



Garantie - Feuerwehr

Risiken minimieren, Chancen nutzen

März 2009



Garantie Feuerwehr

Vorwort:

Das nachstehend beschriebene Konzept der „Garantie Feuerwehr“ wurde in Zusammenarbeit mit der Adam Opel GmbH und einem Opel Service Partner erarbeitet.

Für die Unterstützung der vorgenannten Organisationen möchten wir uns ausdrücklich bedanken.

Das Konzept der „Garantie Feuerwehr“ ist so modular aufgebaut, dass es sich einfach auf andere Handelsorganisationen übertragen lässt.

Nutzen Sie den Link <http://www.tgm.de/TGM-GWL-Analyse.gwlkurzcheck.0.html> und verschaffen Sie sich einen ersten Überblick über die Effizienz Ihrer Garantie- und Kulanzabwicklung.



Garantie Feuerwehr

Agenda

- Ausgangssituation Seite 2 – 4
- Ziel der Garantie Feuerwehr Seite 5
- Erarbeiten von Lösungsansätzen Seite 6
- Leistungspaket 1 Seite 7 – 8
- Leistungspaket 2 Seite 9 – 11
- Leistungspaket 3 Seite 12 – 13
- Leistungspaket 4 Seite 14 – 15
- Aufgaben des Garantie Teams Seite 16
- Aufgaben des Autohauses Seite 17



Garantie Feuerwehr

Ausgangssituation

- Die Reduzierung der Einreichungsfristen auf 30 Tage stellt einen Teil der Opel Servicepartner bei sich stetig weniger werdenden Mitarbeitern vor große Herausforderungen.
- Garantie-MitarbeiterInnen, die kurzfristig erkranken oder urlaubsbedingt abwesend, sind müssen ersetzt werden.
- Mit dem Einsatz einer „Garantie Feuerwehr“, die flexibel und zeitnah, gut ausgebildetes Personal zur Verfügung stellt, will man diese Situation langfristig entspannen und
- die in der Garantie- und Kulanzbearbeitung liegenden Risiken reduzieren oder beseitigen.



Garantie Feuerwehr

Ausgangssituation

In den letzten 3 Jahren haben wir mehr als 400 OSP-Betrieben in Garantie- und Kulanzfragen beraten und unterstützt. In vielen Betrieben wurde diese Tätigkeit „so nebenbei“ durchgeführt. Entsprechend waren die Ergebnisse der Analysen.

Geht man davon aus, dass ca. 8%-15% aller durchgeführten Werkstattaufträge Garantie- und Kulanzanträge darstellen, so verantworten Garantiesachbearbeiter in OSP Betrieben, mit 3 Mechanikern ca. € 41.000,00 Serviceumsatz p.a.. Das entspricht ca. 200 – 250 Garantie- und Kulanzanträgen p.a..



Garantie Feuerwehr

Ausgangssituation

Fazit Bei allen Betriebsgrößen ist es sinnvoll, eine „Garantie - Feuerwehr“ zur Verfügung zu stellen, die im Krankheitsfall, als Urlaubsvertretung oder auch nach Ausscheiden eines Mitarbeiters einspringt.

Darüber hinaus ist grundsätzlich darüber nachzudenken, die Funktion des Garantiesachbearbeiters durch einen externen Dienstleister zu ersetzen, um sich mit den frei werdenden Ressourcen dem weiter wachsenden Servicewettbewerb zu stellen.



Garantie Feuerwehr

Ziel der Garantie Feuerwehr

- OSP bei der zeitnahen Abwicklung der Garantie- und Kulanzanträge zu unterstützen, immer dann wenn kein Garantiesachbearbeiter zur Verfügung steht.
- Sicherstellen, dass die Einreichungsfristen eingehalten werden.
- Vermeiden von Doppel- oder Nacharbeiten auf Seiten des OSP und der Adam Opel GmbH.
- Sicherstellen eines regelmäßigen, zeitnahen Zahlungsfluß von Opel zum OSP für gerechtfertigte Garantie- und Kulanzanträge.
- Senken der Verwaltungs-/Personalkosten.
- Steigern der Handlungskompetenz des Autohauses im Falle von berechtigten Garantie- und Kulanzansprüchen zum Zwecke der Kundenzufrieden.
- Reduzieren der in der Garantie- und Kulanzbearbeitung liegenden Risiken.



