Künstliche Intelligenz ist längst im Werkstattalltag angekommen. Doch wo kann sie freie Kfz-Betriebe tatsächlich unterstützen? Wo liegen ihre Grenzen? Und was müssen Werkstätten bei Datenschutz, Sicherheit und Verantwortung beachten? Genau darüber diskutierten die Teilnehmer beim aktuellen digitalen Werkstatt-Stammtisch von Qualität ist Mehrwert. Mit dabei waren Jeffrey Kilian, Vorsitzender der Bundesfachgruppe Freie Werkstätten im Zentralverband Deutsches Kraftfahrzeuggewerbe, und Jonas Maurer, Doktorand an der Universität Frankfurt mit Schwerpunkt KI. Das Thema war auf Wunsch der Teilnehmer aus einem vorherigen Stammtisch aufgegriffen worden.

KI als Recherchehilfe im Werkstattalltag

Schnell wurde deutlich: KI kann im Werkstattalltag vor allem dort punkten, wo Informationen gesucht und aufbereitet werden müssen. Jeffrey Kilian berichtete beispielsweise von der Recherche nach Schaltplänen und technischen Daten. Statt sich lange durch verschiedene Quellen zu arbeiten, können ChatGPT und andere KI-Anwendungen dabei helfen, schneller zum gesuchten Ergebnis zu kommen. Entscheidend ist allerdings, wie die Anfrage gestellt wird. „Je genauer, je spezifischer man reinschreibt, desto genauer ist auch die Auswertung“, fasste Kilian seine Erfahrungen zusammen.

Die Datenbasis entscheidet

Mindestens genauso wichtig wie eine präzise Fragestellung ist die Qualität der verwendeten Daten. Jonas Maurer zeigte am Beispiel eines KI-Assistenten, der gezielt mit verifizierten Reparaturleitfäden arbeitet, wie sich die Verlässlichkeit der Ergebnisse erhöhen lässt. Denn frei verfügbare KI-Systeme greifen nicht automatisch auf geprüfte Werkstattinformationen zurück. Antworten können überzeugend klingen und trotzdem falsch oder unvollständig sein. Gerade bei technischen Informationen gilt deshalb: prüfen, mit verlässlichen Quellen abgleichen und erst dann für die weitere Arbeit nutzen.

Erfahrung bleibt unverzichtbar

Bei der eigentlichen Fahrzeugdiagnose sind die Grenzen noch deutlicher. Erfahrene Werkstattprofis nehmen Geräusche, Gerüche, sichtbare Auffälligkeiten und andere Details wahr, die sich nicht ohne Weiteres in eine KI-Eingabe übertragen lassen. Viel Fachwissen steckt zudem in jahrelanger Erfahrung und ist gar nicht in einer Datenbank dokumentiert. Die Diskussion zeigte deshalb einen möglichen Weg für die Praxis: Fachwissen und KI nicht gegeneinander ausspielen, sondern miteinander kombinieren. KI kann bei der Recherche unterstützen oder zusätzliche Ansätze liefern – die Bewertung am Fahrzeug bleibt Aufgabe des Menschen.

Wenn der Kunde schon mit einer KI-Diagnose kommt

Das gilt auch dann, wenn Kunden bereits mit einer fertigen ChatGPT-Diagnose oder einer vermeintlichen Preiseinschätzung in die Werkstatt kommen. Eine KI kennt den tatsächlichen Zustand des Fahrzeugs nicht und arbeitet nur mit den Informationen, die ihr zur Verfügung stehen. Jonas Maurer beschrieb KI in diesem Zusammenhang als eine Art „Rate-Maschine“: Je kleiner oder unvollständiger die Datenbasis, desto unsicherer kann das Ergebnis ausfallen.

Unterstützung auch bei der Kundenkommunikation

Potenzial gibt es aber nicht nur direkt am Fahrzeug. Auch bei der Kundenkommunikation setzen einzelne Teilnehmer KI bereits ein – etwa zum Formulieren von E-Mails, bei Reklamationen oder für Antworten auf Bewertungen. Wer dem System grundlegende Informationen zur gewünschten Tonalität und zum Unternehmen mitgibt, kann wiederkehrende Aufgaben zusätzlich vereinfachen und Zeit sparen. Wichtig bleibt dabei der verantwortungsvolle Umgang mit Daten: Personenbezogene oder sensible Kundeninformationen sollten nicht ungeschützt in offene KI-Systeme eingegeben werden.

Cybersicherheit nicht aus dem Blick verlieren

Auch Cybersicherheit spielte im Austausch eine wichtige Rolle. KI kann nicht nur Werkstätten unterstützen, sondern ebenso von Cyberkriminellen genutzt werden, beispielsweise für immer professioneller wirkende Phishing-Mails oder andere Manipulationsversuche. Sichere digitale Prozesse, die Prüfung von Absendern und ein kritischer Umgang mit E-Mails, Rechnungen und Zugangsdaten werden damit noch wichtiger.

KI bleibt ein Werkzeug

Eine zentrale Erkenntnis des Stammtischs lässt sich deshalb einfach zusammenfassen: KI ist ein Werkzeug. Sie kann Recherchen beschleunigen, bei der Kommunikation helfen und neue Möglichkeiten für den Werkstattalltag eröffnen – sie nimmt Werkstattprofis aber weder Fachwissen noch Verantwortung ab. „KI ist ein Instrument am Ende, das ich nutzen kann. Ich muss wissen, wie ich es nutze“, brachte es Kristiane Guth in der Diskussion auf den Punkt.

Der nächste digitale Werkstatt-Stammtisch findet am **17. November 2026** statt.

Das Thema wird noch bekannt gegeben.