

VOLKSWAGEN LEASING

GMBH



Reihengeschäft

FAQ

Inhaltsverzeichnis

1. Projekt	3
1.1 Was bedeutet Agenturwarengeschäft, was Reihengeschäft?	3
1.2 Wird mit dem Reihengeschäft das Agenturwarengeschäft abgelöst?	3
1.3 Für welche Kundenzielgruppe gilt das Reihengeschäft?	3
1.4 Ändert sich etwas für den Kunden?	3
1.5 Welche Dienstleistungen sind möglich?	3
2. Verträge	4
2.1 Was passiert, wenn der Euromobil-Partner die Rahmenvereinbarung nicht unterschreibt?	4
2.2 Was ist mit Hauptmietvertrag und Untermietvertrag gemeint?	4
3. Rechnung	5
3.1 Warum übernehmen wir die Zusatzkosten und fordern diese dann vom Kunden zurück?	5
3.2 Was bedeutet „freie Rechnung“?	5
3.3 Woran erkenne ich, ob eine Rechnung korrigiert werden muss?	5
3.4 Wie finde ich die Werkstattrechnung zur Mietwagenrechnung?	5
3.5 Wie ist bei Fehlteilen und Schäden vorzugehen?	5
3.6 Wer ist Ansprechpartner für den Kunden bei Rückfragen zur Rechnung?	5
4. Ablauf – Prozess	6
4.1 Wie wird ein einheitlicher, automatisierter, harmonisierter Abwicklungsprozess sichergestellt?	6
4.2 Wie sehen Aufwand und Nutzen beim Reihengeschäft aus?	6
4.3 Wie lange bleibt eine freigegebene Anfrage aktuell?	6
4.4 Was tun, wenn die freigegebene Anfrage nicht mehr sichtbar ist?	6
4.5 Wie kann ich eine schnelle Freigabe für eine Anfrage erhalten?	6
4.6 Ist die Fahrzeugkontrollkarte bei Übergabe und Rücknahme ein Pflichtdokument?	6
4.7 Wie werden Schäden des Mietfahrzeugs abgewickelt?	7
4.8 Ist neues Equipment für das Reihengeschäft notwendig?	7
Anhang – Das Reihengeschäft mit CROSS	8
1 Wie prüfe ich die Schnittstellenaktivität?	9
2 Voraussetzungen für die Miete6 Abwicklung	9
3 Wie erfolgt die Anlage des Wertstattauftrages in CROSS	9
4 Mögliche Fehlermeldungen CROSS	11

1. Projekt

1.1 Was bedeutet Agenturwarengeschäft, was Reihengeschäft?

Agenturwarengeschäft:

Der Kunde mietet vom Euromobil-Partner das Fahrzeug. Die Volkswagen Leasing GmbH leistet Kosten-erstattung bis zum vereinbarten Höchstbetrag über die Werkstattrechnung brutto als „durchlaufenden Posten“.

Reihengeschäft:

Die Volkswagen Leasing mietet vom Euromobil-Partner das Fahrzeug zu definierten Konditionen und vermietet es an den Kunden weiter. Die Volkswagen Leasing wird Vermieter.

1.2 Wird mit dem Reihengeschäft das Agenturwarengeschäft abgelöst?

Nein, der bisherige Vermiet-Prozess mittels des Agenturwarengeschäfts bleibt erhalten. Dieses gilt auch für Euromobil-Partner, die den Rahmenvertrag unterschrieben haben.

Das Reihengeschäft ist die optimierte Variante für Euromobil Ersatzwagen bei Volkswagen Leasingkunden.

1.3 Für welche Kundenzielgruppe gilt das Reihengeschäft?

Das Reihengeschäft gilt für Volkswagen Leasingkunden mit Leasing- oder Servicemanagementvertrag. Es kann für Groß- und Einzelkunden angewendet werden.

1.4 Ändert sich etwas für den Kunden?

Die Volkswagen Leasing tritt als Vermieter auf.

Im Falle einer Rechnungsstellung an den Kunden, wird diese von der Volkswagen Leasing und nicht wie beim Agenturwarengeschäft durch den Euromobil-Partner ausgefertigt.

