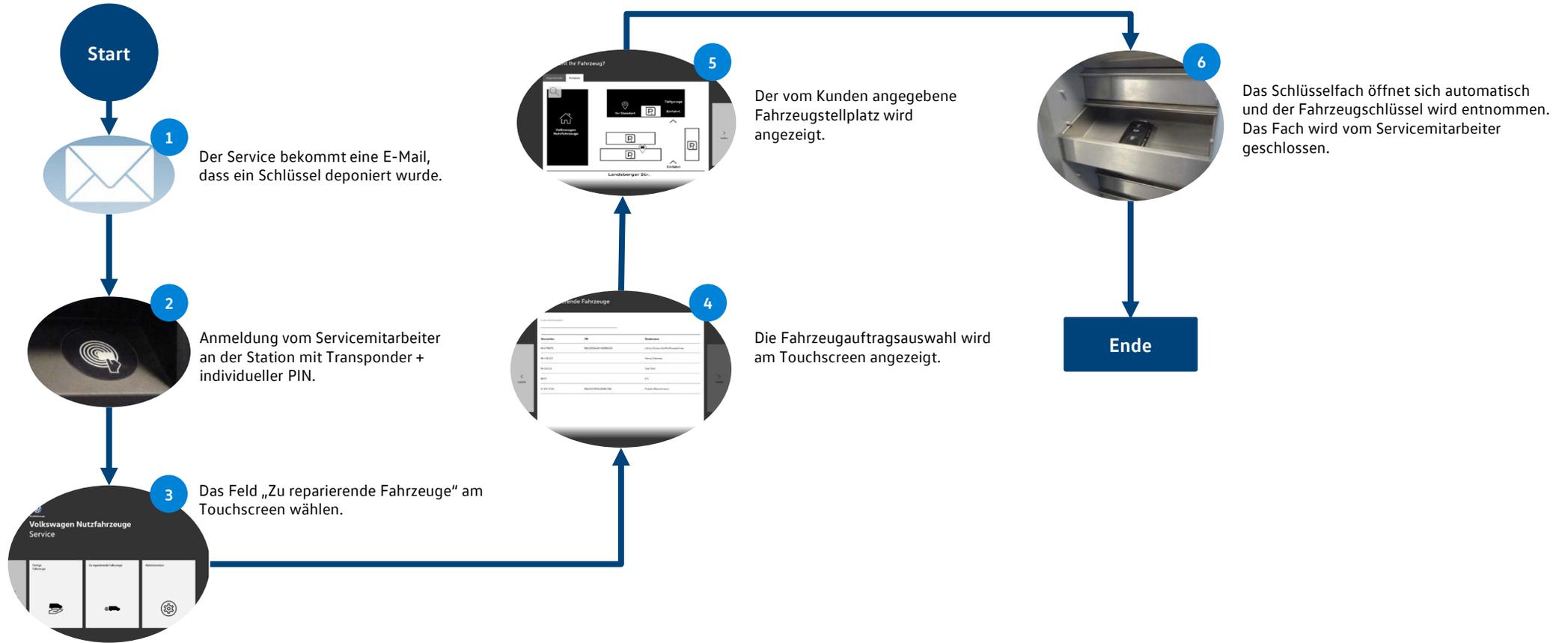
### Prozessübersicht



# Volkswagen Service Station

## Ablauf der Schlüsselentnahme durch den Servicemitarbeiter

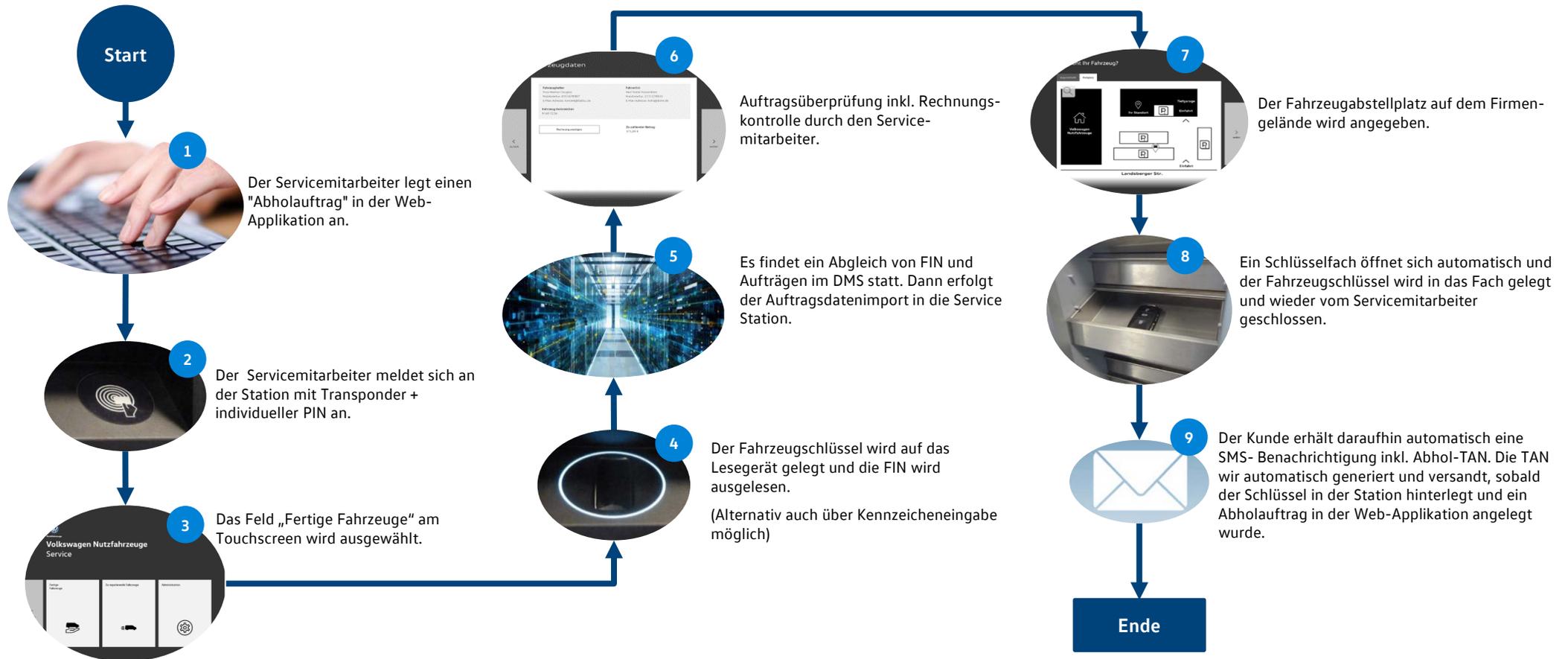
### Prozessübersicht



# Volkswagen Service Station

## Ablauf der Schlüsselerückgabe durch den Servicemitarbeiter

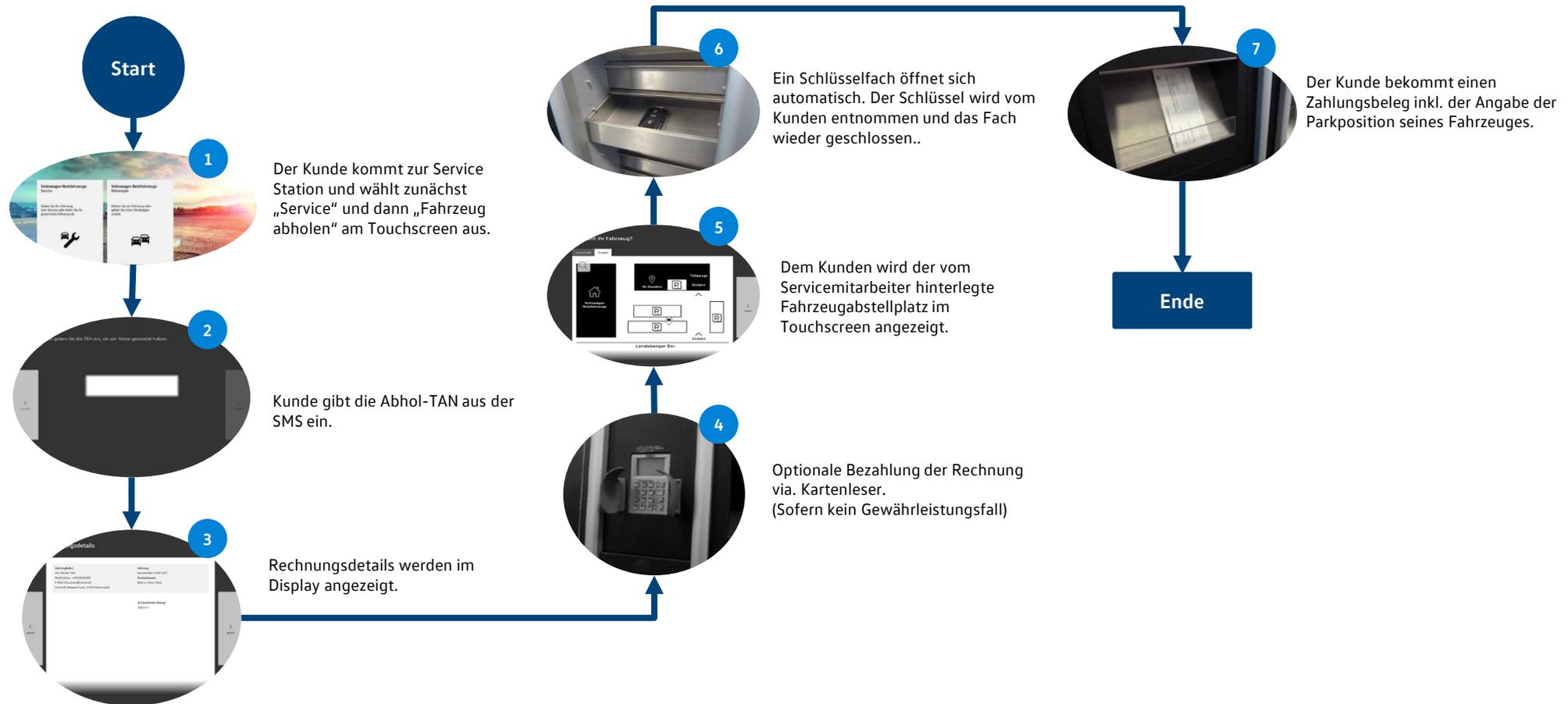
### Prozessübersicht



# Volkswagen Service Station

## Ablauf der Schlüsselentnahme durch den Kunden

### Prozessübersicht



# Die Prozesse an der Service Station

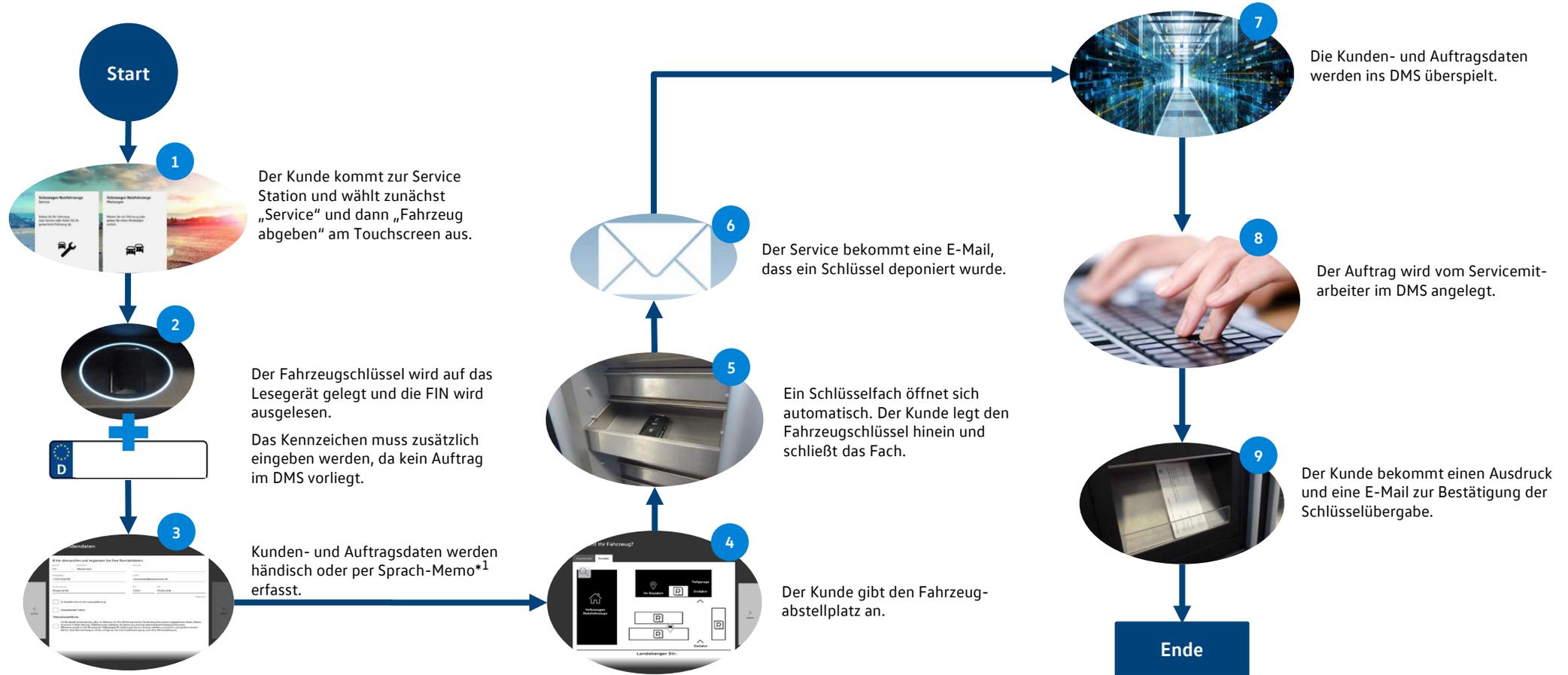
## Die spontane Fahrzeugabgabe



# Volkswagen Service Station

## Ablauf der Schlüsselabgabe durch den (spontanen) Kunden

### Prozessübersicht



\*<sup>1</sup> Diktierfunktion im Freitextfeld analog WhatsApp Sprachnachricht

