



After Sales Service der BMZ GmbH



Agenda

- 1. Über BMZ**
- 2. Servicekonzept**
- 3. Service-Abwicklung**
- 4. Händlerkompetenz vor Ort**
- 5. ATGF**
- 6. Q & A**

Über BMZ - Historie



Europas führender Systemlieferant für wiederaufladbare Batteriesysteme



Über BMZ - Struktur



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



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



Founded in 2011
 Employees: 20
 Square Meter: 2.100



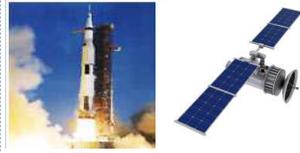
Founded in 2006
 Employees: 240
 Sales: 40 M USD
 Square Meter: 7.000



- 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



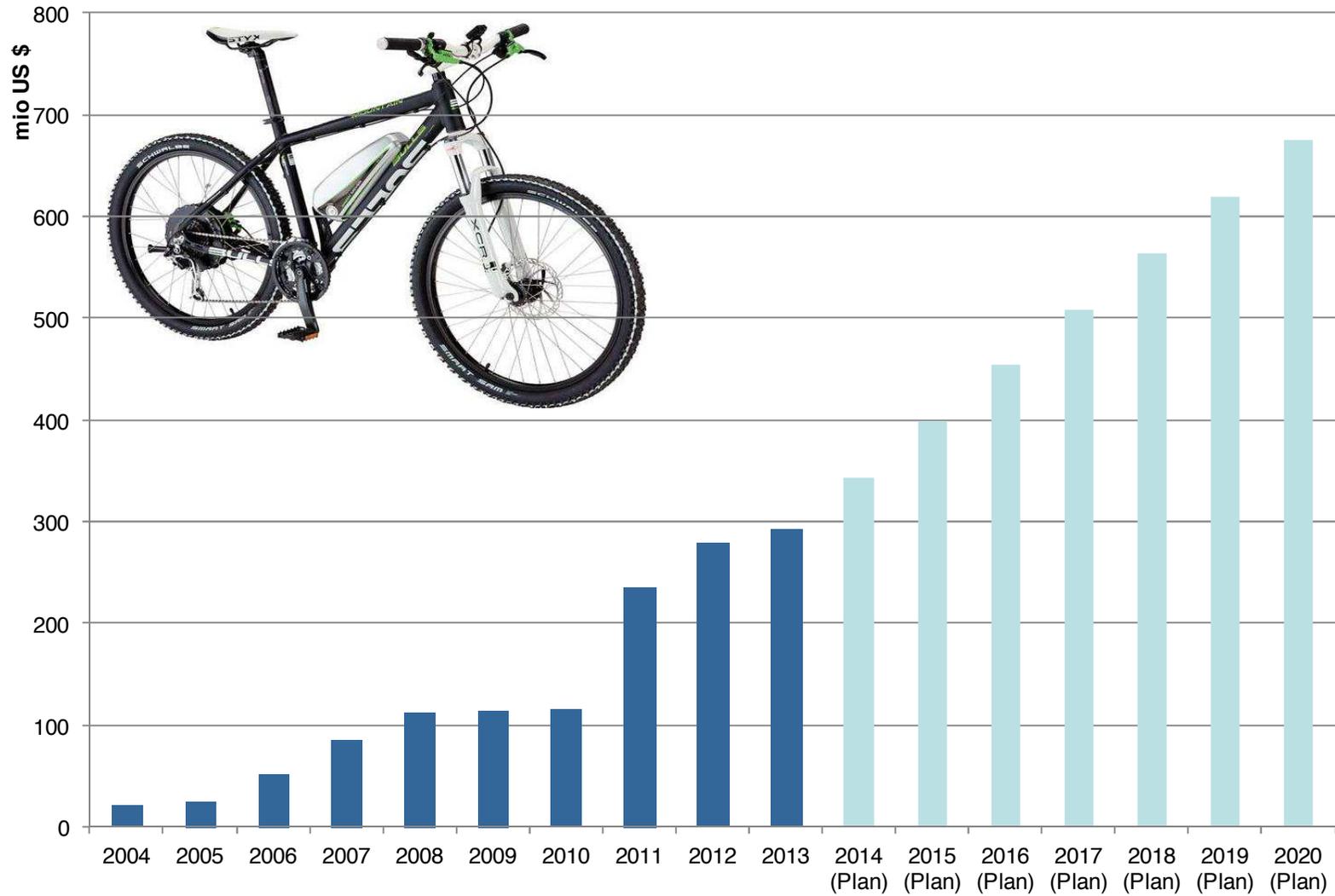