1.5 Welche Dienstleistungen sind möglich?

Aktuell sind nur Dienstleistungen im Fokus, die auf einem Leasingvertrag oder Servicemanagementvertrag basieren.

Die Leistungsarten sind im Service Factory Fachkonzept definiert:

- Wartung & Verschleiß (DL 01, 66)
d.h. Kostenübernahme gemäß Herstellervorgabe mit Mietwageneinschluss
- Mietwagen (DL 13)
- Versicherung & Schadenservice (DL 16)
- KaskoSchutz (DL 13, 70)
- EWP (DL74)

2. Verträge

2.1 Was passiert, wenn der Euromobil-Partner die Rahmenvereinbarung nicht unterschreibt?

Ohne gültigen Rahmenvertrag ist der Euromobil-Partner nicht berechtigt, Geschäfte als Vermittler der Volkswagen Leasing abzuschließen. Das heißt das Reihengeschäft ist nicht möglich.

In den Systemen: Serviceportal und Miete6 wird der Euromobil-Partner die Funktion Reihengeschäft nicht aktivieren können.

Der Euromobil-Partner kann weiterhin als Autovermietung auf eigener Vertragsbasis Miet-/Ersatzfahrzeuge an Volkswagen Leasingkunden vermieten und seine Rechnung (Papierrechnung) als Dienstleister bei der Volkswagen Leasing einreichen.

2.2 Was ist mit Hauptmietvertrag und Untermietvertrag gemeint?

Der Euromobil-Partner vermietet ein Fahrzeug an die Volkswagen Leasing, die dieses an den Kunden weitervermietet.

Es sind also zwei Rechtsgeschäfte zu unterscheiden:

1. Vermietung vom Euromobil-Partner an die Volkswagen Leasing
 - Hauptmietvertrag und Rechnung an Volkswagen Leasing
2. Weitervermietung von Volkswagen Leasing an Kunden
 - Untermietvertrag und ggf. Rechnung an Kunden

Die Volkswagen Leasing ist Hauptmieter gegenüber dem Euromobil-Partner und die Volkswagen Leasing vermietet an den Kunden unter. Es gibt einen Hauptmietvertrag zwischen dem Euromobil-Partner und der Volkswagen Leasing, der durch den Rahmenvertrag bereits legitimiert ist und keines zusätzlichen Dokumentes bedarf. Außerdem gibt es einen Untermietvertrag zwischen der Volkswagen Leasing GmbH und dem Kunden, der vor Ort ausgedruckt und zur Anmietung eines Ersatzwagens/Mietwagens unterschrieben wird. Der „Mietvertrag von der Volkswagen Leasing mit dem Kunden“ ist somit der Untermietvertrag.

3. Rechnung

3.1 Warum übernehmen wir die Zusatzkosten und fordern diese dann vom Kunden zurück?

Für den Kunden soll kein Nachteil aus dem Reihengeschäft gegenüber der klassischen Anmietung entstehen. Bei der klassischen Anmietung kann der Kunde je nach Bedarf auf eigene Kosten Zubehör zur Nutzung des Mietwagens dazu buchen, wie z. B. einen Kindersitz oder eine Haftungsbeschränkung, die nicht durch den Volkswagen Leasing Vertrag abgedeckt ist. Ebenso können durch die Nutzung Mehrkosten entstehen, wie beispielsweise Mehr-km, die ebenfalls nicht durch den Volkswagen Leasing Vertrag abgedeckt sind. Bereits heute, z. B. im Rahmen einer W&I (Wartung & Inspektion) mit Ersatzwagen, werden diese Leistungen dem Kunden direkt berechnet.

Im Zuge des Reihengeschäfts sind diese Leistungen ebenfalls möglich. In diesem Fall stellt der Euromobil-Partner die gesamte Rechnung an die Volkswagen Leasing und die Volkswagen Leasing nimmt dann die Weiterbelastung an den Kunden vor.

3.2 Was bedeutet „freie Rechnung“?

Jede Rechnung, Gutschrift und Lastschrift, die in einem Reihengeschäftsvorgang generiert wird, wird automatisch systemseitig an die Volkswagen Leasing versendet. Wird eine Gutschrift generiert, wobei der gutgeschriebene Betrag einem anderen Rechnungsempfänger in Rechnung gestellt werden soll, nutzen Sie hierfür bitte die Funktion „freie Rechnung“.

