



After Sales Service der BMZ GmbH

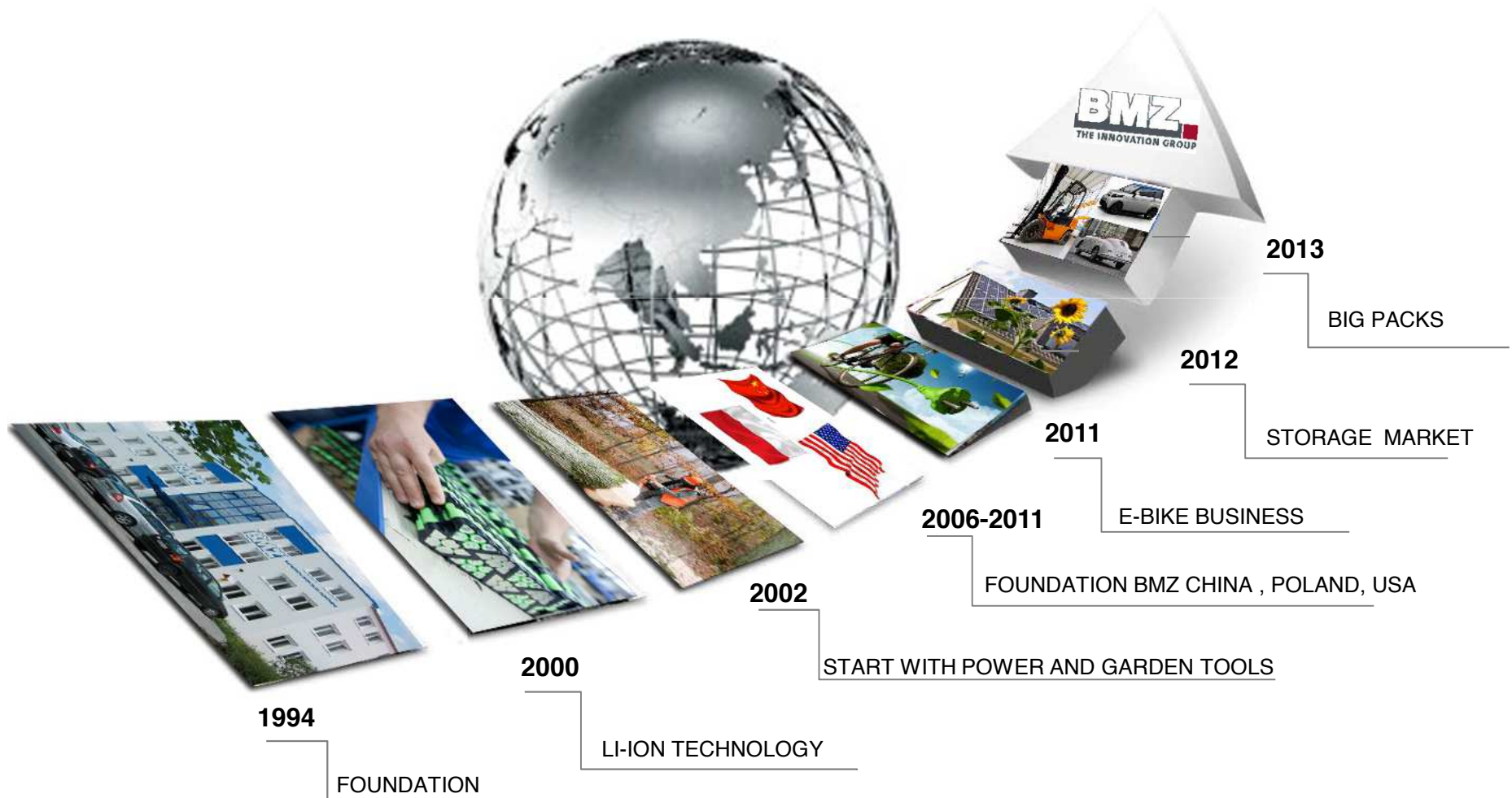


Agenda

- 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



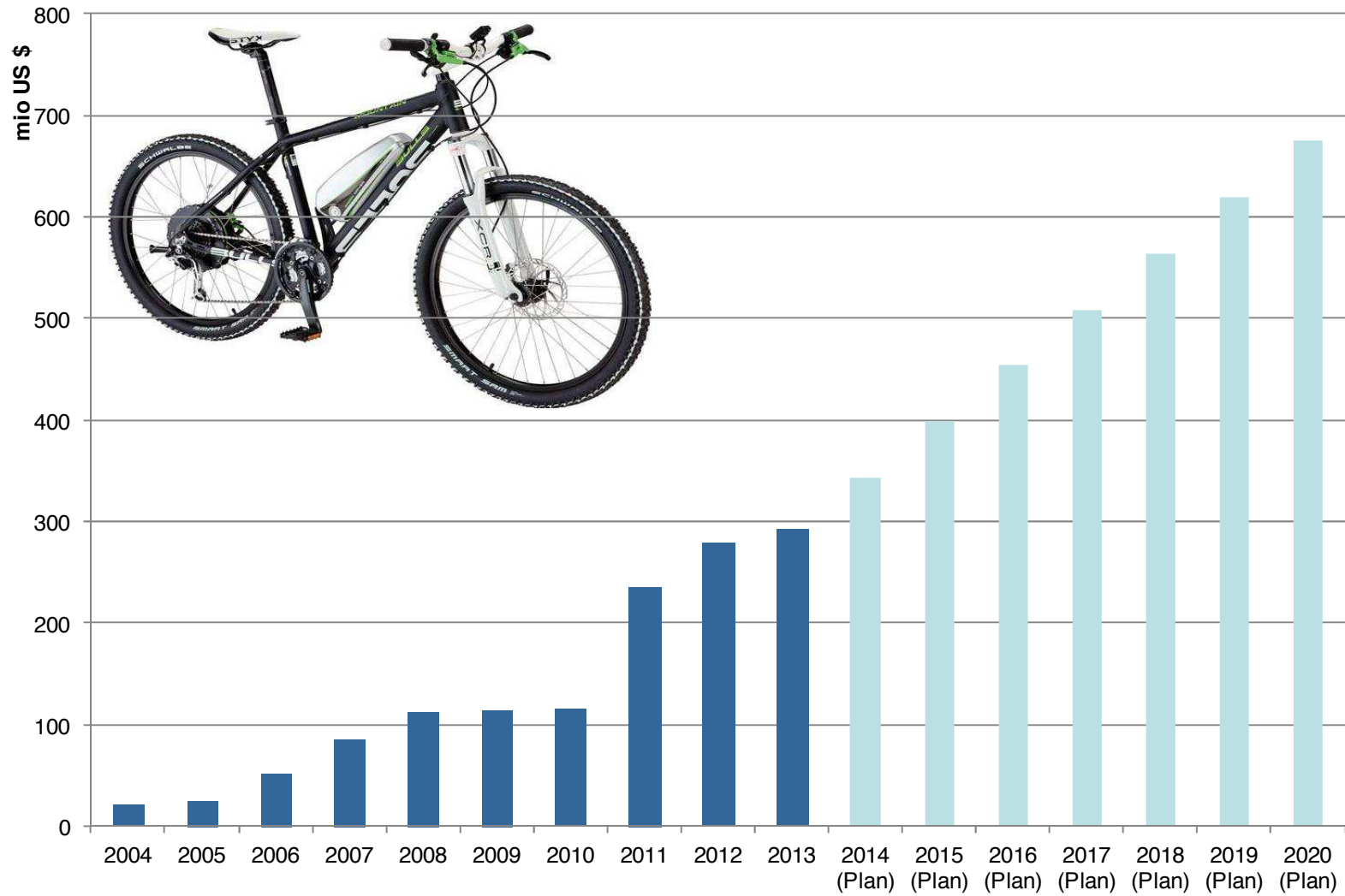
GREEN ENERGY