GREEN ENERGY



UPS



Über BMZ - Umsatzentwicklung



Warum überhaupt Service?

- Schwierigkeit für den OEM sich alleine über die Produktdifferenzierungsmerkmale - Qualität, Kosten und Produkteigenschaften gegenüber den Konkurrenzprodukten abzusetzen nimmt stetig zu
- Die Service-Nachfrage der Kundschaft steigt stetig und avancierte zu einem entscheidenden Kriterium in der Kaufentscheidung
- Die resultierende Zufriedenheit der Kunden, aus einem hohen Servicegrad in der Nachkaufphase, induziert eine hohe Kundenbindung für die Vermarktung der folgenden Primärprodukte eines OEM



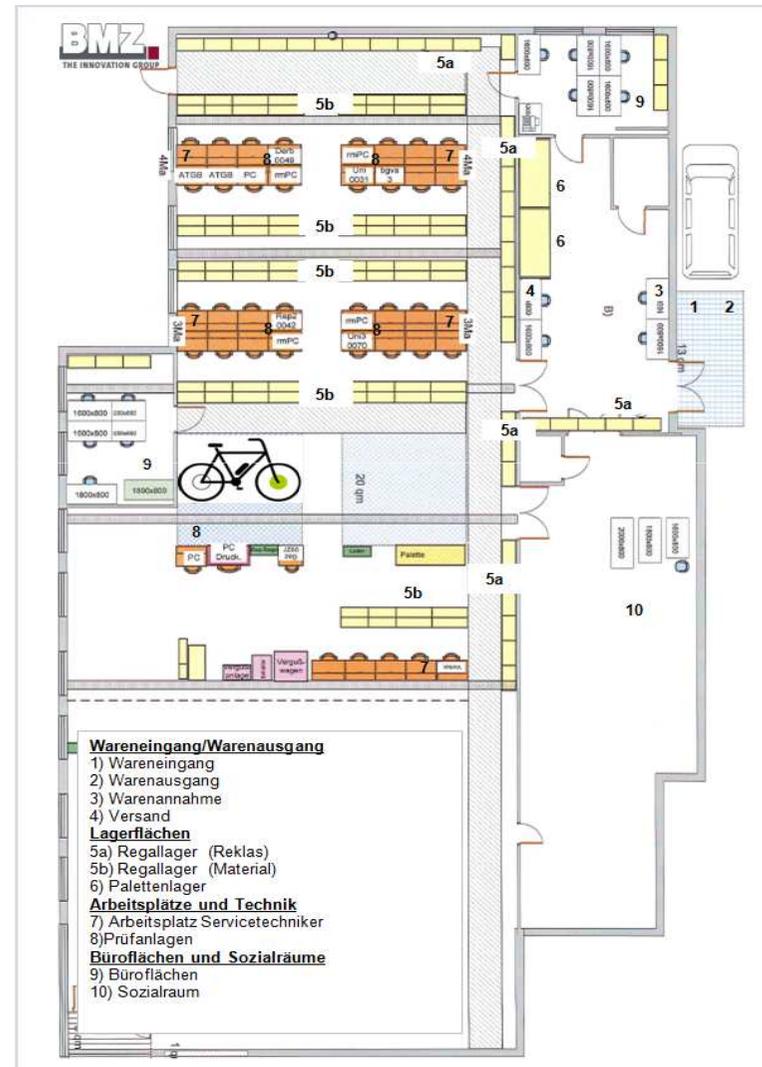
Was wir bieten!

