



After Sales Service der BMZ GmbH



Agenda

- 1. **Über BMZ**
- 2. **Servicekonzept**
- 3. **Service-Abwicklung**

ABOUT BMZ

- 5. **ATGF**
- 6. **Q & A**



Über BMZ - Historie

Europas führender Systemlieferant für wiederaufladbare Batteriesysteme



Über BMZ - Struktur

KARLSTEIN • GERMANY



Founded in 1994
Employees: 520
Sales: 240 M USD
Square Meter: 5.500

GLIWICE • POLAND



Founded in 2010
Employees: 350
Sales: 70 M USD
Square Meter: 3.100

VIRGINIA BEACH • USA



Founded in 2011
Employees: 20
Square Meter: 2.100

SHENZHEN • CHINA



Founded in 2006
Employees: 240
Sales: 40 M USD
Square Meter: 7.000

- BMZ Head Quarter
- BMZ Production
- BMZ Logistic Center
- BMZ Sales Offices

Über BMZ - Segmente

AEROSPACE



HOME APPLIANCE



AUTOMOTIVE



INDUSTRIAL



EV · HEV · PHEV



MEDICAL



EMERGENCY



DEFENCE



GARDEN TOOLS



POWER TOOLS



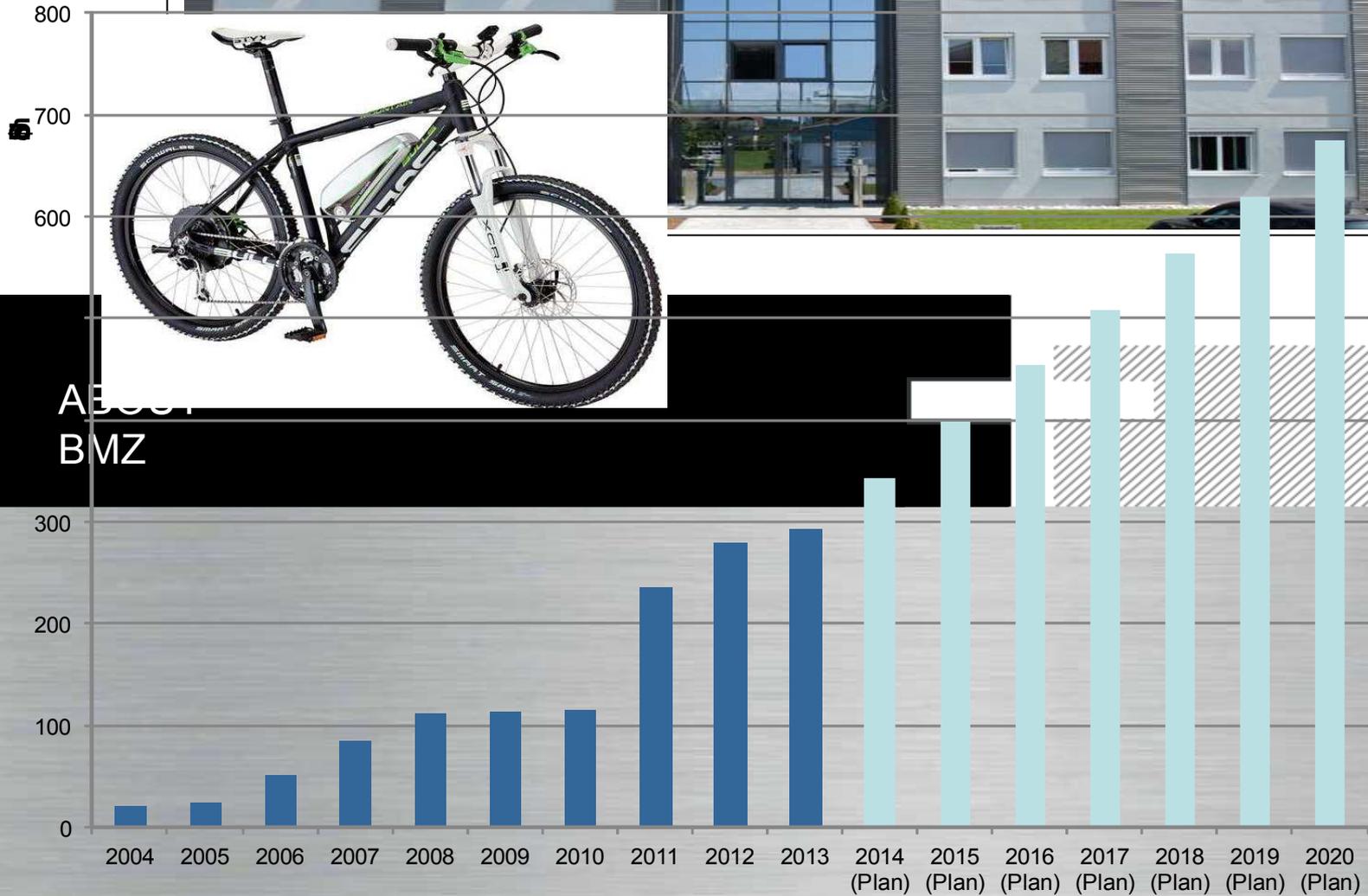
GREEN ENERGY



UPS



Über BMZ - Umsatzentwicklung



ABS
BMZ

Servicekonzept – E-bike Segment

Warum überhaupt Service?

