

NW Anlieferung

Bei der Fahrzeuganlieferung die Kontrolle auf
Ausstattung und allfällige Schäden

New-Car Delivery

During vehicle delivery: inspection of equipment and any potential transport damage.

Copyright: Michael Holub | Consultant & Trainer

NW Anlieferung

Aviso

- Kommt ein Aviso für jede Anlieferung?
 - In welcher Form?
 - Von wem?
 - Wie zuverlässig?
- Was passiert damit?
 - Kunde wird informiert?
 - Autoaufbereitung wird eingeplant?

Anlieferung

- Wer prüft die Korrektheit?
 - Ausstattung der NW
 - Allfällige Transportschäden
- Wie erfolgt die Dokumentation?
 - Fotos
 - Checkliste
- Wie ist der Prozess der Mängelrüge definiert?

Delivery Notice

• **Aviso**

- Is a delivery notice issued for every incoming vehicle?
 - In what form?
 - By whom?
 - How reliable is it?
- What happens with the notice?
 - Is the customer informed?
 - Is vehicle detailing scheduled?

• **Vehicle Delivery – Process**

- **Who checks correctness?**
 - New-car equipment
 - Any transport damage
- **How is documentation handled?**
 - Photos
 - Checklist
- **How is the damage-claim process defined?**

Themenstellung

- Bei der Fahrzeuganlieferung die Kontrolle auf
 - Ausstattung
 - Allfällige Schäden (Transport)
- Möglichst fehlerfrei und rasch
 - Mängelrüge
 - Entschädigung
- Zeitdruck
 - Hödlmayr steht in zweiter Spur und behindert Verkehr
- Lästig
 - „wird schon passen“ ist der falsche Ansatz

Key topics:

- Equipment verification
 - Transport damage
- As error-free and fast as possible
- Damage claim
 - Compensation
- Time pressure
- Delivery trucks blocking traffic
- Annoying situation
- “It will be fine” is the wrong approach

Interne Prozess

- AVISO-Liste
 - Welche Autos kommen
- Fahrgestellnummer
 - Auto definiert
 - Ausstattung definiert
- MA scannt mit Smartphone Fahrgestellnummer
- Fotos dem Auto zugeordnet
 - Ausstattung
 - Es kann mit dem Bild immer wieder geprüft werden
 - Schäden
 - Später vielleicht Kostenschätzung

Internal Process

AVISO List

- Which vehicles are arriving

VIN

- Vehicle defined
- Equipment defined

Employee scans VIN with smartphone Photos assigned to the vehicle

- **Equipment**

- Photos allow repeated verification.

- **Damage**

- Later possibly cost estimation.

Warum sind die Fotos so wichtig?

- Dokumentation
 - Mängelrüge
 - Entschädigung
- Ein Foto verlangt vom MA eine klare Handlung
 - Ein Haken ist viel zu leicht gesetzt, obwohl nicht wirklich geprüft wurde

Why are photos so important?

- Documentation
- Damage claim
- Compensation
- A photo forces a clear action
- A checkbox is too easily ticked without proper inspection

Umsetzung Anwender

GESEHEN

- Smartphone – APP für MA
- Fotos zugeordnet

NEXT STEPS?

- Daraus im DMS einen Auftrag
- Antrag auf Entschädigung
- Kostengrenzen sind wichtig
 - Ab wann kommt (bei Transportschäden) ein SV

User Implementation

SEEN:

- Smartphone app for employees
- Photos assigned to vehicles

Next Steps

- Create a job order in the DMS
- Submit compensation claim
- Cost thresholds are important
- When does an expert (SV) need to be involved for transport damage?

Hinweis

- Für Anwender gilt der 1000er Faktor
 - Bei mehr als 1000 NW p.a. rechnet sich das System sicher
- Achtung
 - Bei kleineren Firmen wäre das aber eine gute Unterstützung, um den Prozess stabil zu halten

Note

For the user, the “1000-vehicle factor” applies: With more than 1000 new cars per year, the system pays off. For smaller dealerships, it is still a valuable tool to stabilize the process.

Fahrzeuganlieferung Humor

Was der Kunde erwartet



Was Sales verspricht



Was Teamlead versteht



Was Developer liefert