# Die Prozesse an der Station

## Der Mietwagenprozess



# Volkswagen Service Station

## Die Szenarien des Mietwagenprozesses

### Übersicht zu den Szenarien

Im Mietwagenprozess gibt es vier verschiedene Szenarien, welche in folgender Prozessgrafik auch unterschiedliche Prozess-Schritte beinhalten:

- Anmietung mit Reservierung & mit Werkstattabgabe
- Anmietung mit Reservierung aber ohne Werkstattabgabe
- Anmietung ohne Reservierung aber mit Werkstattabgabe
- Anmietung ohne Reservierung & ohne Werkstattabgabe

Anmietungs-szenarien / Prozess-Schritte	Gibt Buchung-code ein	Validiert die Daten	Wählt den Mietzeit-raum	Wählt das Fahrzeug	Bestätigt Mietdaten	Bestätigt Reservierungsdaten	Eingabe & Bestätigung Tel.nr. & E-Mail	Führt ID- und Führer-scheinkontrolle durch	Autorisiert Miet-kaution	Bestätigt kosten-pflichtige Anmietung Erhält Park-position	Entnimmt den Schlüssel
Anmietung mit Reservierung & mit Werkstattabgabe	✓	✓	X	X	X	✓	X	✓	✓	✓	✓
Anmietung mit Reservierung aber ohne Werkstattabgabe	✓	✓	X	X	X	✓	X	✓	✓	✓	✓
Anmietung ohne Reservierung aber mit Werkstattabgabe	X	X	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓
Anmietung ohne Reservierung & ohne Werkstattabgabe	X	X	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓



# Das Modulare Produktkonzept

Die Service Station ist in ihrer Basisversion, um verschiedene Funktionen erweiterbar.