Diese ist zu finden unter:

Tagesarbeit -> Rücknahme -> Sonderfunktionen -> freie Rechnung

Bitte beachten Sie hierbei, dass eine freie Rechnung oder eine freie Gutschrift keinerlei Bezug zu einem bestehenden Vorgang hat. Deshalb müssen die Daten für die Zuordnung im Bemerkungsfeld hinterlegt werden.

3.3 Woran erkenne ich, ob eine Rechnung korrigiert werden muss?

Ablehnungsgründe bei Rechnungsstorno werden elektronisch mit zurück übermittelt und wie gewohnt erhalten Sie zusätzlich die Ablehnungsschreiben.

3.4 Wie finde ich die Werkstattrechnung zur Mietwagenrechnung?

Durch das Reihengeschäft wird zwar ein Mietwagen gemeinsam mit dem W&I/W&V Ereignis angefragt, es findet aber eine Trennung von der Werkstattrechnung und der Mietwagenrechnung (in Miete6) statt.

3.5 Wie ist bei Fehlteilen und Schäden vorzugehen?

Fehlteile sind wie Schäden zu behandeln.

Schäden werden laut AGB vom Kunden direkt mit dem Euromobilpartner, bei welchem angemietet wurde, abgewickelt. Hier greift der Standardprozess Schadensabwicklung.

3.6 Wer ist Ansprechpartner für den Kunden bei Rückfragen zur Rechnung?

Rechnungsersteller und damit Ansprechpartner für den Kunden ist die Volkswagen Leasing. Im sogenannten Correspondence Block, rechts oben auf der Rechnung an den Kunden, werden Ansprechpartner mit Telefonnummer genannt.

4. Ablauf – Prozess

4.1 Wie wird ein einheitlicher, automatisierter, harmonisierter Abwicklungsprozess sichergestellt?

1. Anfragepflicht für alle Reihengeschäftsanbahnungen
2. Automatisierung der Datenübertragung und Rechnungsprüfungsprozesse durch elektronische Schnittstellen zwischen Serviceportal, Servicefactory und Miete6
3. Harmonisierung durch elektronische Rechnungsübertragung und Automatisierung der Prüfprozesse durch Erweiterung bestehender Systemfunktionalitäten

4.2 Wie sehen Aufwand und Nutzen beim Reihengeschäft aus?

1. Für den Abschluss eines Reihengeschäftsmietvertrages wird eine Anfrage vorausgesetzt. Dadurch ist der Euromobil-Partner gegenüber dem Kunden direkt aussagefähig, welche Kostendeckung der Kunde erwarten kann (Restkontingent). Mit der freigegebenen Anfrage wird der folgende Mietvertrag vorbereitet und die Daten können mit einem Klick in Miete6 übernommen werden. Ergebnis: der Aufwand der Datenerfassung zur Mietvertragserstellung reduziert sich durch die vorhergehende Anfrage.
2. Für den Euromobil-Partner reduziert sich der Aufwand der Rechnungserstellung, da die Rechnung als elektronischer Datensatz bei Beendigung des Mietvertrages direkt über die Schnittstelle an die Volkswagen Leasing übertragen wird.
Da gegenüber Euromobil die Volkswagen Leasing der Hauptmieter ist, wird die Zahlung von der Volkswagen Leasing direkt beglichen. Die Volkswagen Leasing übernimmt die Rechnungsstellung gegenüber dem Kunden und die Nachhaltung der Forderungen.

4.3 Wie lange bleibt eine freigegebene Anfrage aktuell?

Eine freigegebene Anfrage bleibt derzeit 30 Tage (zukünftig 60 Tage) nach der letzten Bearbeitung sichtbar. Falls das Kontingent zwischenzeitlich aufgebraucht sein sollte, werden die Kosten dem Kunden weiterbelastet.

4.4 Was tun, wenn die freigegebene Anfrage nicht mehr sichtbar ist?

Sollte die Frist bereits überschritten worden sein, muss die Anfrage im Serviceportal reaktiviert werden, damit die Datenübermittlung an Miete6 dennoch erfolgen kann. Hierfür muss die Anfrage nochmals an die Volkswagen Leasing GmbH versendet werden, um diese in den Bearbeitungsstand zu versetzen. Sollten sich keine Änderungen für den Anfrageinhalt ergeben haben, kann der erneute Versand der Anfrage auch ohne Änderung der Parameter erfolgen.