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



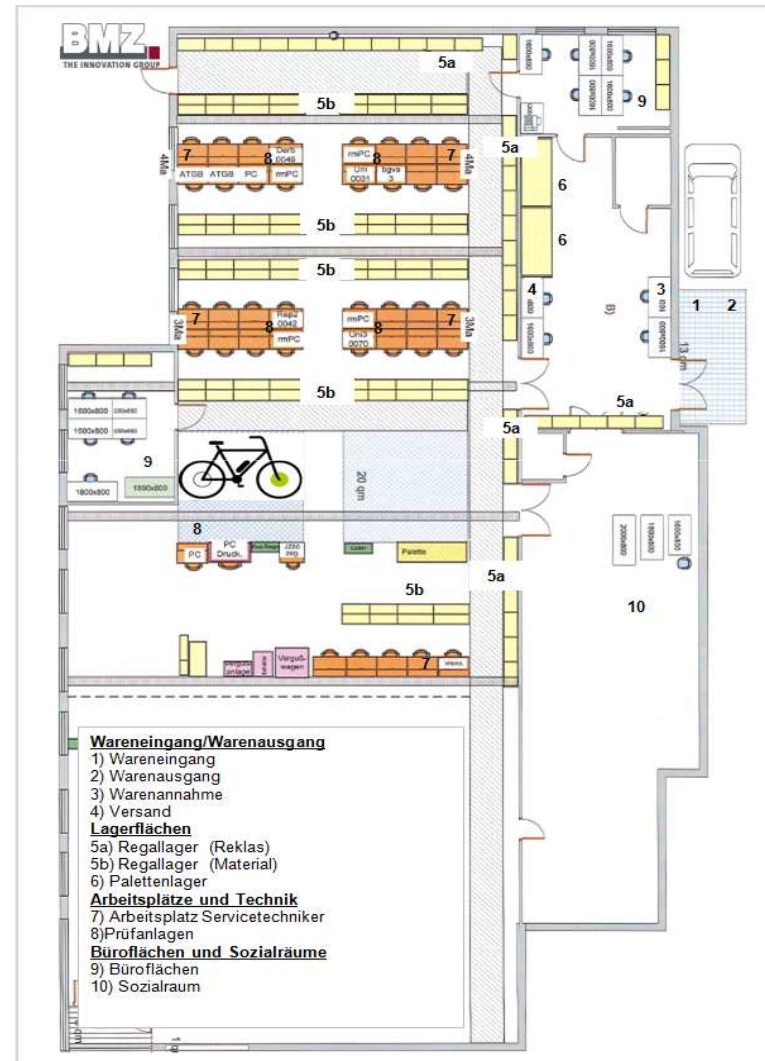
Was wir bieten!

- 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



- Wareneingang/Warenausgang**
1) Wareneingang
2) Warenausgang
3) Warenannahme
4) Versand
- Lagerflächen**
5a) Regallager (Reklas)
5b) Regallager (Material)
6) Palettenlager
- Arbeitsplätze und Technik**
7) Arbeitsplatz Servicetechniker
8) Prüfanlagen
- Büroflächen und Sozialräume**
9) Büroflächen
10) Sozialraum

