

Standortübergreifende Bearbeitung von Kundenaufträgen

Dokument-Nr.: KVG010

1. Zweck

Dieses Protokoll regelt die einheitliche Vorgehensweise bei der Bearbeitung von Kundenaufträgen, die von einem Standort angenommen, jedoch an einem anderen Standort durchgeführt werden.

2. Beispielkonstellation

Ein Auftrag wird im **Standort Argentinische Allee** angenommen, jedoch im **Standort Neue Straße** durchgeführt.

3. Ablaufbeschreibung

3.1 Terminplanung

- Der Auftrag wird vom **Standort Argentinische Allee** im **Terminkalender des Standorts Neue Straße** eingeplant.
 - Die Terminierung erfolgt in Abstimmung mit den Kapazitäten des ausführenden Standorts (Neue Straße).
-

3.2 Erstellung des Übergabeprotokolls

Vor Durchführung des Termins wird ein formloses **Übergabeprotokoll** erstellt. Dieses enthält:

- Vollständige Kundendaten samt Telefonnummer
 - Fahrzeugdaten
- Ggf. durch Fahrzeugschein
- Detaillierte Beschreibung des Arbeitsauftrags
 - Detaillierte Beschreibung der bereits durchgeführten Maßnahmen
 - Hinweise zu bekannten Mängeln oder Besonderheiten
 - Mitgegebene Unterlagen (z. B. Fahrzeugschein, Serviceheft, Schlüsselanzahl etc.)

Dieses Protokoll dient als verbindliche Grundlage für die weitere Bearbeitung.

3.3 Fahrzeugübergabe

- Zum vereinbarten Termin wird das Fahrzeug inklusive aller erforderlichen Unterlagen im **Standort Neue Straße** abgegeben.
 - Die Übergabe erfolgt auf Basis des zuvor erstellten Übergabeprotokolls.
 - Der Standort Argentinische Allee informiert den Kunden darüber, dass die weitere Abwicklung ausschließlich über den Standort Neue Straße erfolgt.
-

3.4 Zuständigkeit und Kommunikation

Ab dem Zeitpunkt der Fahrzeugübergabe gilt:

- Die **gesamte Auftragsabwicklung** erfolgt ausschließlich über den Standort **Neue Straße**.
 - Die **gesamte Kundenkommunikation** (Rückfragen, Freigaben, Abstimmungen, Kostenvoranschläge etc.) wird ausschließlich durch den Standort Neue Straße geführt.
 - Der Kunde wird am Tag des Termins über:
 - den weiteren Ablauf
 - eventuelle Zusatzarbeiten
 - die Kosteneinschätzunginformiert.
-

3.5 Auftragsdurchführung

- Der Auftrag wird im Standort Neue Straße angenommen, geprüft und fachgerecht bearbeitet.
 - Eventuelle Abweichungen vom ursprünglichen Auftrag werden direkt mit dem Kunden abgestimmt.
-

3.6 Rechnungsstellung

- Die Rechnungsstellung erfolgt ausschließlich über den Standort **Neue Straße**. Die in der **Argentinischen Allee** ausgeführten Arbeiten werden in der Rechnung der Neuen Straße mit aufgeführt.

- Eine in der Argentinischen Allee bereits erstellte Rechnung ist zu stornieren (falls bereits erstellt).

Auf dem Rechnungsausdruck ist deutlich zu kennzeichnen, dass die Stornierung erfolgt ist, da die Abrechnung über den Standort Neue Straße vorgenommen wird. Dieser Hinweis ist ebenfalls auf der Stornorechnung zu vermerken.

- Die Rechnungsstellung erfolgt unabhängig vom Abholort des Fahrzeugs.

3.7 Fahrzeugabholung

Variante A – Abholung in der Neuen Straße

- Kunde holt das Fahrzeug direkt im Standort Neue Straße ab.
- Bezahlung erfolgt vor Ort oder gemäß vereinbarter Zahlungsart.

Variante B – Abholung in der Argentinischen Allee (auf Kundenwunsch)

- Das Fahrzeug wird nach Fertigstellung in die Argentinische Allee überführt.
- Die Rechnung wird weiterhin vom Standort Neue Straße erstellt.
- Die Übergabe an den Kunden erfolgt in Abstimmung zwischen beiden Standorten.

Wichtig:

- Die Zahlung der Rechnung kann an beiden Standorten erfolgen.
- Erfolgt die Zahlung in der Argentinischen Allee, muss der Zahlungseingang inklusive Rechnungsbeleg umgehend an den Standort Neue Straße übermittelt werden.
- Die Buchhaltung erfolgt zentral über den Standort Neue Straße.

4. Verantwortlichkeiten (Übersicht)

Prozessschritt	Verantwortlicher Standort
Terminierung	Argentinische Allee
Erstellung Übergabeprotokoll	Argentinische Allee
Auftragsannahme & Bearbeitung	Neue Straße
Kundenkommunikation ab Termin	Neue Straße
Rechnungsstellung	Neue Straße
Zahlungsverbuchung	Neue Straße

5. Ziel der Regelung

- Klare Zuständigkeiten
- Vermeidung von Kommunikationsfehlern
- Transparente Abwicklung für den Kunden
- Einheitlicher organisatorischer Ablauf
- Saubere buchhalterische Zuordnung