



BENUTZERLEITFADEN
ONLINE-PORTAL
TISSEN KRUCK

| | |
|--|-------|
| 1. Einführung | 3 |
| 2. Suche / Eingabe / Verlängerung | 4 |
| 2.1. Suche | 4 |
| a) Schnellstart | 4 |
| b) Auswahluche | 4 |
| 2.2. Neuanlage Kunde | 5 |
| 2.3. Neuanlage Fahrzeug | 6 |
| 2.4. Ausdruck der Garantieunterlagen | 7 |
| 2.5. Garantieverlängerung | 8 |
| 2.6. Stornierung einer Garantie | 9 |
| 2.7. Halterwechsel / Garantieübernahme | 10 |
| 3. Etikettendruck | 11 |
| 4. Listen | 12 |
| 5. Schadenmeldung | 13-14 |

Sie haben – abhängig von Ihrer Zugangsberechtigung - die Möglichkeit, auf der Händlerseite der Tissen Kruck GmbH Garantien neu einzugeben, zu verlängern oder auf einen anderen Kunden zu übertragen. Je nach Zugangsberechtigung können Sie außerdem verschiedene Listen und Auswertungen für das Autohaus erstellen. Bei mehreren Betrieben können auch Listen und Auswertungen für mehrere Betriebe zusammen erstellt werden.

Detaillierte Informationen folgen auf den nächsten Seiten.

Im **Hauptmenü** haben Sie folgende Auswahlmöglichkeiten:



1. SCHADENMELDUNGEN

Detaillierte Suchmaske mit Fzg.-Ident.Nr., Kundenname und Erstellungsdatum. Hierüber können Sie die gewünschten Schadensmeldung und alle Informationen aufrufen. Zusätzlich gibt es die Möglichkeit eine neue Schadensmeldung einzupflegen.

2. ANGEBOTE

Suche nach bereits unterbreiteten Angeboten Angebote mithilfe einer detaillierten Suchmaske. Außerdem können Sie neue Angebote erstellen.

3. KUNDEN

Detaillierte Suchmaske mit KundenNr., Kunden Vor- und Nachname, PLZ und Ort. Hierüber können Sie den gewünschten Kunden sowie alle Kundeninformationen aufrufen. Zusätzlich gibt es die Möglichkeit einen neuen Kunden im System zu hinterlegen.

4. FAHRZEUGE

Detaillierte Suchmaske mit Amtl. Kennzeichen, FIN, Modell und Kundenname. Hierüber können Sie das gewünschte Fahrzeug finden und alle Informationen aufrufen. Zusätzlich gibt es die Möglichkeit ein neues Fahrzeug zu hinterlegen.

5. GARANTIEN

Detaillierte Suchmaske, mit der Sie die gewünschte Garantie finden und alle Informationen aufrufen können. Zusätzlich bietet es Ihnen die Möglichkeit neue Garantien zu hinterlegen.

6. SCHÄDEN

Detaillierte Suchmaske zum Öffnen bereits hinterlegter Schäden die nach neun verschiedenen Status-Kategorien sortiert sind.

7. LISTEN

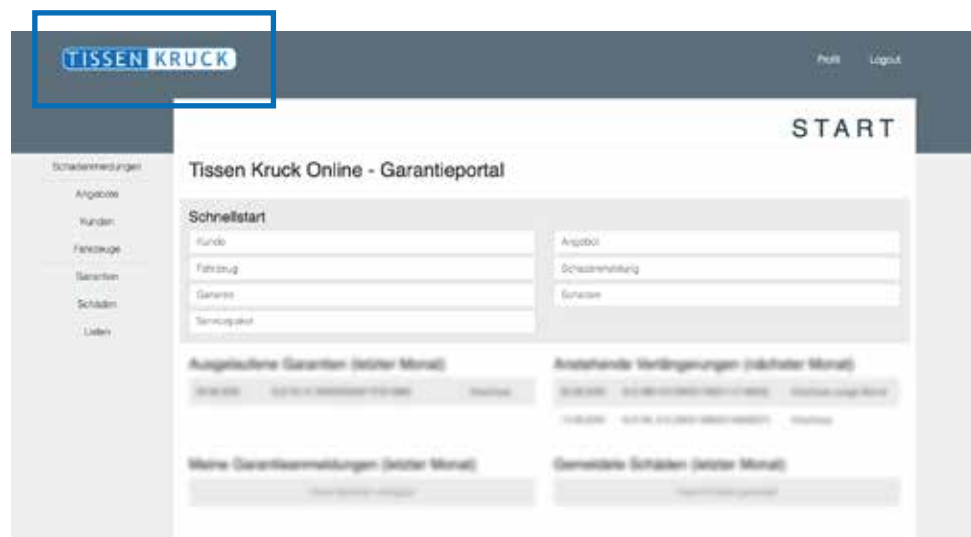
Auswertung aller abgeschlossenen Garantie, Schäden oder Servicepakete in einem bestimmten Zeitraum.