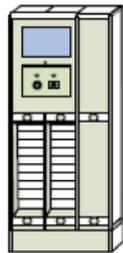


# Volkswagen Service Station

## Das modulare Produktkonzept von KEMAS

### Übersicht zu den Ausstattungsvarianten

#### Basis-Station\*<sup>1</sup>

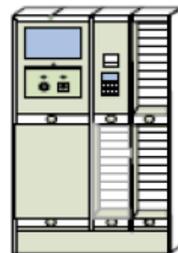


ca. 28.000€

Maße: H x B x T  
1825mm x 748mm x 330mm

- Geplante und spontane Fahrzeugabgabe
- Fahrzeugrückgabe
- 20 Schub-Schließfächer
- Auftragsidentifikation via Fahrzeugschlüssel oder Auftragseröffnung über Kennzeichen
- Integration in DMS\*<sup>3</sup>

#### Ausbaustufe 1\*<sup>1</sup>

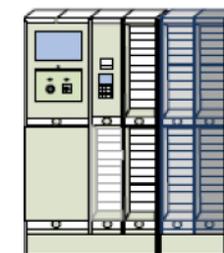


ca. 38.000€

Maße: H x B x T  
1825mm x 966mm x 330mm

- s. Basis-Station
- Bezahlungsfunktion (EC/VISA/Master/AMEX)
- Belegdruck für Bezahlung / Übergabebestätigung

