



VMF Service Plus

Schneller durch die Werkstatt



Lange Wartezeiten bei Wartung und Inspektion? Mit Service Plus vom VMF könnte sich das zumindest für Leasingautos ändern

Zeit ist Geld. Das gilt besonders für Dienstwagen, die in die Werkstatt müssen. Um diese Zeit so kurz wie möglich zu halten, hat der Verband markenunabhängiger Fuhrparkmanagementgesellschaften (VMF) mit Service Plus eine neue Möglichkeit geschaffen. Hinter VMF Service Plus verbirgt sich ein umfangreicher Managementprozess, der die Zusammenarbeit zwischen Leasinggesellschaft und Werkstatt beschleunigen soll. Dadurch verringert sich nach Angaben des Verbands einerseits die Wartezeit der Kunden, andererseits bekommen die Werkstätten den Rechnungsbetrag schneller von der Leasinggesellschaft überwiesen.

Derzeit testen drei Pilotbetriebe den automatisierten Managementprozess Service Plus. Unter anderem in der [BMW-Vertragswerkstatt Menton Automobilcenter](#) im schwäbischen Reutlingen. »Wenn wir nur eine Viertelstunde weniger am Telefon und in Warteschleifen zubringen, können wir in der Zeit zwei Unfallfahrzeuge mehr annehmen, theoretisch mehr Kunden bedienen oder die Qualität bei anderen Aufgaben im Kundeninteresse steigern«, sagt Dipl.-Ingenieur Klaus Menton, Chef vom Automobilcenter.

Alle Fahrzeugdaten auf einem Server

Die Vorteile liegen auf der Hand: So sind zum Beispiel alle Vertrags- und Fahrzeugdaten sowie die komplette Reparaturhistorie auf dem Server von VMF Service Plus hinterlegt und für den Servicepartner sofort einsehbar. Damit ist klar, welcher Reparaturumfang vonseiten der Leasinggesellschaft abgedeckt ist und welche Teile der Kunde selbst tragen muss. Alle Anfragen und Zusagen erfolgen online, eine Zusage ist immer verbindlich.

»Auch wenn während der Wartung ein vorher nicht zu erkennender Reparaturzusatzbedarf auftaucht und die Anfrage der Werkstatt entsprechend nachkalkuliert werden muss, wird das Angebot einfach ins System eingestellt und schnell geprüft. Das vereinfacht und beschleunigt die Abwicklung ungemein«, sagt Menton-Serviceberater Stefan Kailer. Derzeit bearbeiten die 139 Mitarbeiter von Menton jeden Tag rund 95 externe Aufträge. Davon sind rund 30 Prozent Leasingkunden.

Die bisherige Pilotphase mit VMF Service Plus lief sehr gut. »Das System ist selbsterklärend und einfach zu bedienen. Kaum Telefonkosten, keine Versandkosten. Man kann gegenüber dem Kunden professioneller auftreten. Das kommt auch unserer Premiummarke zugute«, sagt Menton. Die Anfrage der Werkstatt wird also wie gewohnt ins System eingegeben und über das Internet an einen zentralen Server geschickt, auf dem die Daten abgeglichen werden. Nur wenige Minuten später kommt die entsprechende Freigabe. Dabei kann der Kunde vor Ort entscheiden, welche Leistungen er in Anspruch nehmen möchte und welche nicht, wenn etwas nicht vom Leasingvertrag abgedeckt ist und er es selbst zahlen muss.

Weniger Wartezeit

»Ohne VMF Service Plus wartete der Kunde schon mal zehn Minuten länger, weil wir nicht direkt zum richtigen Ansprechpartner durchkamen«, sagt Menton. Bei Sonderfällen dauert es etwas länger, da hier noch ein Mitarbeiter bei der Leasinggesellschaft manuell prüft und freigibt. Aber auch hier kommt die Freigabe online, ohne lästiges Telefonieren.

Die Praxis zeigt, dass die Rechnungen fast doppelt so schnell bezahlt werden. »Entsprechend weniger Mahnungen müssen rausgeschickt werden«, erklärt Menton. Darüber hinaus erhöht sich die Qualität der Abwicklung, die Zahl der Fehler wird weniger, weil viele Fehlerquellen von vornherein ausgeschlossen werden.

Menton ist ein klarer Befürworter der neuen technischen Möglichkeiten: »Jeder sollte auf diesen Zug aufspringen, die elektronische Datenverarbeitung wird weiter fortschreiten. Einen Rückstand später aufzuholen wird dann schwieriger.«

20. Juni 2011

0



Autor: Nicole Holzer