

# 1a. Anfrage Ersatzwagen

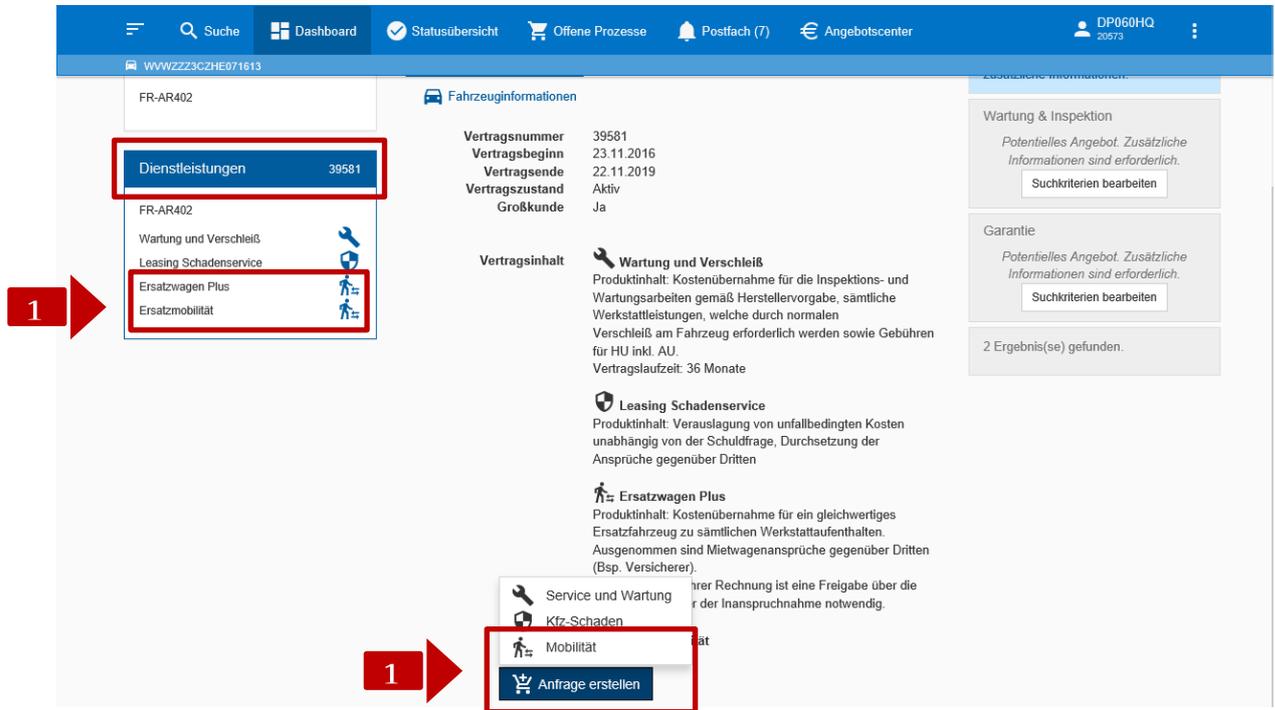


Abbildung 1: Auszug aus dem Serviceportal - Dashboard

**1** Sie wählen im Dashboard unter dem Bereich [Dienstleistung] direkt „Ersatzmobilität“ oder „Ersatzwagen Plus“ aus oder starten eine Anfrage in dem Sie den Button [Anfrage erstellen] und „Mobilität“ wählen.

Im nächsten Schritt wird überprüft, ob bereits Anfragen zu Mobilität für das Fahrzeug gemeldet wurden. Eine bestehende Anfrage kann bearbeitet werden.

**1** Klicken Sie auf [Neue Anfrage erstellen] um eine neue Anfrage zu erstellen.



Abbildung 2: Auszug aus dem Serviceportal - bestehende Anfrage

Jetzt können Sie je nach Produkt, die spezifischen Eingaben zur Mobilerhaltung vornehmen.

