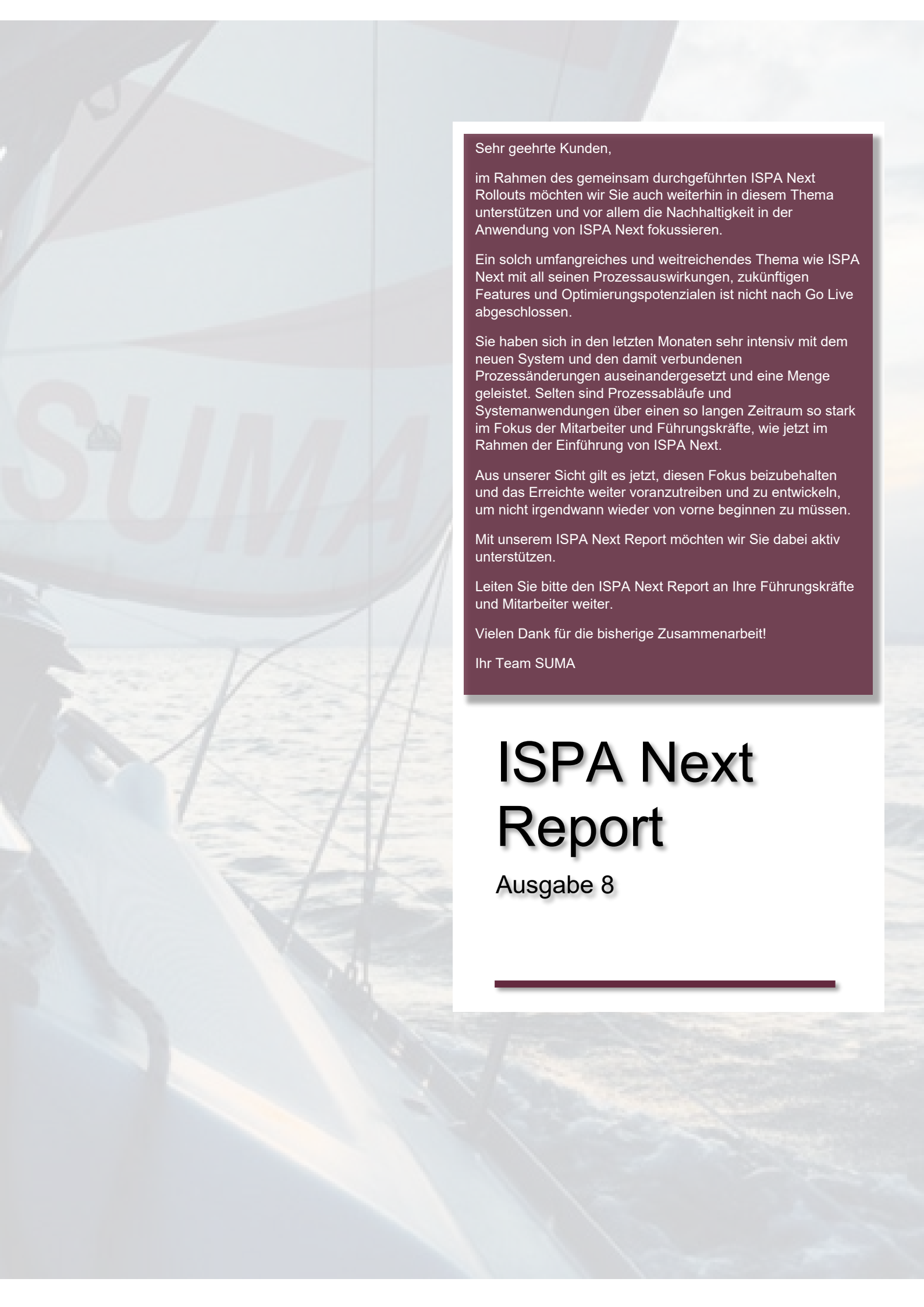




Sehr geehrte Kunden,

im Rahmen des gemeinsam durchgeführten ISPA Next Rollouts möchten wir Sie auch weiterhin in diesem Thema unterstützen und vor allem die Nachhaltigkeit in der Anwendung von ISPA Next fokussieren.

Ein solch umfangreiches und weitreichendes Thema wie ISPA Next mit all seinen Prozessauswirkungen, zukünftigen Features und Optimierungspotenzialen ist nicht nach Go Live abgeschlossen.