#### Ausbaustufe 2\*<sup>1</sup>



ca. 48.000€

Maße: H x B x T  
1825mm x 1496mm x 330mm

- s. Ausbaustufe 1
- Regelung Ersatzmobilität inkl. Belegdruck und Hinterlegung Mietkaution
- Führerscheinkontrolle 24/7 (Video Chat)

### Optionale Funktionen / Eigenschaften

- **gegen Mehrpreis:**
  - + weitere 10 Fächer
  - + Schließfachänderung\*<sup>2</sup>  
(15 Türfächer anstelle Schubfächer)
  - + Blechumhausung im passenden CI
  - + Key-User-Schulung

- s. Basis-Station

- **gegen Mehrpreis:**
  - + weitere 20/40 Fächer → (+ Erweiterung Korpus, Aufsteller, CI Blechumhausung)
  - + Schließfachänderung\*<sup>2</sup>  
(35 Türfächer anstelle Schubfächer)
  - + Key-User-Schulung

\*<sup>1</sup> Beispielgrafik; voraussichtliche Kosten (netto)

\*<sup>2</sup> größere Fächer mit Türchen statt Schublade, abgeschirmt

\*<sup>3</sup> muss vorab vom Software Dienstleister geprüft werden



# Kontakt

Volkswagen Deutschland GmbH & Co. KG

Ansprechpartner: Patrick Riße

E-Mail: [vwd.service-qualitaet@volkswagen.de](mailto:vwd.service-qualitaet@volkswagen.de)