- Schwierigkeit für den OEM sich alleine über die Produktdifferenzierungsmerkmale - **Qualität, Kosten und Produkteigenschaften** gegenüber den Konkurrenzprodukten abzusetzen nimmt stetig zu

Service-Nachfrage

ABOUT
BMZ

Nachkaufphase, induziert eine **hohe Kundenbindung** für die Vermarktung der folgenden Primärprodukte eines OEM



Servicekonzept – E-bike Segment

Was wir bieten!

- Vollausgestattetes Service Center
- Kompetente & geschulte Mitarbeiter



ABOUT BMZ

- Kanban-Bereitstellung von Ersatzteilen
- Kosteneffiziente Reparaturweise durch Modulare Bauweise
- Abholung von defekten Akku's innerhalb 2-3Tagen vom Händler/OEM
- Versendung des repariert und geprüften Akkus nach 5-7 Werktagen
- Leih-Akku Pool

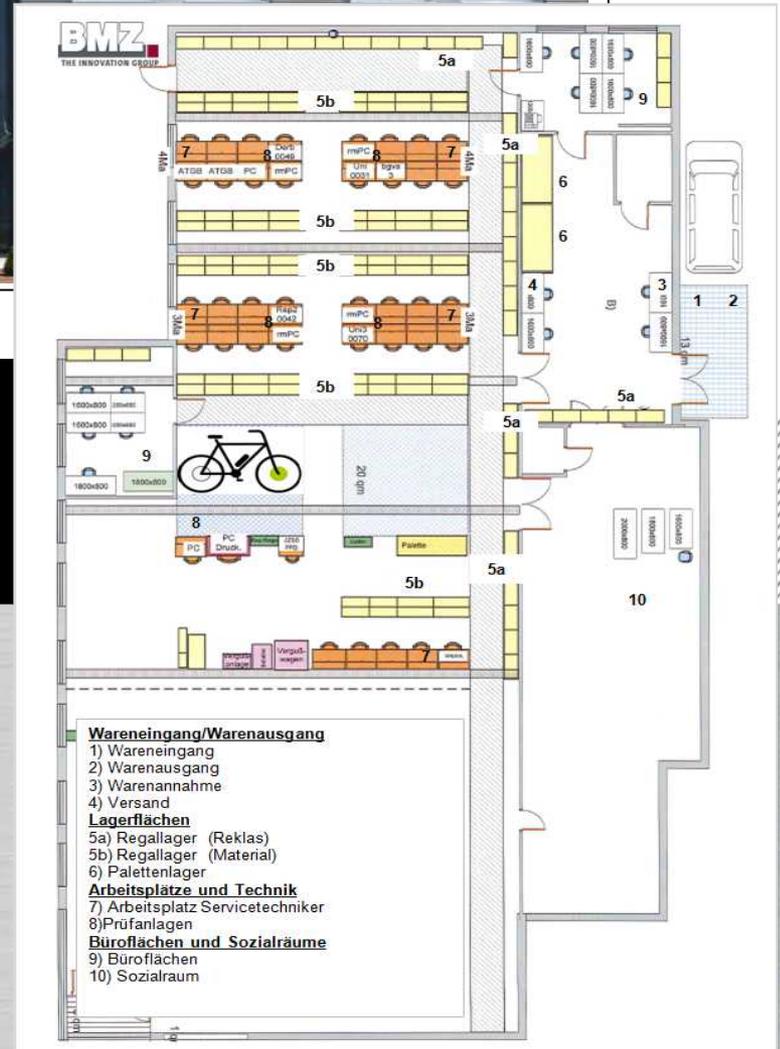
Servicekonzept - Infrastruktur

Eckdaten Service-Center E-bike

- Seit Oktober 2013
- Europas größtes Service-Center für E-bikes
- 765 m²
- 07 MA Sachbearbeiter kfm.



ABOUT



Service-Abwicklung der BMZ GmbH

Wie läuft ein Servicefall ab?

1. Der Fahrradhändler meldet unter der Service-Hotline „den defekten Akku bzw. das defekte Ladegerät“ *telefonisch an, oder sendet eine E-Mail / Fax.*

• Tel.: 0180-5269001

2. Eine notwendige Bedingung ist das, durch den Händler auszufüllende „Rückholformular“.
 - *Zusendung durch Service-Personal (E-Mail)*

ung/0,1,5645.html

ABOUT
BMZ

beigelegt und eines vorab via E-Mail
anlassen zu können.

• *Fax-Nr.: 0180-5269003*

4. Der defekte Akku muss vor Abholung durch den Fachhändler ordnungsgemäß, nach ADR Gefahrgutrichtlinien (UN 3480) verpackt werden.

• *Anleitung: http://www.bmz-gmbh.de/files/Anleitung_Verpackung.pdf*

Wollen Sie sich selber ein Bild über die Service-Abwicklung machen dann besuchen Sie uns auf unserer Homepage!