- Vollausgestattetes Service Center
- Kompetente & geschulte Mitarbeiter
- Service-Hotline
- Außendienst
- Original Ersatzteillager
- 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



Eckdaten Service-Center E-bike

- Seit Oktober 2013
- Europas größtes Service-Center für E-bikes
- 765 m²
- 07 MA Sachbearbeiter kfm.
- 18 MA Service-Techniker
- 04 MA Wareneingang/ Warenausgang



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)*
 - *Download: <http://www.bmz-gmbh.de/service/service-abwicklung/0,1,5645.html>*
3. Ein Exemplar wird der Rücksendung als Begleitpapier beigelegt und eines vorab via E-Mail o. Fax an das Service-Team gesendet, um die Abholung veranlassen zu können.
 - *E-Mail: service@bmz-gmbh.de*
 - *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*

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.
- Ab Eintreffen des Akkus bei BMZ versuchen wir, die Reparatur-Abwicklung innerhalb 2-7 Tagen zu erledigen.
- Akkus, bei denen eine offensichtliche Beschädigung der Zellen und somit eine Transportgefährdung vorliegt, dürfen nicht transportiert werden.



Kernprozesse der Service-Abwicklung

1. Wareneingang

2. Leistungserstellung

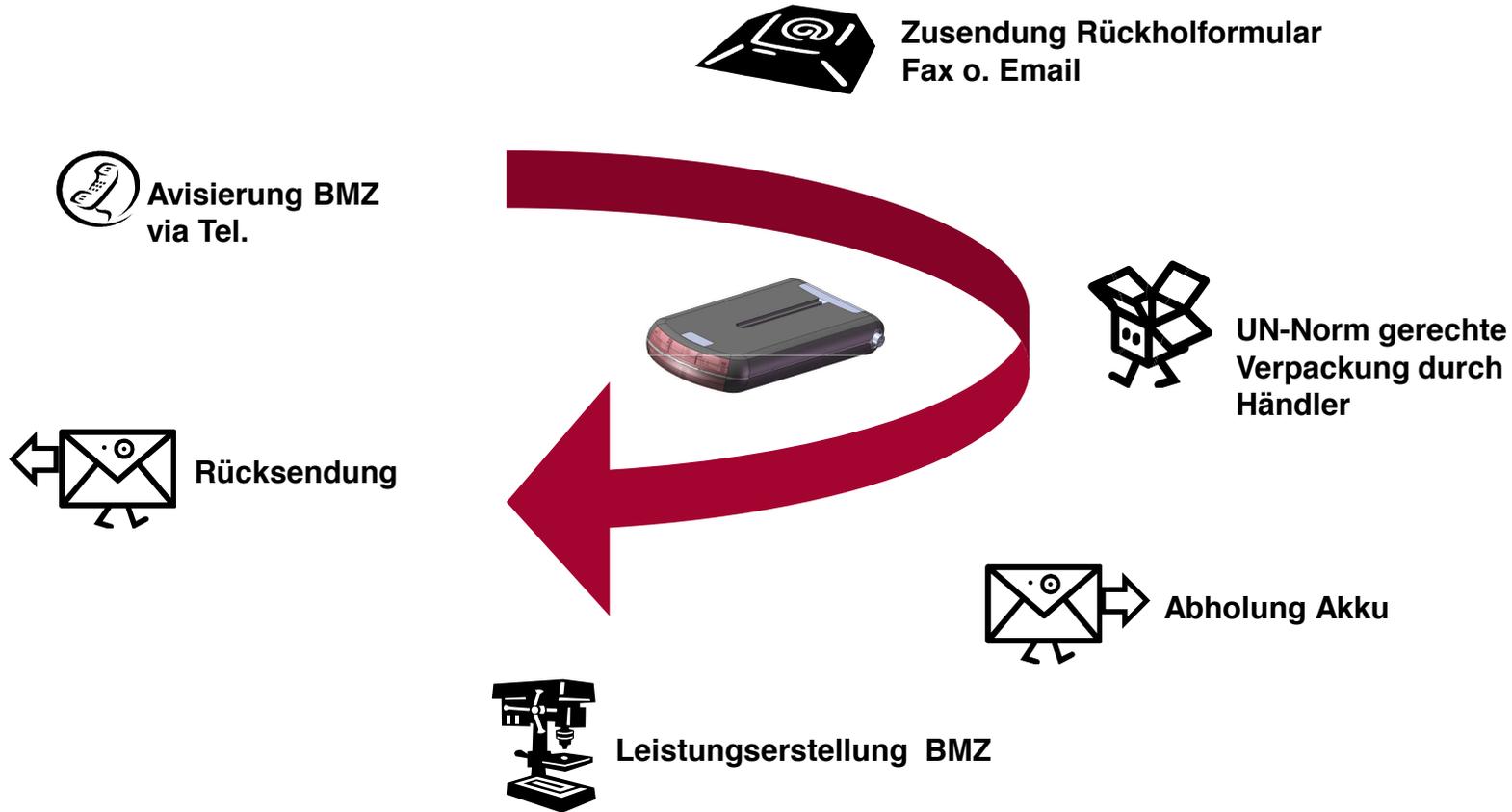
- Sichtkontrolle Hardware (Gehäuse, CorePack, Platine)
- Prüfung Checkliste
 - Kontrolle → bekanntes Fehlerbild?
- Prüfung Prüfanlage (CorePack, Platine)
 - Ist eine Zelldifferenz vorhanden?
- Kapazitätstest am ATGB (Erstellung Prüfprotokoll)
- Prüfung Test-E-bike → [Realitätstest \(Abb.\)](#)
- Testreport / Checkliste