Garantie Feuerwehr

Erarbeiten von möglichen Lösungsansätzen

- Ein Autohaus in Düsseldorf, gab uns die Möglichkeit, diverse Lösungsansätze für die Praxis zu entwickeln.
- Es wurden
 - die Serviceprozessabläufe hinsichtlich einer effektiven und effizienten Garantie- und Kulanzabwicklung analysiert und ein Massnahmenplan erstellt
 - die Serviceprozessabläufe der Garantie- und Kulanzabwicklung optimiert
 - die Prozesskosten ermittelt und
 - hieraus die nachstehenden vier Dienstleistungspakete erarbeitet.



Garantie Feuerwehr

Leistungspaket 1

Vorbereitende Tätigkeiten

- Analyse der Garantie- und Kulanzabläufe (von der Auftragsannahme, über die Arbeitsausführung, Fakturierung, Garantiesachbearbeitung, bis zur Verbuchung.)
- Erstellen eines Massnahmenplans
- Umsetzen des Massnahmenplans durch das Autohaus

Auftragsumfang

- Fakturieren der Garantie-/ Kulanzrechnungen
- Bearbeiten der Garantie-/ Kulanzanträge
- Eingeben bzw. senden der Garantie-/ Kulanzanträge an Fahrzeughersteller und Importeure.



Garantie Feuerwehr

Leistungspaket 1

Dauer und Kosten

- 2 tägige Ablaufanalyse für € 2.350,00
inkl. Fahrt- und Übernachtungskosten und zzgl. der gesetzlichen MwSt.

Auftragsumfang

- Vertragsdauer mindestens 3 Monate
- € 75,00 pro angefangene Stunde (*)
- mindestens 2 Std. pro Anfahrt
- mindestens 4 Std. pro Monat
- Fahrt- und Reisekostenpauschale pro An-/Abfahrt € 195,00,
zzgl. ggf. anfallender Übernachtung und der gesetzlichen MwSt.
- die Abrechnung erfolgt monatlich.

(*) bei Buchung von 12 Monate € 65,00 pro Std.



Garantie – Feuerwehr

Leistungspaket 2

Vorbereitende Tätigkeiten

- Analyse der Garantie- und Kulanzabläufe (von der Auftragsannahme, über die Arbeitsausführung, Fakturierung, Garantiesachbearbeitung, bis zur Verbuchung.)
- Erstellen eines Massnahmenplanes
- Umsetzen des Massnahmenplanes durch das Autohaus

Auftragsumfang

- Fakturieren der Garantie-/ Kulanzrechnungen
- Bearbeiten der Garantie-/ Kulanzanträge
- Eingeben und senden der Garantie-/ Kulanzanträge
- Bearbeiten von Korrekturen und Rückweisungen
- Drucken der Teilebergleitscheine
- Material zum Versand an Opel vorbereiten (*)

(*) das Verpacken und versenden der Teile übernimmt das Autohaus



Garantie Feuerwehr

Leistungspaket 2

Dauer und Kosten

- 2 tägige Ablaufanalyse für € 2.350,00
inkl. Fahrt- und Übernachtungskosten und zzgl. der gesetzlichen MwSt.

Auftragsumfang

- Vertragsdauer mindestens 6 Monate
- € 75,00 pro angefangene Stunde (*)
- mindestens 4 Std. pro Anfahrt,
- mindestens 8 Std. pro Monat,
- Fahrt-/und Reisekostenpauschale pro An-/Abfahrt €195,00
zzgl. ggf. anfallender Übernachtung und der gesetzlichen MwSt.
- Die Abrechnung erfolgt monatlich.

(*) bei Buchung von 12 Monate € 65,00 pro Std.



Garantie – Feuerwehr

Leistungspaket 3

Vorbereitende Tätigkeiten

- Analyse der Garantie- und Kulanzabläufe (von der Auftragsannahme, über die Arbeitsausführung, Fakturierung, Garantiesachbearbeitung, bis zur Verbuchung.)
- Erstellen eines Massnahmenplans
- Umsetzen des Massnahmenplans durch das Autohaus

Auftragsumfang

- Fakturieren der Garantie-/ Kulanzrechnungen
- Bearbeiten der Garantie-/ Kulanzanträge
- Eingeben und senden der Garantie-/ Kulanzanträge
- Bearbeiten von Korrekturen und Rückweisungen



Garantie – Feuerwehr

Leistungspaket 3

Arbeitsumfang (Fortsetzung)

- Bearbeiten von Nachforderungen und Ablehnungen
- Bearbeiten der Gutschrift
- Abstimmung mit der Buchhaltung
- Drucken der Teilebegleitscheine
- Material zum Versand an Opel vorbereiten
- Über TNT Materialabholung initiieren (*)

* das Verpacken der Teile und die Einsendung übernimmt das Autohaus



Garantie Feuerwehr

Leistungspaket 3 - Premium

Dauer und Kosten

- 2 tägige Ablaufanalyse für € 2.350,00
inkl. Fahrt- und Übernachtungskosten und zzgl. der gesetzlichen MwSt.