Sie haben sich in den letzten Monaten sehr intensiv mit dem neuen System und den damit verbundenen Prozessänderungen auseinandergesetzt und eine Menge geleistet. Selten sind Prozessabläufe und Systemanwendungen über einen so langen Zeitraum so stark im Fokus der Mitarbeiter und Führungskräfte, wie jetzt im Rahmen der Einführung von ISPA Next.

Aus unserer Sicht gilt es jetzt, diesen Fokus beizubehalten und das Erreichte weiter voranzutreiben und zu entwickeln, um nicht irgendwann wieder von vorne beginnen zu müssen.

Mit unserem ISPA Next Report möchten wir Sie dabei aktiv unterstützen.

Leiten Sie bitte den ISPA Next Report an Ihre Führungskräfte und Mitarbeiter weiter.

Vielen Dank für die bisherige Zusammenarbeit!

Ihr Team SUMA

ISPA Next Report

Ausgabe 8



ISPA Next Report

13.09.2022 – Ausgabe 8

Neuigkeiten2

.... hier möchten wir Ihnen aktuelle Neuigkeiten vorstellen. Diese können neue Funktionen, Releases etc. betreffen und sich sowohl auf die Systeme ISPA Next und ISPA Mobile, als auch auf Verbundsysteme wie DMS, AIR, soft-planning. etc. beziehen.

Nachhaltigkeit Prozesse und Systemanwendung.....6

.... hier möchten wir Ihnen sukzessive Tipps und Hinweise zur nachhaltigen Prozess- und Systemanwendung geben. Diese Inhalte wurden bereits geschult und thematisiert, jedoch geht das ein oder andere Thema zu Beginn der Einführung immer mal wieder unter oder hat nicht alle Mitarbeiter gleichermaßen erreicht. Somit möchten wir in diesem Bereich immer wieder relevante Themen „auffrischen“.

Neue Erkenntnisse und Potenziale.....

.... hier möchten wir Ihnen Tipps und Hinweise geben, die wir durch neue Erkenntnisse und angepasste Funktionen in den verschiedenen Systemen erfassen. So werden Sie über entsprechende Neuerungen informiert und bekommen Anreize, diese im Prozess und in der Anwendung implementieren zu können.

Häufig gestellte Fragen.....12

.... hier gehen wir auf immer wieder aufkommende Fragen und Wissensthemen ein, die nach unseren Erfahrungswerten häufig auftreten.

Aktuelles zu möglichen „Funktionsstörungen“.....

... hier möchten wir Ihnen unsere Informationen zu bekannten und aktuellen „Funktionsstörungen“ und deren mögliche Ursachen, Lösungsansätze und den Status quo der Analyse mitteilen.

Ausblicke.....

...sofern es bereits interessante Neuerungen und Änderungen für die nahe Zukunft gibt, möchten wir Ihnen diese hier bereits vorankündigen.

Feedback.....14

...wenn Sie uns Ihr Feedback zum ISPA Next Report geben möchten, finden Sie hier alle Informationen.

Wichtige allgemeine Hinweise!

Grundsätzlich möchten wir darauf hinweisen, dass zu sämtlichen Themen und Inhalten immer die entsprechende Dokumentation vom Hersteller zu beachten ist und zur Kenntnis genommen werden muss (siehe Infobox). Dieses Dokument ersetzt keine offizielle BMW-Dokumentation und soll lediglich als zusätzliche Unterstützung dienen.

Alle hier aufgeführten Informationen sind nach bestem Wissen und Gewissen recherchiert und beschrieben – erheben aber keinen Anspruch auf Vollständigkeit und können auch nur ohne Gewähr gegeben werden



Themen im Kapitel

Neuer
passwortgeschützter
Bereich auf unserer
Website

Neuerungen mit Patch
ISPA Next 22.1.710.172
& ISPA Mobile 22.1.700

Neuer passwortgeschützter Bereich auf unserer Website

DMS: /

Auf unserer Website haben wir vor kurzem eine Aktualisierung vorgenommen. Wir haben einen Downloadbereich eingerichtet, in dem wir z.B. relevante Dokumente für unsere Kunden hinterlegen. Dieser Bereich ist passwortgeschützt.

Sie haben die Möglichkeit auf diese Dokumente zuzugreifen, indem Sie sich auf unserer Website über den Button „Registrieren“ registrieren. Wenn Sie dort Ihre entsprechenden Daten hinterlegen, können Sie anschließend, nachdem wir Sie freigeschaltet haben, auf alle Dokumente zugreifen. Über „Log-In“ können Sie sich jederzeit in Ihrem Account einloggen. Sie sehen dort nach dem Log-In sofort den Downloadbereich, von dem aus Sie zu Ihrer Startseite gelangen können, um Ihre persönlichen Daten, wie Ihr Passwort z.B. abzuändern.