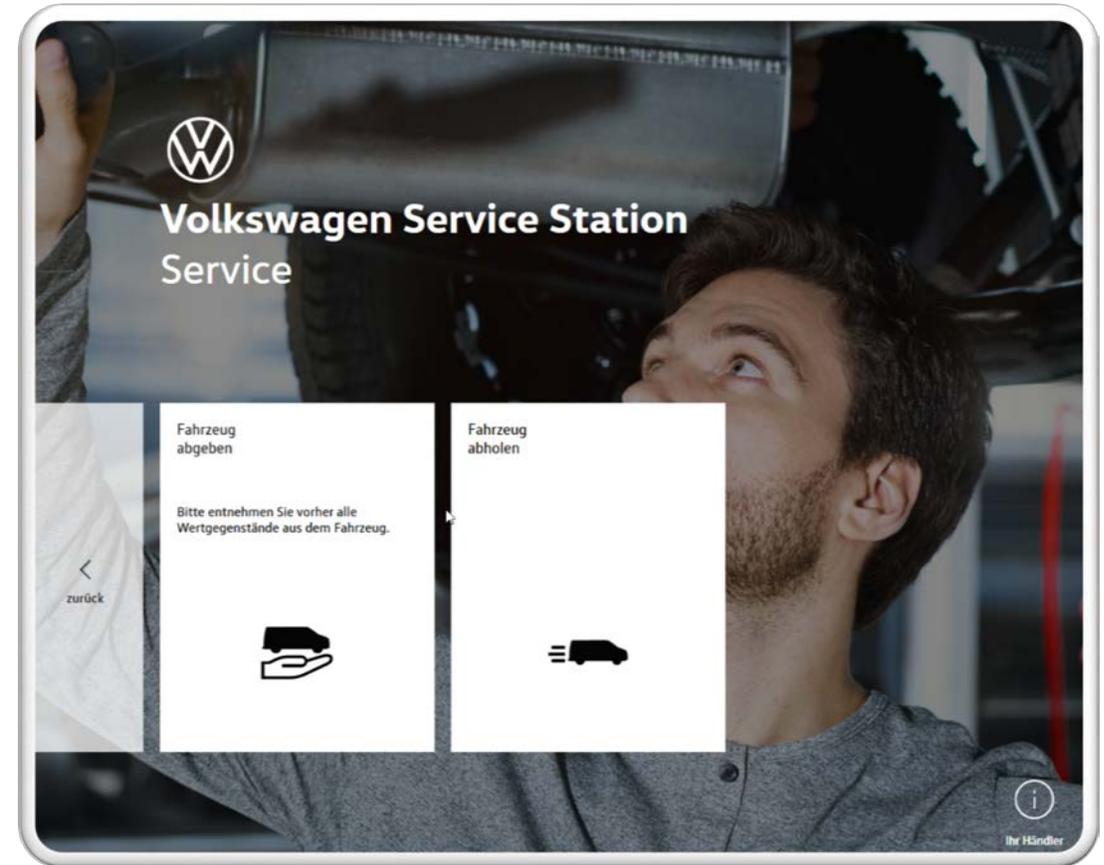


# Volkswagen Service Station

Startbildschirm auf dem Display



Auswahlmenü auf dem Display



# Volkswagen Service Station

## Eingabefenster für Kundendaten

The screenshot shows a mobile app interface for entering customer data. The title is "Ihre Kundendaten" with a close button (X) and "abbrechen" in the top right. The main content area is titled "Bitte überprüfen und ergänzen Sie Ihre Kontaktdaten." and contains several input fields with validation icons (X) indicating errors. The fields are: Anrede\* (Frau), Nachname\* (Musterfrau), Vorname\* (Lena), Mobiltelefon\* (+4917612345567), E-Mail\* (lena@musterfrau.de), Straße/Nummer\* (Krumpterstr. 4a), PLZ\* (81543), and Ort\* (München). There is a checkbox for "Abweichender Fahrer" and a consent statement. Navigation buttons "zurück" and "weiter" are on the sides, and "Ihr Händler" is at the bottom right. A progress indicator "2/8" is at the bottom left.

**Ihre Kundendaten** abbrechen

Bitte überprüfen und ergänzen Sie Ihre Kontaktdaten.