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

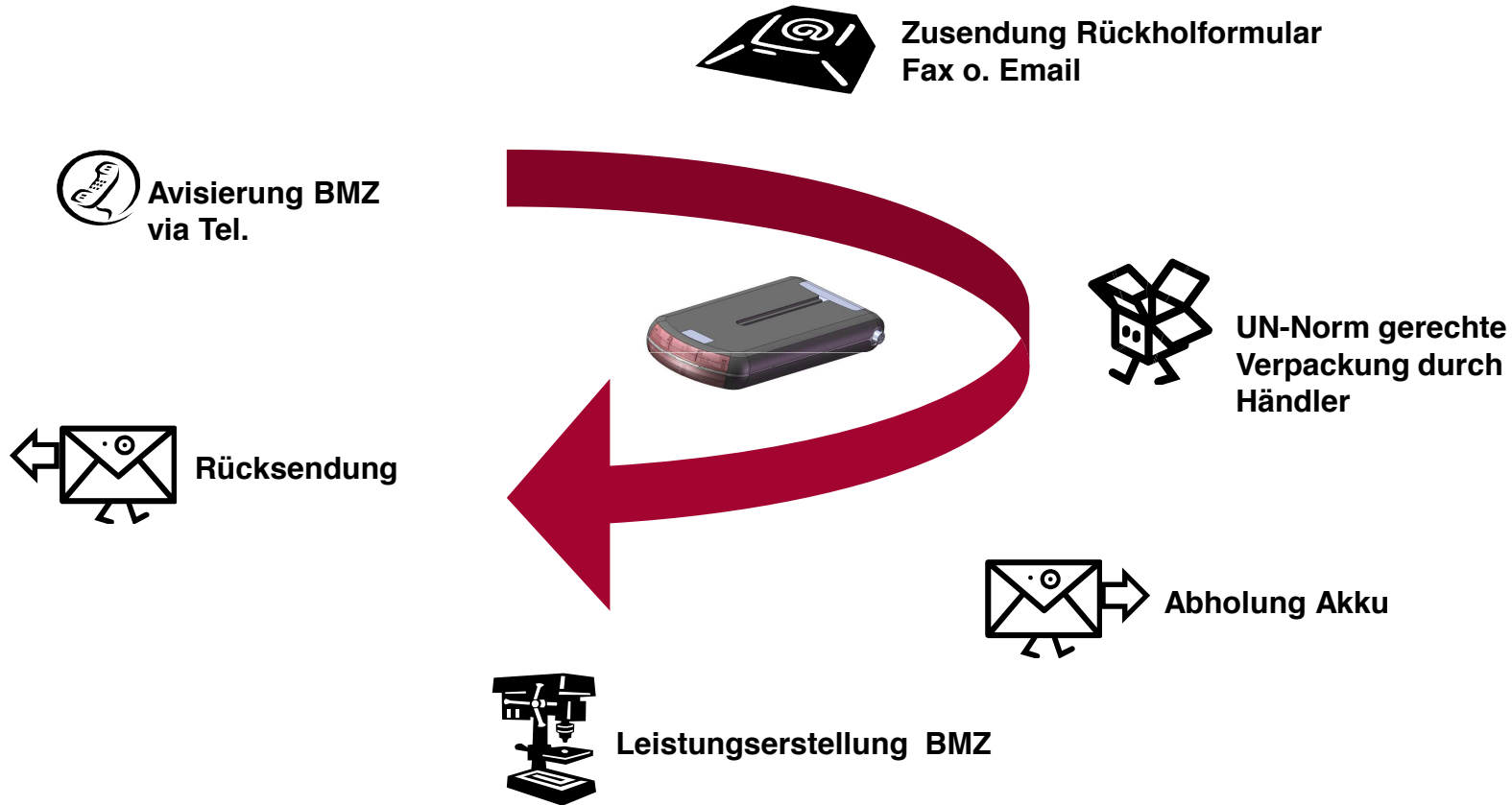
- Sichtkontrolle Hardware (Gehäuse, CorePack, Platine)
- Prüfung Checkliste
 - Kontrolle → bekanntes Fehlerbild?
- Prüfung Prüfanlage (CorePack, Platine)
 - Ist eine Zelldifferenz vorhanden?
- Kapazitätstest am ATGB (Erstellung Prüfprotokoll)
- Prüfung Test-E-bike → [Realitätstest \(Abb.\)](#)
- Testreport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

3. Warenausgang



Service-Abwicklung – Visuelle Darstellung

Wie läuft ein Servicefall ab?



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!