4.5 Wie kann ich eine schnelle Freigabe für eine Anfrage erhalten?

Um (vor allem außerhalb der Servicezeiten) eine schnelle Freigabe für die Anfrage zu erhalten, stellen Sie bitte eine „Standalone-Anfrage“ für die Ersatzmobilität. Das heißt zuerst nur die Ersatzmobilität anfragen und danach weitere Informationen zum Werkstattaufenthalt ergänzen. Ansonsten kann es abhängig von den Arbeitszeiten bei der Volkswagen Financial Services dazu kommen, dass die Freigabe länger benötigt und dadurch solange nicht für die Anlage des Mietvertrages in Miete6 verwendet werden kann.

4.6 Ist die Fahrzeugkontrollkarte bei Übergabe und Rücknahme ein Pflichtdokument?

Ja, das Ausfüllen der Fahrzeugkontrollkarte ist Teil der Arbeitsanweisung an den Euromobil-Partner. Hintergrund: Die Fahrzeugkontrollkarte muss verpflichtend durch den Händler ausgestellt werden, damit die Volkswagen Leasing eine Rechtsgrundlage für die Weiterbelastung an den Kunden hat.

4.7 Wie werden Schäden des Mietfahrzeugs abgewickelt?

Auch beim Reihengeschäft soll sich der Kunde bei Schäden am Mietfahrzeug direkt an den Euromobil-Partner wenden, der ihm das Fahrzeug übergeben hat. Da das Fahrzeug als Euromobil-Fahrzeug Eigentum des Euromobil-Partners bleibt, kann dieser die Schadensabwicklung selbst vornehmen. Hierfür ist eine entsprechende Abtretungsklausel im Rahmenvertrag aufgenommen worden.

4.8 Ist neues Equipment für das Reihengeschäft notwendig?

Es wird kein neues Equipment benötigt.

Für den Ausdruck des Mietvertrages wird nur Blanko-Papier benötigt.

Anhang – Das Reihengeschäft mit CROSS

Das Reihengeschäft mit CROSS

Fragen und Antworten zum Ersatzwagenabwicklungsprozess der Volkswagen Leasing-Dienstleistungen über Euromobil in CROSS.

Hinweis: Bei Reihengeschäftsvorgängen wird kein Lieferschein im Miete6-System generiert, sondern eine Rechnung, die systemseitig an die Volkswagen Leasing GmbH übermittelt wird. Die Daten dieser Rechnung werden demnach nicht an CROSS übermittelt. Dies führt dazu, dass auch keine automatische Datenübermittlung von CROSS an Ihre Buchhaltung erfolgen kann.



1 Wie prüfe ich die Schnittstellenaktivität?

Voraussetzung für die folgenden Schritte ist die Aktivierung der Schnittstelle von Miete6 zum Dealer Management System CROSS. Sollte diese Schnittstelle nicht vorhanden sein, wenden Sie sich bitte an den Support von Eurobase.

2 Voraussetzungen für die Miete6 Abwicklung

Bei einer aktiven Schnittstelle zwischen CROSS und Miete6, ist weiterhin wie gewohnt der Absprung von CROSS nach Miete6 über den Werkstattplaner möglich.

Eine weitere Voraussetzung zur Anmietung aus Miete6 ist, dass die Freigabe zur Anfrage der Ersatzmobilität im Serviceportal vorliegt.

3 Wie erfolgt die Anlage des Werkstattauftrages in CROSS

Der folgende Schritt beschreibt, wie Sie den Werkstattauftrag in CROSS anlegen können.

Hinweis: Sie können den Werkstattauftrag nur anlegen, in dem Sie die [Mobilität] im Werkstattplaner zurücksetzen auf [Keine Mobilität]. Dazu gehen Sie wie folgt vor.