2. SUCHE / EINGABE / VERLÄNGERUNG

2.1. SUCHE

a) Schnellstart Detailsuche

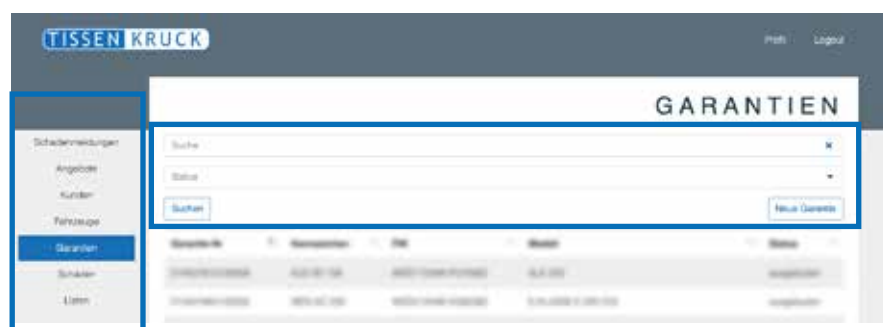
Die Schnellstart-Suche befindet sich auf der Startseite. Diese ist über einen Klick auf das „Tissen Kruck“ Logo zu erreichen.



Sie können nach vielen verschiedenen Kundeninformationen, wie dem Kundennamen oder der Schadenmeldung, suchen. Bei der Fzg-Ident-Nr. (Fahrzeug) reichen die letzten sechs Ziffern aus. Gegebenenfalls müssen Sie aus der Liste dann noch den richtigen Kunden oder das richtige Fahrzeug, falls es mehrere Fahrzeuge mit den gleichen letzten Ziffern gibt, auswählen. Durch die Auswahl gelangen Sie direkt in die Kunden- bzw. Fahrzeugdaten.

b) Auswahlsuche

In die Auswahlsuche gelangen Sie über die gewünschte Kategorie. Dazu gehören die Schaltflächen der linken Navigation (ausgenommen „Listen“).



Verläuft die Suche erfolgreich, gelangen Sie direkt in die Detailansicht. Wenn Ihre Suche mehrere Treffer ergibt, öffnet sich eine Liste mit diesen. Hier müssen Sie den richtigen auswählen. Erst danach gelangen Sie in die Detailansicht.

Sie können während einer Suchaktion nur nach den Fahrzeug- oder den Kundendaten suchen. Geben Sie Suchkriterien beider Kategorien ein, kann das System den Datensatz nicht mehr finden. Führen Sie eine Suche möglichst nur mit **einem Suchkriterium** durch!

Ist der gewünschte Eintrag nicht dabei, können Sie den Kunden oder das Fahrzeug in der jeweiligen Kategorie neu anlegen.

2. SUCHE / EINGABE / VERLÄNGERUNG

2.2. NEUANLAGE KUNDE

Sie haben die Möglichkeit, über die Kategorie „Kunden“ einen Neukunden anzulegen.