Im Moment finden Sie im Downloadbereich unsere ISPA Next Reports. Für die Zukunft ist geplant, dass wir die neuen ISPA Next Reports dort hochladen und Sie über jede neue Ausgabe kurz per Mail informieren. Ein Versenden des Reports per Mail erfolgt dann nicht mehr. Sie haben dann jederzeit Zugriff auf die alten ISPA Next Reports über unsere Website.

Der passwortgeschützte Bereich befindet sich weiterhin in Bearbeitung. Über neue Features und neue Dokumente werden wir Sie informieren.

Gerne können Sie sich hier schon einmal anmelden, um den Zugriff auf die ISPA Next Reports bereits zu erlangen.

Ansicht der Startseite der Website mit Button „Registrieren“:



LEISTUNGEN KLIENTEN UNTERNEHMEN SUMA & PARTNER STELLENANGEBOTE KONTAKT



Zurück zur Übersicht



© SUMA Unternehmensberatung GmbH
Grüner Weg 5
53332 Bornheim

Haben Sie weitere Fragen oder Anliegen zu diesem Thema?
Kontaktieren Sie uns gerne über: ispa-next@suma-kemper.de

Registrierung

Folgende Daten benötigen wir von Ihnen zur Registrierung, um Sie zuordnen zu können:

- Ihren Vornamen und Namen
- Ihren selbst ausgewählten Login-Namen
- Den Namen Ihrer Firma
- Ihre E-Mail Adresse
- Ihr selbst ausgewähltes Passwort (2x)

Registrieren

Hier können Sie sich registrieren.

Nach der Registrierung erhalten Sie eine E-Mail. Bitte klicken Sie darin auf den Bestätigungslink. (Prüfen Sie bitte ggf. Ihren Spam-Ordner, falls die E-Mail nicht ankommen sollte.)

Anschließend wird Ihre Registrierung von uns geprüft und freigeschaltet. Sie erhalten sodann nochmals eine Nachricht von uns und können sich ab diesem Zeitpunkt auf unserer Seite mit Ihren Daten einloggen.

Für Fragen stehen wir Ihnen jederzeit gerne zur Verfügung.

Vorname, Name *	Firma *
Bitte geben Sie Ihren vollständigen Namen an.	Für welche Firma registrieren Sie sich?
Login-Name *	Email-Adresse *
Bitte vergeben Sie einen Namen für den Login.	Mit welcher E-Mail-Adresse möchten Sie sich registrieren?
Passwort *	Passwort wiederholen *
Bitte vergeben Sie ein Passwort. 	Bitte geben Sie das Passwort nochmals ein. 

Senden

Startseite Ihres Accounts mit Link zum Downloadbereich:

Dashboard	Kundendaten	Passwort ändern	Logout
------------------	-------------	-----------------	--------

Willkommen, Strang.L

AHSUMA Frau Strang
@Strang.L

Weiter zum Bereich Downloads

Hier können Sie Ihre Benutzerdaten und Ihr Passwort bearbeiten.

Sind Sie nicht **Strang.L**? [Ausloggen](#)

[Zurück zur Übersicht](#)



© SUMA Unternehmensberatung GmbH
Grüner Weg 5
53332 Bornheim

Haben Sie weitere Fragen oder Anliegen zu diesem Thema?
Kontaktieren Sie uns gerne über: ispa-next@suma-kemper.de

ISPA Next Report

13.09.2022 – Ausgabe 8

Themen im Kapitel

Neuer
passwortgeschützter
Bereich auf unserer
Website

Neuerungen mit Patch
ISPA Next 22.1.710.172
& ISPA Mobile 22.1.700

Neuerungen mit Patch ISPA Next 22.1.710.172 & ISPA Mobile 22.1.700

DMS: alle

Im August wurde ein neues Patch für ISPA Mobile und ISPA Next veröffentlicht. Dieses Patch enthält folgende Neuerungen:

ISPA Next:

- Die Performance von ISPA Next wurde gesteigert
- In ISPA Next wurde ein neues Feld für das GW Startdatum hinzugefügt (vergleichbar dem in AIR)

ISPA Mobile:

- Ein neues Feld für das GW Startdatum wurde ebenfalls in ISPA Mobile eingefügt

Performancepatch ISPA Next:

Die beendeten Service Vorgänge werden in der Vorgangsübersicht nun mit einem „?“ angezeigt. Eine Abfrage dieser Vorgänge findet in der Vorgangsübersicht nur noch statt, wenn die Reiter entsprechend angewählt werden. Die Anzahl der abzufragenden Service Vorgänge reduziert sich dadurch deutlich.