Planungszentrale ERFASSUNGSMODUS

0925 TE-ST 2 Rep. Umfang: 100 Rep. Start: 27.10.2015

tz... Fox 44 kW (60 PS) 5-Gang Verplant: 0 Rep. Ende: 27.10.2015

SB: HFH Hastig Hans-Friedrich Annahme: 27.10.2015 18:30 20 Bem.: 2

SB: HFH Hastig Hans-Friedrich Rückgabe: 27.10.2015 18:00 15 Bem.: x

SB: SB1 Serviceberater Karl-H... Fertig bis: 27.10.2015 18:00 Kunde wartet: ☐ Wdh. Rep.: ☐ A-Kund: ☐ 3

Mobilität: Euromobil

EM EM-Fzg MV

Service Berater

Direkt: 1/15 27.10.2015 Optionen

06:00 07:00 08:00 09:00 10:00 11:00 12:00 13:00 14:00

Abb. 1: CROSS – Planungszentrale ERFASSUNGSMODUS

1. Über die Auswahl des Werkstattplaners aus CROSS heraus landen Sie im Fenster [Planungszentrale].
2. Bitte wählen Sie die Mobilitätsart [EUROMOBIL] aus und [speichern] Sie den Auftrag.
3. Über den [EM]-Button gelangen Sie aus CROSS zur Abwicklung des Reihengeschäfts in Miete6 (Schritt 2).

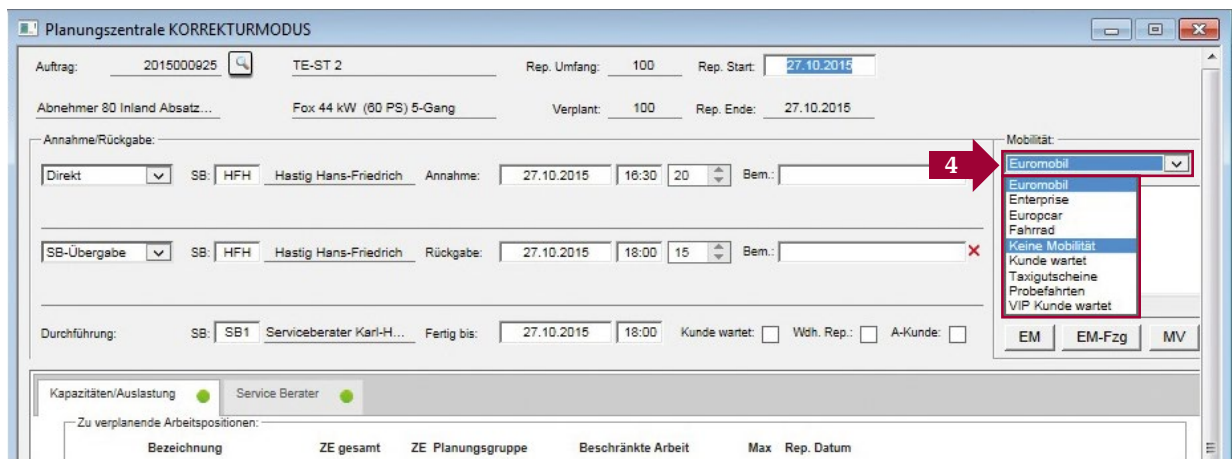


Abb. 2: CROSS – Planungszentrale KORREKTURMODUS

4. Um in CROSS den Werkstattauftrag abschließen zu können, muss nach Abwicklung des Reihengeschäfts in Miete6, die Mobilität wieder zurück auf [Keine Mobilität] gesetzt und gespeichert werden. Im Anschluss kann der Werkstattauftrag in CROSS abgeschlossen werden.