Anrede*	Nachname*	Vorname*
Frau	Musterfrau	Lena

Mobiltelefon*	E-Mail*
+4917612345567	lena@musterfrau.de

Straße/Nummer*	PLZ*	Ort*
Krumpterstr. 4a	81543	München

\* Pflichtfeld

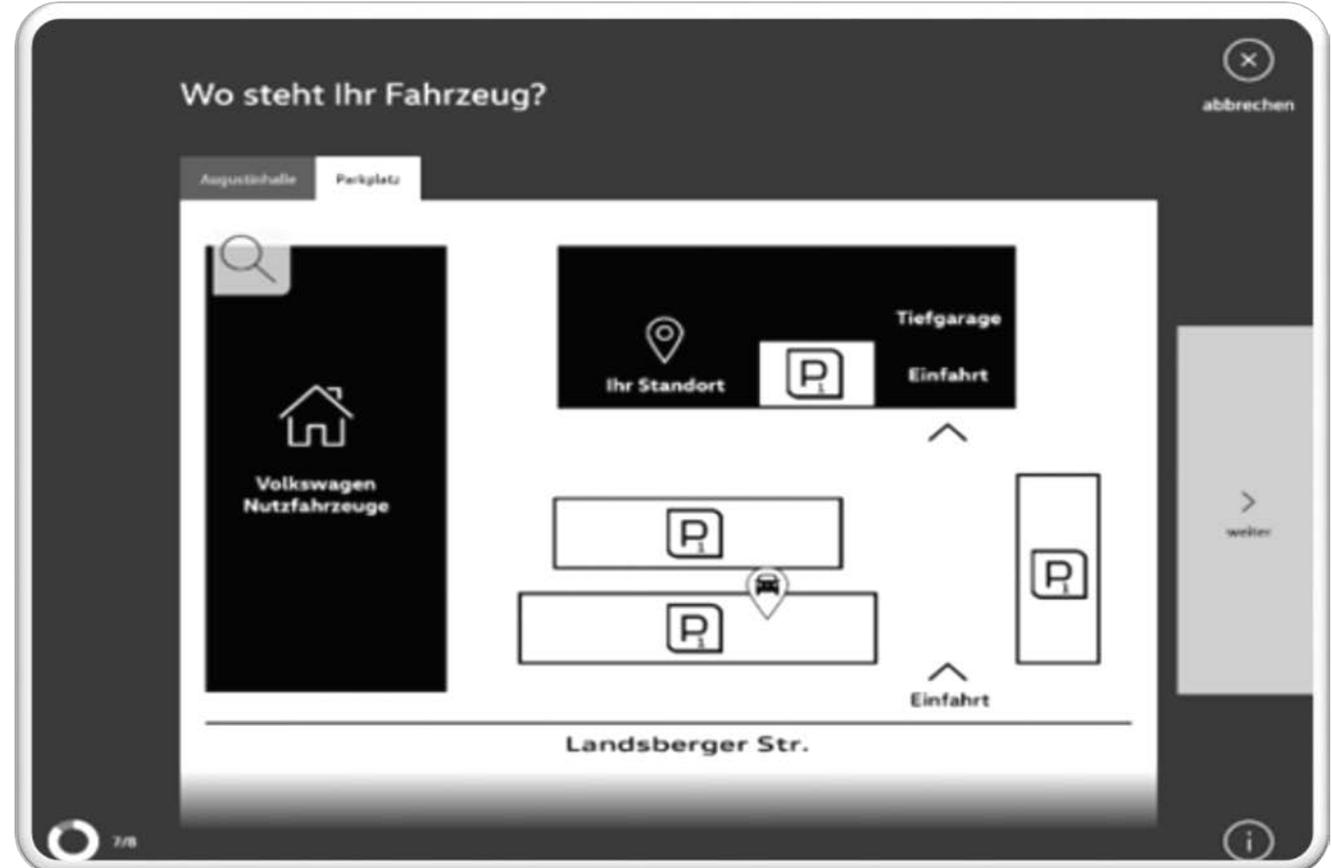
Abweichender Fahrer

Ich bin damit einverstanden, dass im Rahmen der Durchführung meines Servicebesuches meine angegebenen Daten (Name, Anschrift, E-Mail-Adresse, Mobilnummer) inklusive der Daten aus meinem Autoschlüssel (Fahrgestellnummer, Kilometerstand) für die Nutzung der Volkswagen Service Station erhoben, verarbeitet und genutzt werden dürfen. Eine Weiterleitung an Dritte erfolgt nur für eine Kundenbefragung nach dem Werkstattbesuch.

zurück weiter Ihr Händler

2/8

## Anzeige der Parkplatzkarte



# Volkswagen Service Station

## Kundenausdruck nach Fahrzeugabgabe

### Bestätigung der Fahrzeugschlüsselabgabe



Auftraggeber

Vwvg

Kfz-Kennzeichen

WOB

FIN

WVGZ

Auftragnehmer

**Audi Hannover GmbH**

Vahrenwalder Straße 303, 30179 Hannover

Tel.05 11/8 60 56-0

Fahrzeugabgabe

**13.08.2019 / 11:11**

Der Auftrag erfolgte unter Einbeziehung der Allgemeinen  
Geschäftsbedingungen des Auftragnehmers sowie der  
Widerrufsbelehrung.

Audi Hannover GmbH ; Geschäftsführer: Jan Laubrunn  
Gesellschaft mit beschränkter Haftung mit Sitz in Hannover ; Registergericht Hannover HRB 1707