Auftragsumfang

- Vertragsdauer mindestens 6 Monate
- € 75,00 pro angefangene Stunde (*)
- mindestens 4 Std. pro Anfahrt,
- mindestens 8 Std. pro Monat,
- Fahrt-/und Reisekostenpauschale pro An-/Abfahrt € 195,00, zzgl.
ggf. anfallender Übernachtung und der gesetzlichen MwSt.
- Die Abrechnung erfolgt monatlich.

(*) bei Buchung von 12 Monate € 65,00 pro Std.



Garantie – Feuerwehr

Leistungspaket 4 – Vertretung im Urlaubs-/Krankheitsfall

Vorbereitende Tätigkeiten

- keine

Auftragsumfang

- Fakturieren der Garantie-/ Kulanzrechnungen
- Bearbeiten der Garantie-/ Kulanzanträge
- Eingeben und senden der Garantie-/ Kulanzanträge
- Bearbeiten von Korrekturen und Rückweisungen
- Bearbeiten von Nachforderungen und Ablehnungen
- Bearbeiten der Gutschrift
- Abstimmung mit der Buchhaltung
- Drucken der Teilebegleitscheine
- Material zum Versand an Opel vorbereiten
- Über TNT Materialabholung initiieren (*)

* das Verpacken der Teile und die Einsendung übernimmt das Autohaus



Garantie Feuerwehr

Leistungspaket 4 - Vertretung im Urlaubs-/Krankheitsfall

Auftragsumfang

- Vertragsdauer variabel
- € 95,00 pro angefangene Stunde
- mindestens 6 Std. pro Anfahrt,
- Fahrt-/und Reisekostenpauschale pro An-/Abfahrt € 195,00
zzgl. ggf. anfallender Übernachtung und der gesetzlichen MwSt.
- Die Abrechnung erfolgt monatlich.



Garantie Feuerwehr

Die zum Einsatz kommenden GarantiesachbearbeiterInnen

- werden je nach Auftragsverlauf regional eingesetzt,
- werden betreut und gesteuert von Frau Hilde Atzbach, TGM
- kennen die Opel-, Chevrolet- und/oder SAAB Garantie- und Kulanzbestimmungen,
- kennen die Arbeitsabläufe im Service Partner Betrieb,
- sind mit den gängigen DMS vertraut,
- pflegen gute Kontakte zur Fachabteilung, zur Hotline und dem Service Aussendienst der o.g. Marken,
- streben durch ihre Arbeitsweise eine hohe Revisionssicherheit an, übernehmen aber dafür keinerlei Haftung,
- bemühen sich, für den Analysetag, Fördergelder des Bundes- oder des Landes in Abhängigkeit, der entsprechenden Förderrichtlinien zu organisieren,
- unterstützen die Servicepartnerbetriebe bei Antragsstellung von Fördergeldern.



Garantie Feuerwehr

Die GarantiesachbearbeiterInnen erhalten im Autohaus

- uneingeschränkte Unterstützung für ihre Arbeit,
- Zugang zum DMS, Kuugel, Channel 21 und Partnerforum
- Zugang zu buchhalterischen Auswertungen, die im Zusammenhang mit der Garantie- und Kulanzbearbeitung stehen, z.B. offene Posten
- einen Arbeitsplatz, der konzentriertes Arbeiten zulässt,
- das Einverständnis, die von ihnen bearbeiteten Garantie- und Kulanzanträge zu dokumentieren,
- keine Anweisungen, Anträge an Opel zu versenden, die nicht den Garantie- und Kulanzbestimmungen, der genannten Marken entsprechen,
- Gelegenheit, mit der Serviceleitung und/oder der Geschäftsleitung über notwendige Massnahmen zur Qualitätssicherung und Qualitätssteigerung zu sprechen,
- Gelegenheit, Trainingsempfehlungen für Autohausmitarbeiter auszusprechen.



Zur Beantwortung von Fragen steht Ihnen

Frau Hilde Atzbach

Tel.: +49 6142 87190

E-Mail: [hilde.atzbach\(at\)tgm.de](mailto:hilde.atzbach(at)tgm.de)

gerne zur Verfügung

TGM Abel & Berger GmbH

Stahlstraße 51

65428 Rüsselsheim

Telefon +49 (0) 61 42 87 19-0

Fax +49 (0) 61 42 87 19-29

E-Mail kontakt@tgm.de

Website www.tgm.de