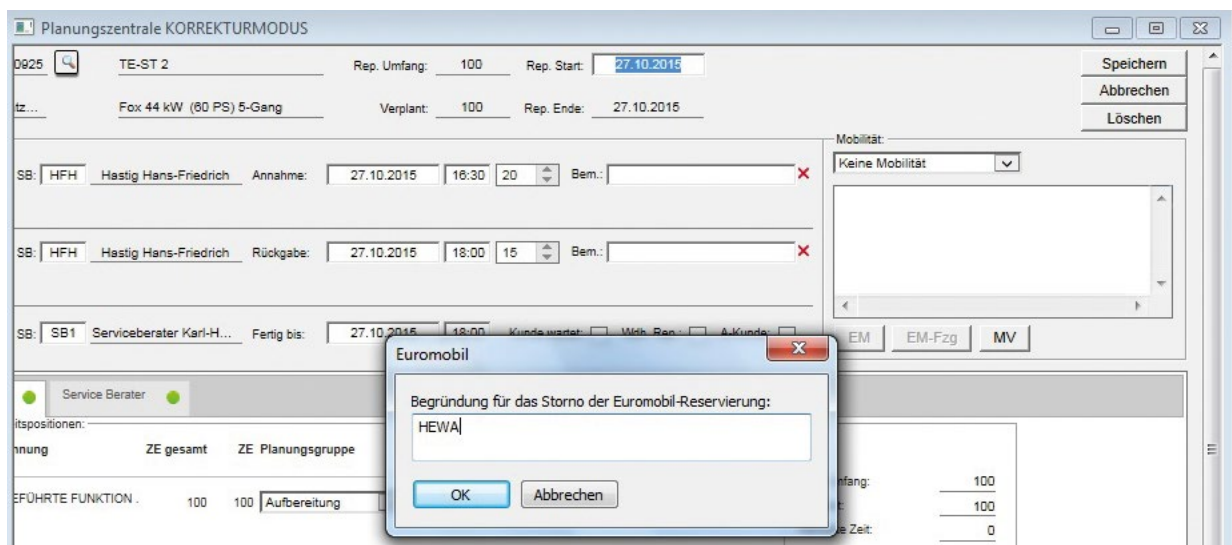


Abb. 3: CROSS – Planungszentrale KORREKTURMODUS

5. Als Begründung für das Storno der Euromobil-Reservierung geben Sie bitte „HEWA“ ein und bestätigen mit [OK].

4 Mögliche Fehlermeldungen CROSS

Hinweis: Wurde die [Mobilität] im Werkstattplaner im Anschluss an den Werkstattauftrag

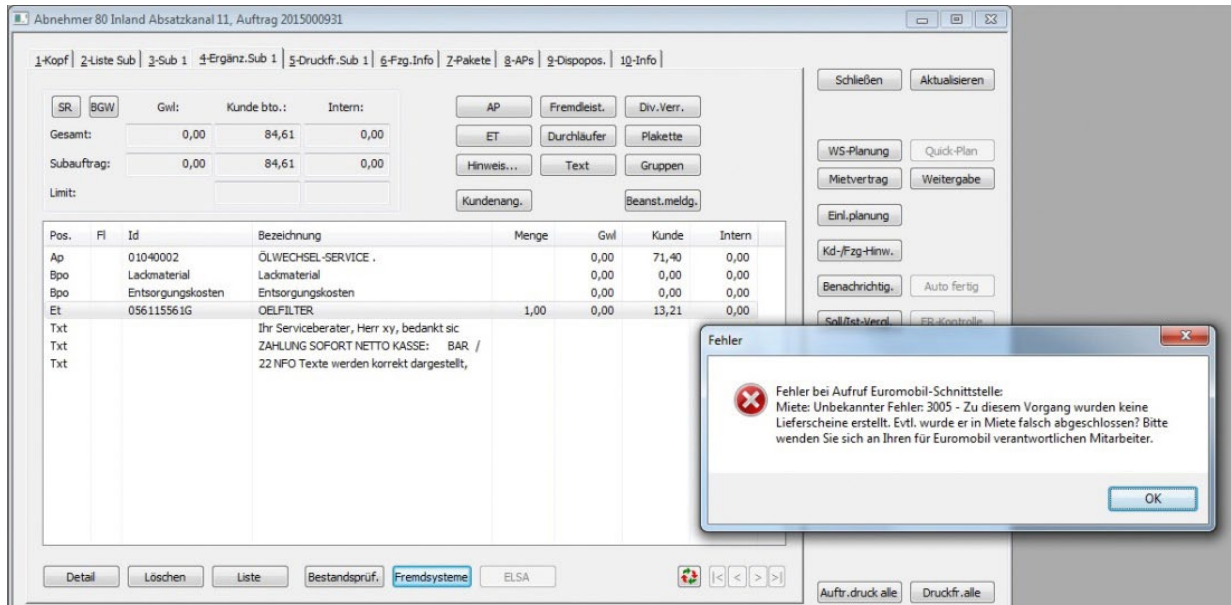


Abb. 4: CROSS – Fehlermeldung

1. Wird die Rücknahme der Mobilität im Werkstattplaner nicht vorgenommen, öffnet sich bei der Aufforderung die Rechnungsdaten zu übernehmen, ein Pop-up-Fenster und es kommt zu der Fehlermeldung: „Fehler bei Aufruf Euromobil-Schnittstelle“.