**Allgemeine Informationen**

Modellbezeichnung: PASSAT VAR. CL 2.0TDI BMT 6-G  
Kennzeichen: FR-AR402

Vertragsnummer: 39581  
Annahmedatum: 28/02/2020  
Kilometerstand: 123456  
Auftragsnummer:

**Mobilitätspositionen**

1 MS Anzahl: 1 Gesamt: 35,00

Anmietgrund: Unfallschaden  
Leistung: Mietwagen

Anzahl: 1 Tage  
Tagespreis (netto): 35,00 €

Speichern Fortfahren

Abbildung 3: Auszug Serviceportal - Auswahl Mobilitätspositionen

**2** Bitte wählen Sie den Anmietgrund aus, geben Sie die Anzahl der Tage und den Betrag (netto!) ein.

Hinweis: Im Feld [€ pro Tag (netto)] ist der Betrag immer als Nettowert(!) einzugeben.

**Mobilitätsanfrage**

1. Mobilitätspositionen 2. Zusätzliche Fragen 3. Zusammenfassung 4. Abschluss

**Mobilität**

Mobilitätsanfrage

Vermieter: Eigenvermietung

Änderungen rückgängig machen

Abbildung 4: Auszug Serviceportal - zusätzliche Fragen

**3** Bitte wählen Sie den Vermieter für die Mobilitätsanfrage aus.

**Mobilitätsanfrage**

1. Mobilitätspositionen → 2. Zusätzliche Fragen → 3. Zusammenfassung → 4. Abschluss

**Mobilität**

Mobilitätsanfrage

4 → Vermieter: Euromobil

Mit dem Euromobilpartner besteht eine Rahmenvereinbarung mit der Volkswagen Leasing GmbH zur vereinfachten Abwicklung der Ersatzmobilität. Soll die Vermietung auf Basis dieser Vereinbarung erfolgen?

Ja  Nein

---

**Mobilitätsanfrage**

1. Mobilitätspositionen → 2. Zusätzliche Fragen → 3. Zusammenfassung → 4. Abschluss

**Mobilität**

Mobilitätsanfrage

4 → Vermieter: Euromobil

Mit dem Euromobilpartner besteht eine Rahmenvereinbarung mit der Volkswagen Leasing GmbH zur vereinfachten Abwicklung der Ersatzmobilität. Soll die Vermietung auf Basis dieser Vereinbarung erfolgen?

Ja  Nein

Abbildung 5: Auszug Serviceportal - Reihengeschäftsprozess

**4** Wenn es sich um den Vermieter Euromobil handelt und Sie am Reihengeschäft teilnehmen, können Sie zwischen der Abwicklung im Reihengeschäftsprozess oder der bisherigen-Abwicklung wählen, indem Sie auf eines der beiden Felder klicken.

Wenn der Ersatzwagenvorgang nicht im Reihengeschäftsprozess stattfinden soll, wählen Sie bitte [nein] aus.

Wenn der Ersatzwagenvorgang im Reihengeschäftsprozess stattfinden soll, wählen Sie bitte [ja] aus.

**Hinweis:** Sollte Ihnen diese Auswahl nicht zur Verfügung stehen, wurden Sie für diese Abwicklung nicht freigeschaltet. Voraussetzung für die Freischaltung ist die von Ihnen unterzeichnete Rahmenvereinbarung mit der Volkswagen Leasing GmbH.

## 1b. Anfrage Sonstige

Um z.B. Taxigutscheine, Busfahrtscheine, Hol- und Bringservice usw. anzufragen, nutzen Sie bitte im Feld „Vermieter“ die Kategorie „Sonstige“. Die vorher erforderliche Eingabe der benötigten Tage und Nettobeträge / Tag erfolgt analog einem Mietfahrzeug.

Nicht in der Aufzählung genannte Vermieter oder Vorführgewerke sind ebenfalls unter „Sonstige“ anzufragen.

**Mobilitätsanfrage**

1. Mobilitätspositionen 2. Zusätzliche Fragen 3. Zusammenfassung 4. Abschluss

**Mobilität**

Mobilitätsanfrage

Vermieter

Rückgängig Mobilitätspositionen bearbeiten Speichern Fortfahren

Abbildung 6: Auszug Serviceportal - Wichtige Informationen

Zusammenfassung der Anfrage:

**Wichtige Informationen**

An dieser Stelle haben Sie die Möglichkeit, wichtige Hinweise, Ihre Anfrage betreffend, einzubinden. Beachten Sie bitte, dass im Textfeld eingetragener Freitext zur Aussteuerung und manuellen Bearbeitung Ihrer Anfrage führt. Bitte haben Sie Verständnis, dass es hierdurch zu Verzögerungen bei der Bearbeitung Ihrer Anfrage kommen kann.