Mit Klick auf den Button „**Neuer Kunde**“ erscheint folgendes Formular:

KUNDEN

Firma:

Kontaktbuch:

Kunden-Nr.:

Ansiede:

Nachname:

Vorname:

Zusatz Name:

Land:

Strasse:

PLZ:

Ort:

Telefon:

Mobil:

E-Mail:

Automatische Groß-Kleinschreibung:

Füllen Sie möglichst alle Felder aus und klicken Sie dann auf „speichern“.

Anschließend erscheint ein neues Fenster in dem Sie ein Kundenfahrzeug anlegen können.

NEUES FAHRZEUG

Kunde:

Kennzeichen: Format: "K-FZ 123"

FIN:

Erstzulassung:

2. SUCHE / EINGABE / VERLÄNGERUNG

2.3. NEUANLAGE FAHRZEUG

Wenn Sie ein neues Fahrzeug anlegen wollen und der Kunde bereits angelegt ist, wählen Sie bitte die Kategorie „Fahrzeug“ und klicken Sie auf den Button „**Neues Fahrzeug**“.

Sollte der Kunde noch nicht vorhanden sein, führen Sie zuerst die Neuanlage des Kunden durch (Seite 5). Dann verfahren Sie folgendermaßen:



Im nächsten Schritt wählen Sie den dazugehörigen Kunden aus.

The image shows a form titled 'NEUES FAHRZEUG'. It has a close button (X) in the top right corner. Below the title is a dropdown menu labeled 'Kunde' with the value 'Mustermann' selected. At the bottom right, there are two buttons: 'Weiter' and 'Abbrechen'.

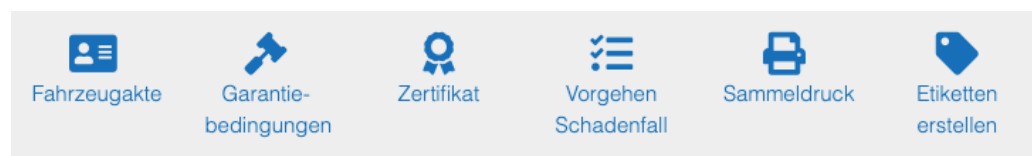
Im Anschluss erscheint ein neues Fenster in dem Sie alle Informationen des Kundenfahrzeuges eingetren können.

The image shows a form titled 'NEUES FAHRZEUG'. It has a close button (X) in the top right corner. Below the title is a dropdown menu labeled 'Kunde'. Below that is a 'Kennzeichen' field with a blue box around it and a checkbox labeled 'Format: "K-FZ 123"'. Below that is a 'FIN' field. Below that is an 'Erstzulassung' field with a date format 'tt.mm.jjjj' and a calendar icon. At the bottom right, there are two buttons: 'Speichern' and 'Abbrechen'.

2. SUCHE / EINGABE / VERLÄNGERUNG

2.4. AUSDRUCK DER GARANTIEUNTERLAGEN

Nach Eingabe der Kunden-/Fahrzeugdaten bzw. nach Aufruf der Daten, können Sie in der Ansicht der Garantiedaten folgende Dokumente auswählen:



FAHRZEUGAKTE

Eine interne Kunden Fahrzeugakte mit Informationen zum Garantiegeber, Kunde, Fahrzeug und zur gewählten Garantie.

VORGEHEN SCHADENFALL

Hier wird kurz beschrieben, was der Kunde im Schadenfall beachten und wie er dann weiter vorgehen sollte. Es ist auch die Telefonnummer der Schaden-Hotline hinterlegt.

GARANTIEBEDINGUNGEN

Dort sind die aktuellen Garantiebedingungen für die Garantie hinterlegt.

SAMMELDRUCK

Der Sammeldruck kombiniert alle Dokumente zu einer Datei.

ZERTIFIKAT

Im Garantiezertifikat sind die wichtigsten Fahrzeugdaten, Beginn und Ende der Garantie, die Garantienummer und die Telefonnummer des Betriebes hinterlegt.

ETIKETTEN ERSTELLEN

Hier können ggf. Etiketten für das Garantieheft ausgedruckt werden. Der Etikettendruck wird noch einmal gesondert in einem eigenen Kapitel behandelt.