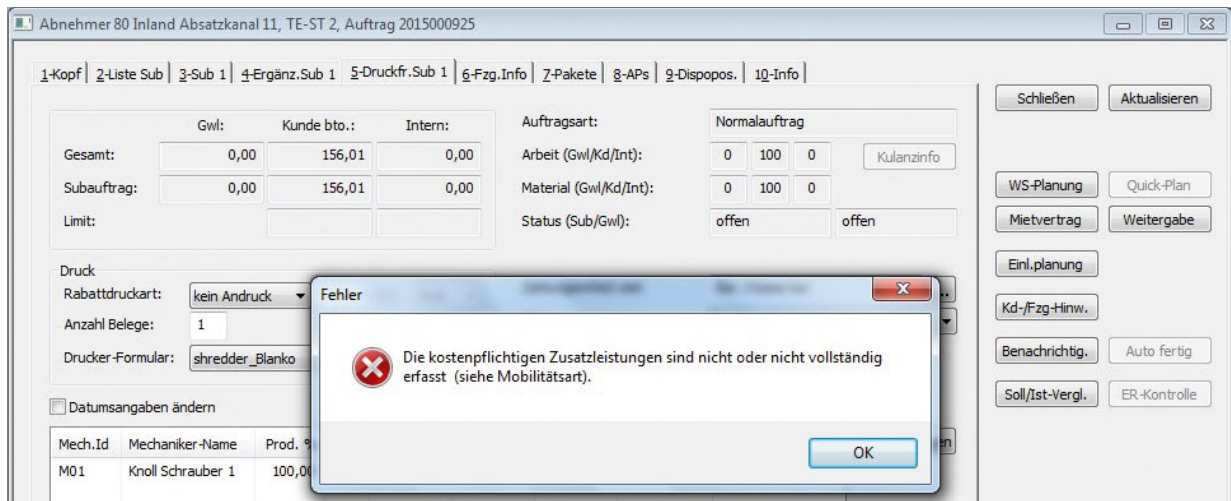


Abb. 5: CROSS – Fehlermeldung

2. Wird die Rücknahme der Mobilität im Werkstattplaner nicht vorgenommen, öffnet sich bei der „Aktualisierung“ des Werkstattauftrages ein Pop-up-Fenster mit der Fehlermeldung: „Die kostenpflichtigen Zusatzleistungen sind nicht oder nicht vollständig erfasst (siehe Mobilitätsart)“.

-> Lösung in beiden Fällen: Siehe Punkt 3

Ihre Ansprechpartner bei Rückfragen

Mo. – Fr. 07:00 – 18:00 Uhr

Region	Telefon	Fax	E-Mail
Nord-Ost - PLZ 01-31 VW/Audi/Skoda/Seat	0531 212-859 730	0531 212 859 731	technik-nord-ost@wfs.com
VDM-VS1			
Mitte - PLZ 32-51 VW/Audi/Skoda/Seat	0531 212-859 732	0531 212 859 733	technik-mitte@wfs.com
VDM-VS2			
West - PLZ 52-74 VW/Audi/Skoda/Seat	0531 212-859 734	0531 212 859 735	technik-west@wfs.com
VDM-VS3			
Süd - PLZ 75-99 VW/Audi/Skoda/Seat	0531 212-859 736	0531 212 859 737	technik-sued@wfs.com
VDM-VS4			



Bei Störungen und technischen Fragen im/zum Serviceportal wenden Sie sich bitte an den Eurobase Support des Serviceportals: 0180 52 12 316

Bei Rückfragen zur Miete-Anwendung, wenden Sie sich bitte an die Euromobilpartnerbetreuung unter kontakt@euromobil.de oder an Ihren zuständigen Gebietsleiter.

Volkswagen Leasing GmbH
Gifhorner Straße 57
38112 Braunschweig
www.volkswagenleasing.de
info@volkswagenleasing.de

Stand 10/2018
Änderungen vorbehalten