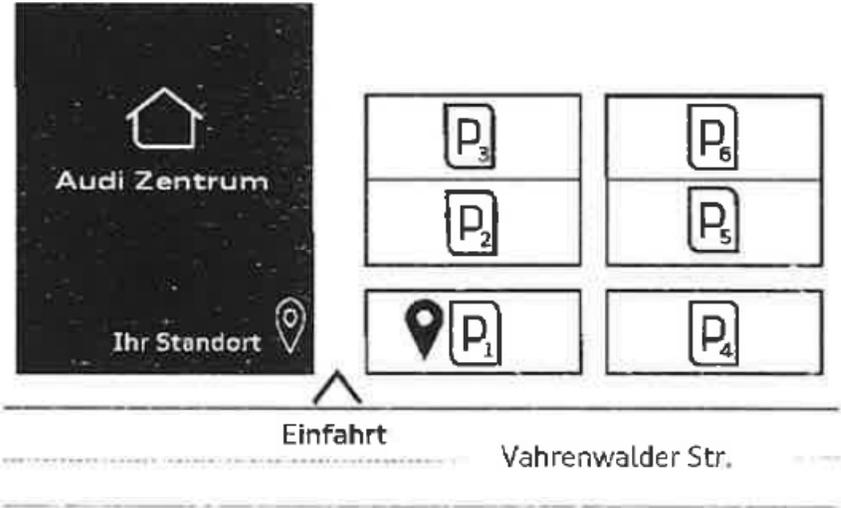


# Volkswagen Service Station

## Kundenausdruck nach Fahrzeugabholung

### Kundenbeleg



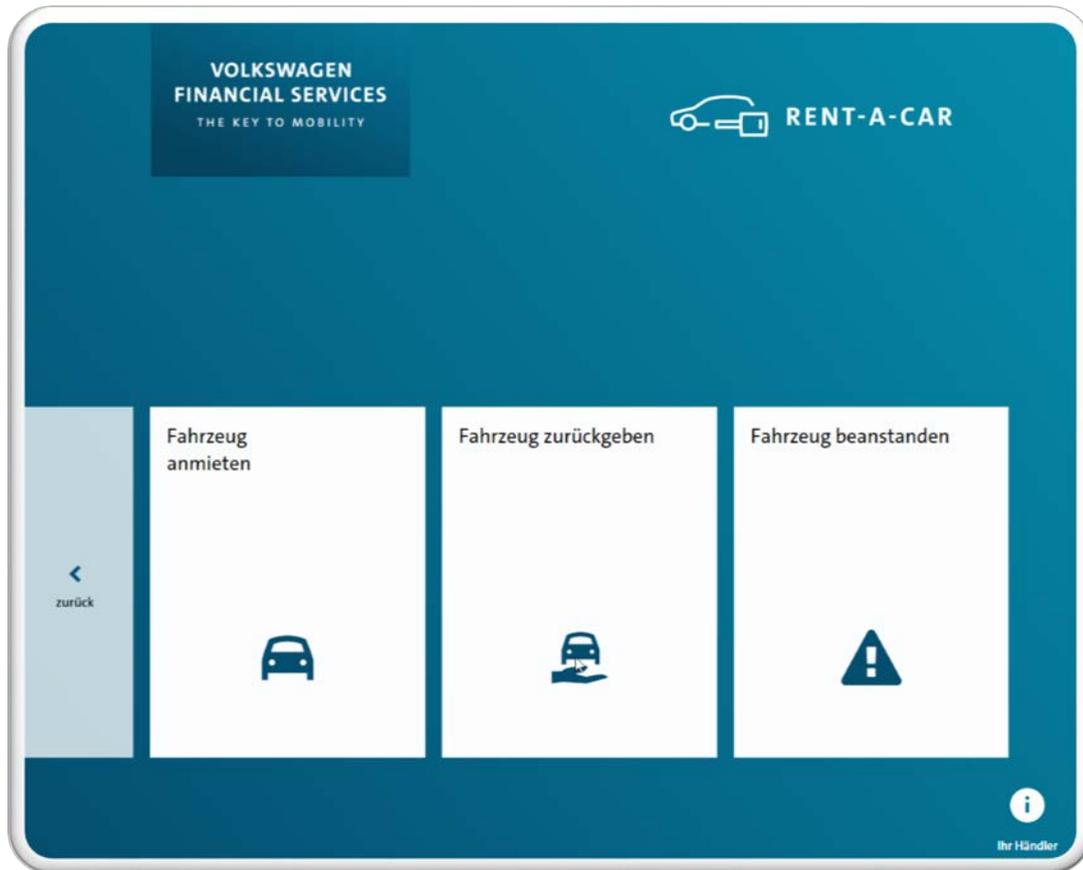
<b>Auftraggeber</b> Vwvg	<b>Kfz-Kennzeichen</b> WOB	<b>Fahrzeugabholung</b> 13.08.2019 / 11:23	<b>Ihr Fahrzeugstandort</b>
<b>Auftragnehmer</b> Audi Hannover GmbH Vahrenwalder Straße 303, 30179 Hannover Tel. 05 11/8 60 56-0	FIN WVG		

Audi Hannover GmbH, Geschäftsführer: Jan Laubmann  
Gesellschaft mit beschränkter Haftung mit Sitz in Hannover; Registergericht Hannover HRB 1707



# Volkswagen Service Station

## Anzeigebildschirm Fahrzeugvermietung



## Auswalmenü Mietzeitraum



# Volkswagen Service Station

## Auswahl des gewünschten Mietfahrzeugs

Welches Fahrzeug möchten Sie anmieten?

abbrechen

Fahrzeugtyp	Automatik	Treibstoff	Navi	Mindestalter	Preis/Tag	Frei-km/Tag (€ je Mehr-km)
A4	x	Benzin	-	25	25,29 €	400 km (2,50 €)
R5	x	Benzin	x	28	175,89 €	400 km (12,50 €)
A3	-	Diesel	-	18	9,99 €	400 km (0,50 €)
Q7	-	Diesel	x	21	85,63 €	400 km (5,00 €)
Q5	-	Diesel	x	25	85,63 €	400 km (5,00 €)
TT	-	Diesel	x	25	85,63 €	400 km (5,00 €)
R8	-	Diesel	x	25	85,63 €	400 km (5,00 €)
A4 Avant	-	Diesel	x	18	85,63 €	400 km (5,00 €)

zurück

weiter

Zusätzlich zum Mietpreis berechnen wir Ihnen eine Kautions. Die Höhe wird Ihnen im nächsten Buchungsschritt angezeigt.

2/10

Ihr Händler