2. SUCHE / EINGABE / VERLÄNGERUNG

2.5. GARANTIEVERLÄNGERUNG

Verlängerung der Herstellergarantie

Möchten Sie die Herstellergarantie verlängern, legen Sie eine neue Garantie an. Dies ist nicht über die Verlängerung möglich!

Die Verlängerung einer bestehenden Garantie erfolgt in der Garantiemaske. Klicken Sie auf den Button „Garantie verlängern“.

Garantiedaten

Firma

Garantie stornieren Garantie verlängern Garantie bearbeiten

GARANTIEN

Fahrzeug: AB-MM 120

Firma:

Garantie: Anschluss

Erstvermessung: 15.09.2015

KM-Stand: km KM-Stand

Verkäufer: Verkäufer

Laufzeit: Monate 12

Beginn: 15.09.2020

Annahme-Richtlinien prüfen

Speichern Abbrechen

Anschließend erscheint ein Formular, welches mit allen relevanten Informationen gefüllt werden muss. Insbesondere der Kilometerstand, der Verkäufer und der Beginn der Garantieverlängerung. Die Garantie wird dann um ein Jahr verlängert.

Wenn Sie sich wieder in den Fahrzeugdaten befinden, können Sie die Garantieverlängerung auch schon sehen.

Vor der ursprünglichen Garantienummer erscheint dann „01V“ für die erste Verlängerung bzw. die folgenden Verlängerungen mit fortlaufender Zahl.

2. SUCHE / EINGABE / VERLÄNGERUNG

2.6. STORNIERUNG EINER GARANTIE

TISSEN KRUCK

Sollte eine Garantie versehentlich eingegeben worden sein, haben Sie die Möglichkeit, diese Garantie bis zu **sechs Wochen nach Garantiebeginn** wieder zu stornieren.

Voraussetzung für die Stornierung ist, dass **kein Schaden** unter dieser Garantie vorhanden ist.

Die Garantie können Sie in den Garantiedaten stornieren.

The screenshot shows the 'Garantiedaten' form with various fields for warranty information. At the bottom, there are three buttons: 'Garantie stornieren', 'Garantie verlängern', and 'Garantie bearbeiten'. The 'Garantie stornieren' button is highlighted with a blue box.

Dazu klicken Sie auf „stornieren“. Es folgt eine Abfrage des Systems, ob die Garantie wirklich storniert werden soll und aus welchem Grund. Ist dies der Fall, füllen Sie die Felder aus und klicken auf OK.

Dann wird die Garantie wieder storniert und Sie können in den Fahrzeugdaten die Stornierung der Garantie sehen.

The screenshot shows the 'Garantiedaten' form with the 'Status' field highlighted by a blue box and set to 'storniert'. A blue line points from the text above to this field. The 'Garantie stornieren' button is also visible at the bottom right.

Soll die Garantie **mehr als sechs Wochen nach Garantiebeginn** storniert werden oder ist bereits **ein Schaden** unter dieser Garantienummer vorhanden, kontaktieren Sie bitte unser Service-Center unter:

Tel. **04252 9387727**

2. SUCHE / EINGABE / VERLÄNGERUNG

2.7. HALTERWECHSEL / GARANTIEÜBERNAHME

Wenn ein Halterwechsel stattfindet, kann die Garantie auf den neuen Halter übertragen werden. Dazu wählen Sie zuerst die Kategorie „Fahrzeuge“ aus und klicken auf die Option „Halterwechsel“.

Fall der neue Fahrzeughalter noch nicht im System hinterlegt ist muss dieser neu angelegt werden.
(2.2. Neuanlage Kunde / Seite 2).

The screenshot shows a form with two main columns: 'Fahrzeugdaten' on the left and 'Firma' on the right. Below the 'Firma' section is a 'Kunde' section. At the bottom of the form, there are two buttons: 'Halterwechsel' and 'Eintrag bearbeiten'. The 'Halterwechsel' button is highlighted with a blue box.

Danach können Sie den neuen Fahrzeughalter aus Ihrem bestehenden Kundenstamm auswählen.

