


Aktuelle Updates: Was Sie wissen müssen.

technische Hotline DID-A ab 1,5h Diagnosezeit.



Um die Reparaturfristen und -kosten einzuhalten, hat die Herstellermarke spezifische Richtlinien für ihre Vertragswerkstätten vorgegeben. Zunächst muss die Werkstatt, wenn sie die Ursache eines Problems innerhalb von anderthalb Stunden **1.5h** (oder 150 Hundertstel Stunden) identifizieren kann, die tatsächlich aufgewendete Diagnosezeit im Garantieantrag festhalten, wobei sie sich an der nächstliegenden Standardzeit orientieren soll. Sollte es der Werkstatt jedoch nicht gelingen, die Ursache innerhalb dieser Zeit zu finden, ist es erforderlich, Kontakt mit der **technischen Hotline (DID-A)** aufzunehmen.

Darüber hinaus ist es wichtig, dass die Werkstatt für jede **Diagnosearbeit** detaillierte Nachweise erbringt. Dazu gehören technische Kommentare und die Ergebnisse der Tests, die der Techniker durchgeführt hat; diese Informationen sollten auf der Rückseite des Werkstattauftrags oder auf dem Hilfsblatt notiert werden. Ebenso muss dokumentiert werden, wie viel **Zeit** für die jeweiligen Arbeiten aufgewendet wurde. Falls erforderlich, sollten auch spezifische Details wie Diagnosespuren, ein Code für die Diagnosesitzung (PPD-Sitzung) oder eine Ticketnummer der technischen Hotline bereitgehalten werden. Diese Vorgehensweise stellt sicher, dass die Fristen und Kosten aller Eingriffe transparent und im Einklang mit den Vorgaben der Marke gehandhabt werden.



Die Marke legt den Vertragswerkstätten nahe, Diagnosen stets mit der Diagnosestation DiagBox durchzuführen und dabei besonders darauf zu achten, dass der **Online-Modus** aktiviert ist. Detaillierte Informationen, wie Sie sicherstellen können, dass Sie im Online-Modus arbeiten, finden Sie unter der Rubrik „TECHNISCHE UNTERSTÜTZUNG / Praktische Informationen DID / Wie arbeite ich mit der vernetzten DiagBox?“ in der Service Box.

Für die Umsetzung eines Technical Service Bulletin (TSB) ist es wichtig, alle vorgeschriebenen Diagnosearbeiten online durchzuführen, sofern das TSB dies erfordert.

Als Erinnerung an die Notwendigkeit, eine Diagnose online im Rahmen eines TSB durchzuführen, beachten Sie bitte folgende Schritte: Es ist wichtig, das vorgeschriebene Verfahren zur Nutzung der Diagnosestation einzuhalten. Eine durchgeführte Diagnose wird nur dann von den zentralen **Servern** erfasst, wenn sie **online** (über das Internet) durchgeführt wird, der Techniker die Berechtigung hat, die angeleiteten Methoden zu nutzen, und die Diagnose über das Menü „FEHLERSUCHE“ unter den Reitern „Diagnose“ oder „Experte“ initiiert wird. Nach Abschluss des Globaltests sollten Sie auf den Start des Diagnosemenüs warten, das auf dem Empfangsbildschirm mit der Auswahl der Methoden für verschiedene Bereiche erscheint. Um die Diagnosesitzung zu beenden, kehren Sie zum Menüpunkt Empfangsbildschirm zurück und bestätigen die Abfrage „Wollen Sie die laufende Sitzung verlassen?“.

Praktische Informationen DID
ONLINE-HILFE

Diagbox im vernetzte Betrieb

Drei Schritte sind unerlässlich, um den vernetzten Betrieb mit dem DiagBox-Werkzeug herzustellen :

1. Die verschiedenen Schritte eines Auftrags : Diese 2 Icons müssen grün sein
2. Die verschiedenen Schritte eines Auftrags : Diese 3 Icons müssen im Reiter Diagnose angezeigt werden, um
 - Anlassen
 - Zustimmung (Benutzer Dxxxxxx Zustimmung bestätigt)
 - Überprüfung der Aktualisierungen
3. Im gleichen Reiter "Diagnose" muss der Bildschirm "Auswahl einer Kundenbeanstandung" angezeigt werden .
In diesem Moment arbeiten Sie im Online-Modus

Selection d'un effet client

Für die spezielle Abwicklung von Kundenmobilitätslösungen gilt, dass Vertragswerkstätten die Bereitstellung eines Ersatzwagens für den Kunden über einen gesonderten Antrag abrechnen müssen. Dabei ist wichtig, dass die Dauer, für die der Leihwagen zur Verfügung gestellt und eine Rückerstattung beantragt wird, genau mit der Dauer der Reparatur übereinstimmt. Dies ist besonders relevant, wenn die Reparatur aufgrund eines fehlenden Ersatzteils verzögert wird.

Im Kontext der Garantieabwicklung sind folgende Kriterien und Vorgehensweisen zu beachten:

Garantiecode: **824** (Fehlendes Bauteil)

Fahrzeugalter: Das Fahrzeug darf nicht älter als 84 Monate sein.

Kilometerstand: Der Kilometerstand muss 150.000 oder weniger betragen.

Maximale Anzahl der erstatteten Tage: Die Erstattung bezieht sich auf die Dauer, in der das benötigte Ersatzteil im Zentrallager der Marke nicht verfügbar ist.

Erforderliche Nachweise: Folgende Dokumente müssen systematisch eingereicht werden:

- Der Leihvertrag oder die Mietwagenrechnung.
- Eine Schadensmeldung für das Fahrzeug, das nicht fahrbereit ist, sowie der Lieferschein für das Ersatzteil.

Besonderheiten: Bei der Einreichung des Antrags muss die Teilenummer des fehlenden Ersatzteils in der Kommentarzeile angegeben werden.

Diese Richtlinien sollen sicherstellen, dass Kunden, deren Fahrzeuge aufgrund von Reparaturen oder fehlenden Ersatzteilen nicht einsatzbereit sind, angemessene Mobilitätslösungen erhalten, während gleichzeitig Transparenz und Nachvollziehbarkeit in der Abrechnung gewährleistet sind.

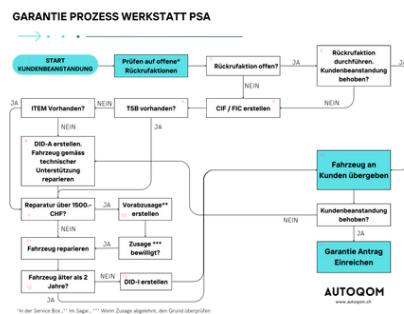


Entlastung für Ihre Mitarbeiter in der Garantieadministration – Interessiert?

Wir bei Autoqom verstehen die Herausforderungen, denen sich Ihre Mitarbeiter täglich stellen. Unsere spezialisierten Dienstleistungen sind darauf ausgerichtet, die Belastung zu verringern und Ihre Prozesse zu optimieren. Kontaktieren Sie uns, um herauszufinden, wie wir Ihrem Team helfen können.

www.autoqom.ch

Kennen Sie unseren Werkstattprozess?
Hier können Sie das PDF kostenlos herunterladen.



Download



Spezialist für:



Autoqom, 8713 Uerikon, Switzerland
+41 78 645 19 72

Diese E-Mail wurde mit Wix erstellt. [Mehr entdecken](#)