3. Warenausgang



Service-Abwicklung – Visuelle Darstellung

Wie läuft ein Servicefall ab?



Service Center – Bsp. Rückholformular

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

- Deutsch
- Polnisch
- Englisch
- Holländisch
- Französisch
- Spanisch

RÜCKHOLFORMULAR		
ABHOLUNG MUSS BEI BMZ PER EMAIL/FAX MIT DIESEM FORMULAR ANGEMELDET WERDEN		
Lieferanschrift: BMZ GMBH E-Bike Service Center Am Sportplatz 15-17 63731 Karlstein	Telefon: 0180 / 52 69 002 Fax: 0180 / 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: _____ Seriennummer Akku: _____ Baujahr: (Jahr/Monat) _____	Seriennr. →	Baujahr →
Zustand des Akkus: gebraucht <input type="checkbox"/> neu <input type="checkbox"/>		Lithium-Ion Battery 10S4P NCR18650A Nominal Voltage: 36 V Energy: 446 Wh Capacity: 12.4 Ah SN: 3485 Safety advices for Lithium-Ion Batteries Don't crush. Don't heat or incinerate. Don't short-circuit. Don't disassemble. Don't immerse in any liquid. In case of vent or rupture. Respect charging instructions. Charge 0 to 50°C. Discharge -10 to +60°C. Made in Germany GEB 11-V28 / Art. 14118-2 / F109085
Detaillierte Fehlerbeschreibung		Art.Nr. →
Hauptfehler bitte ankreuzen		
<input type="checkbox"/>	Sicherungsbolzen gebrochen <input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	Keine Kommunikation <input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	Schloss defekt / Schlüssel verloren <input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	Lässt sich nicht entladen / laden <input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	Mechanische Fehler <input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	Gehäuse gebrochen <input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	Reichweite zu gering <input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	Leistung bricht zusammen <input type="checkbox"/>	
<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)		Warendatum: _____ Menge geprüft: <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein Qualität geprüft (Zustand): <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein Transportkosten: <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein Unterschrift Prüfer: _____
Ort, Datum, Name in Druckbuchstaben, Unterschrift, Firmenstempel		Stand: 01.01.2013 - V-10.10.2013

ATGF 1500

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



Unterstützte Systeme:

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

Programme:

- **Schnelltest** Überprüfung von Spannung, Strom, Entladen, Laden, Abweichung Einzelspannung, Temperatur
- **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!