The dialog box is titled 'FAHRZEUG HALTERWECHSEL'. It contains the following text: 'Wählen Sie den neuen Fahrzeughalter aus Ihrem Kundenstamm aus. Sollte der neue Fahrzeughalter noch nicht angelegt sein, legen Sie ihn zuvor im Bereich "Kunden" an und führen den Halterwechsel anschließend erneut durch.' Below this text is a dropdown menu labeled 'Kunde'. At the bottom right of the dialog, there are two buttons: 'Halterwechsel durchführen' and 'Abbrechen'.

The screenshot shows a form with two main columns: 'Garantiedaten' on the left and 'Firma' on the right. Below the 'Firma' section is a 'Kunde' section, followed by a 'Fahrzeug' section, and finally a 'Downloads' section. At the bottom of the form, there are three buttons: 'Garantie stornieren', 'Garantie verlängern', and 'Garantie bearbeiten'. These three buttons are highlighted with a blue box.

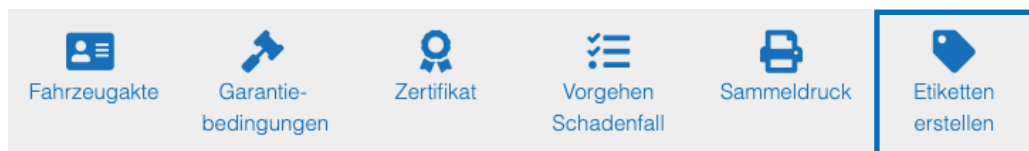
Im Anschluss können Sie über den Menüpunkt „Garantien“ den jeweiligen Kunden+Fahrzeug suchen und die gewünschte Garantie einstellen.

Es stehen Ihnen die Auswahlmöglichkeiten „Garantie stornieren“, „Garantie verlängern“ oder „Garantie bearbeiten“ zur Verfügung.

Zusätzlich können Sie alle wichtigen Dokumente, unter anderem die Fahrzeugakte sowie die Garantiebedingungen, drucken.

3. ETIKETTEN

Sie können in der Garantieansicht Etiketten erstellen. Dazu gehen Sie auf **„Etiketten erstellen“**.



Dort öffnet sich ein Fenster, in dem Sie die Anzahl der Etiketten auswählen können.

Anschließend klicken Sie unten im Fenster auf **„Etiketten erstellen“**.

Es öffnet sich ein PDF-Dokument mit den ausgewählten Etiketten.

Legen Sie vor dem Druck den Etikettenbogen in Ihren Drucker ein.

Danach können Sie über das Druckmenü oder „Datei“ → „Drucken“ die Etiketten ausdrucken.

Unter Listen kann eine Garantieliste, Schadenliste und Liste zu Ihren Servicepaketen erstellt und gedruckt werden.

Bei der Garantieliste handelt es sich um eine Liste, in der alle Garantien im angegebenen Zeitraum enthalten sind. Diese kann nach Eingabedatum, Garantiebeginn, Garantieablauf oder Schadentag sortiert werden.

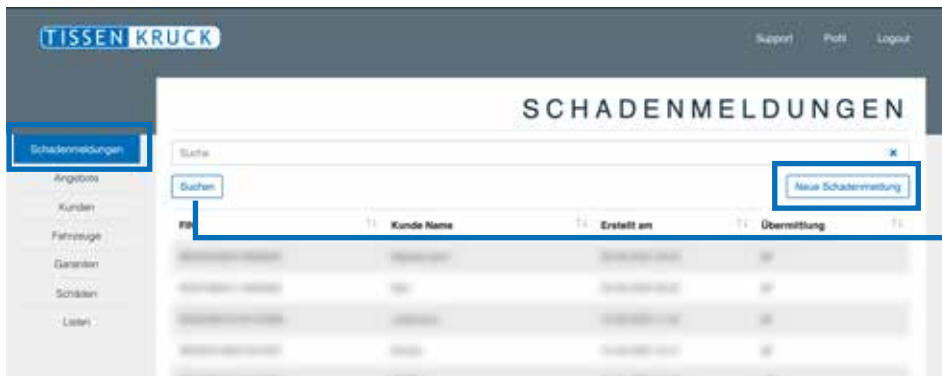
Die Schadenliste enthält nur die Garantien, die im angegebenen Zeitraum einen Schaden aufweisen. In dieser Liste sind nur schadenrelevante Daten, wie z. B. das Schadenteil und der Schadentag, enthalten.