• *<http://www.bmz-gmbh.de/> → Service → Service-Abwicklung*

Service-Abwicklung der BMZ GmbH

Allgemeine Hinweise zur Versendung der zu reklamierenden Akku's

- BMZ GmbH weist darauf hin, dass jeder Fachhändler, der Gefahrgut verschickt, gefahrgutrechtlich geschult sein muss.
- Falls ein unsachgemäßer Versand erfolgt, kann BMZ weder Kosten noch die Haftung übernehmen.



ABOUT BMZ

Reparatur-Abwicklung

Akkus, bei denen eine offensichtliche Beschädigung der Zellen und somit eine Transportgefährdung vorliegt, dürfen nicht transportiert werden.



Service-Abwicklung - Kernprozesse

Kernprozesse der Service-Abwicklung

1. Wareneingang

2. Leistungserstellung

- Sichtkontrolle Hardware (Gehäuse, CorePack, Platine)



ABOUT BMZ

ist eine Zellenergie vorhanden?

- Kapazitätstest am ATGB (Erstellung Prüfprotokoll)
- Prüfung Test-E-bike → [Realitätstest \(Abb.\)](#)
- Testreport / Checkliste

3. Warenausgang

Service-Abwicklung – Visuelle Darstellung



UN-Norm gerechte
Verpackung durch
Händler



Abholung Akku

Service Center – Bsp. Rückholformular

- Individuelle Anpassung auf Kunden möglich
- In verschiedenen Sprachen auf der Homepage abrufbar



- Deutsch

ABOUT
BMZ

Spanisch

RÜCKHOLFORMULAR		BMZ <small>THE INNOVATION GROUP</small>	
ABHOLUNG MUSS BEI BMZ PER EMAIL/FAX MIT DIESEM FORMULAR ANGEMELDET WERDEN			
Lieferanschrift:	BMZ GMBH E-Bike Service Center Am Sportplatz 15-17 63791 Karlstein	Telefon:	D180 / 52 69 002
		Fax:	D180 / 52 69 003
		Email:	service@bmz-gmbh.de
Rücksendung an:		Ansprechpartner:	
		Telefon:	
		Email:	
		Kd.-Rekla-Nr.:	
		Öffnungszeiten :	
Der o. g. Absender liefert folgenden Artikel zur Überprüfung an die Firma BMZ GmbH:			
PFLICHTFELD - Bitte UNBEDINGT ausfüllen um eine schnelle Bearbeitung zu gewährleisten!			
Artikelnummer Akku:	<input type="text"/>	Seriennr.:	
Seriennummer Akku:	<input type="text"/>	Baujahr:	
Baujahr: (Jahr/Monat)	<input type="text"/>	Art.Nr.:	
Zustand des Akkus:	gebraucht <input type="checkbox"/> neu <input type="checkbox"/>		
Detaillierte Fehlerbeschreibung	<input type="text"/>	Hauptfehler bitte ankreuzen	
		Sicherungsbolzen gebrochen	<input type="checkbox"/>
		Keine Kommunikation	<input type="checkbox"/>
		Schloss defekt / Schlüssel verloren	<input type="checkbox"/>
		Lässt sich nicht entladen / laden	<input type="checkbox"/>
		Mechanische Fehler	<input type="checkbox"/>
		Gehäuse gebrochen	<input type="checkbox"/>
		Reichweite zu gering	<input type="checkbox"/>
		Leistung bricht zusammen	<input type="checkbox"/>
		LED's blinken / LED's ohne Funktion	<input type="checkbox"/>
ABHOLUNG NUR IN GEEIGNETER GEFÄHRGUTVERPACKUNG MÖGLICH			
Hiermit bestätigen wir (der Händler), dass kostenpflichtige Reparaturen, ausserhalb der Garantie bis 50,00 €, von uns übernommen werden. Bei anfallenden Kosten über 50,00 € werden wir (die BMZ) Sie vor Reparatur darüber informieren. (zzgl. Versandkosten)		Wasserdichtung Datum: <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein Menge gemäß: <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein Qualität gemäß Beschreibung: <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein Freigegeben: <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein Unbeschädigt: <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
Ort, Datum, Name in Druckbuchstaben, Unterschrift, Firmenstempel		Stand: 01.01.2013 - V-10.10.2013	

DAS ATGF 1500 ist ein multifunktionales Testgerät für Fahrradakkus und zugehörigen Ladegeräten.



ABC
BM

Unterstützte Systeme:

- Impulse (alle Modelle)
- Panasonic (18 Ah, 24 Ah)
- Alber (Xion, Green Mover, Neodrives)
- Gazelle (alle Gepäckträgervarianten)



ABOUT BMZ

Strom, Entladen, Laden,

- **Kapazitätstest** Laden, Entladen nach Din EN 61960, Bewertung der Akkukapazität in Abhängigkeit zum Alter
- **Rekalibrierung** Laden, Entladen, Zurückschreiben des „full charge“ Kapazitätswerts
- Zertifizierungsschulungen werden über die BATTERIE UNIVERSITY angeboten.
→ (www.batteryuniversity.eu)



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!