**Kontaktdaten**

Serviceberater   E-Mail Adresse

Telefonnummer

Mit Klick auf „Bestätigen“ akzeptiere ich die aktuelle Werkstattrichtlinie.

Bearbeiten Speichern Bestätigen

Abbildung 7: Auszug Serviceportal - Zusammenfassung der Anfrage

**4** Bitte nehmen Sie unter dem Punkt [Wichtige Informationen] einen entsprechenden Eintrag wie z.B. Busticket oder Taxigutschein vor.

Hinweis: Das Feld Anhänge wird für die Mobilitätsanfrage in der Regel nicht benötigt.

Hinweis: Bei den Feldern [E-Mail-Adresse] und [Telefonnummer] handelt es sich um Pflichtfelder. Die Pflege der E-Mail-Adresse müssen Sie im Benutzerprofil des Händlerportals oder FS.Partner vornehmen (lassen).

## 2. Rückmeldung Statusdetailansicht

**Statusübersicht**

03.02.2020 bis 03.03.2020 | alle Produkte | alle Anfragestatus | Max Mustermann \* | Filter

Zeige 25 Einträge | Sortieren nach Aktualisiert | Suche

Zeige Eintrag 1 bis 1 von 1 Einträgen

**2030000165** | In Bearbeitung | Erstellt: 03.03.2020 | Aktualisiert: 03.03.2020 | Serviceberater: Max Mustermann | Kennzeichen: FR-AR402

Kennzeichen: FR-AR402 | Kunde: Hüllinghorst Maschinenhandel  
Fahrgestellnummer: WWWZZZ3CZHE071613 | Vertragsnummer: 39581  
Modellbezeichnung: PASSAT VAR. CL 2.0TDI BMT 6-G | Telefonnummer: 07662-93035941

Zeige Eintrag 1 bis 1 von 1 Einträgen

Abbildung 8: Auszug Serviceportal - Statusübersicht

**1** Hier gelangen Sie zur Detailansicht.

**Detailansicht**

Vorgangsnr. 2030000165 | Status Rechnung - | Status Vorgang In Bearbeitung

Fahrzeug- und ... | **Angefragte Leistungen** | Fragen / Antworten

**Mobilitätsposition(en)**

1	MS	Anzahl	1 Tage	Nettobetrag:	35,00 €
	Mietwagen	Nettostückpreis	35,00 €	Anfragestatus:	-
	Anmietgrund	Reifenschaden			

**3** 03.03.2020 08:47:10  
Der Kunde verfügt über die Dienstleistung Ersatzwagen Plus und hat Anspruch auf ein gleichwertiges Fahrzeug.

Summe: 35,00 €  
voraussichtliche Zahlung: 35,00 €

**4** Anfrage stornieren | Bearbeiten | Schließen

Abbildung 9: Auszug Serviceportal - Detailansicht

**2** In der Detailansicht der Anfrage werden die [Leistungen] aktuell als „Angefragte Leistungen“ angezeigt.

**3** Weiterführende Informationen mit Hinweisen zum Abwicklungsprozess sind der [Rückmeldung] in der Detailansicht der Anfrage zu entnehmen.

**4** Anfrage ändern/Anfrage stornieren  
Bei Bedarf können Sie hier Änderungen oder Stornos durchführen.

### 3. wichtige Hinweise

1. Bitte beachten Sie, dass aufgrund der von Ihnen vorgenommenen Eingaben spezifizierte Hinweise zur Abrechnung erzeugt werden. Diese Hinweise finden Sie in der Freigabe und sind unbedingt zu beachten.
2. Die Übernahme der Kosten für eine Ersatzmobilität erfolgt nur, wenn auch die zugehörige Service- / Reparaturanfrage freigegeben wurde.