Bei der Liste der Servicepakete handelt es sich um eine Liste, in der alle angeschlossenen Servicepakete im angegebenen Zeitraum enthalten sind. Diese kann nach Eingabedatum, Garantiebeginn, Garantieablauf oder Schadentag sortiert werden.

5. SCHADENMELDUNG

Sie haben die Möglichkeit einen Schaden zu melden, dies geschieht über die Kategorie „Schadenmeldung“.

Klicken Sie auf den Button „**Neue Schadenmeldung**“.



Zusätzlich bietet sich Ihnen die Möglichkeit eine bestehende Schadenmeldung zu suchen.

Geben Sie jetzt die Fahrzeug-Identnummer (17stellig) und die dazugehörige abgeschlossene Garantie ein. Ihnen werden dann die wesentlichen Garantie- und Fahrzeugdaten eingeblendet:

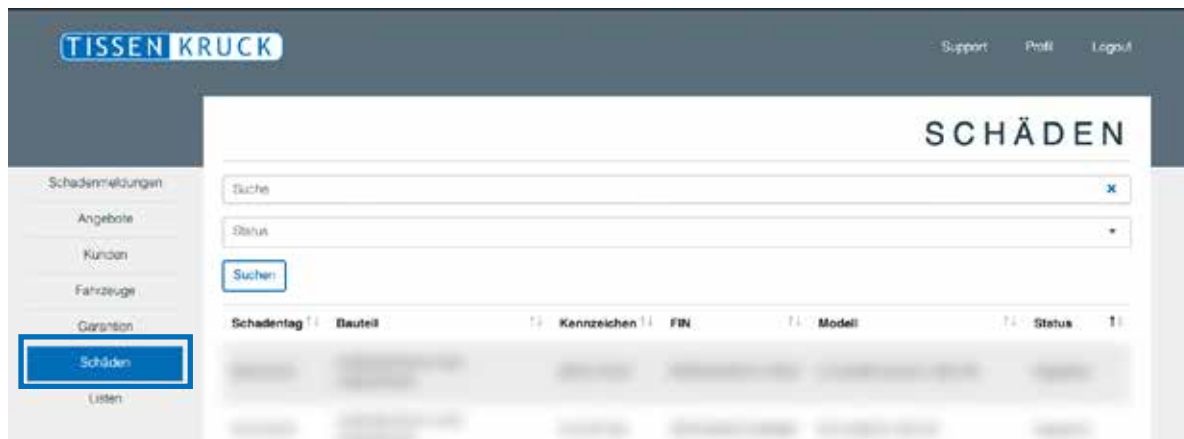


Füllen Sie anschließend alle Felder dieses Formulars aus.

Sie haben außerdem jederzeit während der Schadenmeldung die Möglichkeit, ein anderes Fahrzeug auszuwählen und mit diesem den Vorgang erneut zu starten. Nach Prüfung durch die Schadenabteilung erhalten Sie eine Information über die Freigabe zur Reparatur bzw. über die Ablehnung.

Übersicht der gesendeten Schadenmeldungen

Unter dem Menüpunkt „Schäden“ haben Sie zusätzlich die Möglichkeit, bereits getätigte Schadenanfragen zu suchen bzw. einzusehen:



Die Suchergebnisse sind nach verschiedenen Status-Themen unterteilt nach denen auch gesucht werden kann:

- Warten Freigabe AH
- Warten Info Werkstatt
- Freigabe
- kein Rechnungseingang
- Kostenvoranschlag
- Rechnungseingang
- Schadenmeldung

Hier finden Sie online gemeldete Schäden über Eingabe verschiedener Parameter (Kundenname, Fahrzeug-Identnummer usw.). Im Anschluss gelangen Sie direkt zu allen wichtigen Schadendaten.