Feld „Start Gewährleistung“:

Bisher war in ISPA Next innerhalb der Fahrzeugdaten aus dem Zentralsystem lediglich das Erstzulassungsdatum ersichtlich. Dies hat oftmals zu Verwirrung geführt, denn das Erstzulassungsdatum ist gleichzeitig auch das Startdatum der Gewährleistung. Das Erstzulassungsdatum aus den Zentralsystemdaten ist jedoch ein im Fahrzeug bei der Übergabedurchsicht hinterlegtes Datum. Dem Monteur ist dabei i.d.R. das reale Erstzulassungsdatum nicht bekannt, somit wird der Tag der Übergabedurchsicht im System hinterlegt. Dieses in ISPA Next angezeigte Datum ist also nicht das reale Erstzulassungsdatum laut Fahrzeugschein.

[Zurück zur Übersicht](#)

Aus diesem Grund wurde in ISPA Next in den Zentralsystemdaten zusätzlich zum Erstzulassungsdatum das Startdatum der Gewährleistung hinterlegt. Dies ist das reale Datum, welches auch in S-Gate oder AIR einsehbar ist.

Zentralsystem-Daten	
Kilometerstand Zentraldaten (km):	44110
Fahrzeug-Identifizierungsnummer:	WBA35BG080N095195
Produktionsdatum:	10.04.2021
Baustand:	2021
Erstzulassungsdatum:	18.06.2021
Start Gewährleistung:	24.06.2021

Wichtig kann dies z.B. bei Auftragserweiterungen sein. Hier können Sie nun in ISPA Next nachschauen, ob diese noch in den Zeitraum der Gewährleistungen fällt. Vorher war dies aufgrund des hinterlegten Datums der Übergabedurchsicht nicht korrekt möglich, da der Start der Gewährleistung nicht bekannt / eindeutig ersichtlich war.

[Zurück zur Übersicht](#)



© SUMA Unternehmensberatung GmbH
Grüner Weg 5
53332 Bornheim

Haben Sie weitere Fragen oder Anliegen zu diesem Thema?
Kontaktieren Sie uns gerne über: ispa-next@suma-kemper.de

Themen im Kapitel

Vorgangsnotizen: Texte
korrigieren und kopieren

Vorgangsverknüpfung
mit Schlüsseldaten

Zwischenspeicherung
von Service Vorgängen

Vorgangsnotizen: Texte korrigieren und kopieren

DMS: alle

Die Vorgangsnotiz im Service Vorgang ist eines der wichtigsten digitalen Kommunikationstools in ISPA Next. Die Funktionalität bzw. der Umgang mit Texten ist leicht different zu den meisten Programmen, die Sie in der Praxis nutzen. Ein einfaches Wechseln der Position des Cursors mit der linken Maustaste ist nicht möglich. Ebenfalls können Texte nicht ohne weiteres kopiert werden, insofern diese an anderer Stelle noch einmal benötigt werden.

Wir möchten Ihnen hier 2 Möglichkeiten zeigen, die eine effiziente Arbeitsweise unterstützen.

Korrekturen während der Erfassung von Vorgangsnotizen:

Fällt Ihnen bei der Texterfassung ein inhaltlicher oder grammatikalischer Fehler auf, den Sie gerne korrigieren möchten, brauchen Sie nicht den gesamten Text zu löschen, um an die gewünschte Position zu gelangen. Es gibt drei Möglichkeiten wie Sie an die gewünschte Position gelangen, um diese zu korrigieren oder etwas hinzuzufügen.

1. Bewegen des Cursors mit den Pfeiltasten

Mit den neuen ISPA Next Versionen ist es möglich, dass Sie den Cursor innerhalb der Vorgangsnotiz mit der Pfeiltaste bewegen. Das bietet sich vor allem dann an, wenn der Text nicht allzu lang ist und der Cursor nur einige Zeichen zurück oder vor bewegt werden muss.

2. Möglichkeit: Nutzung der linken Maustaste + STRG

Halten Sie auf der Tastatur die STRG-Taste gedrückt und klicken Sie mit der linken Maustaste an die zu korrigierende Stelle innerhalb der Vorgangsnotiz.

Vorgangsnotizen

SUMA 07.09.2022 13:58
Kunde möchte den fälligen Service nicht durchführen lassen. Bitte auf die Umfänge nach Annahme achten.

Zurück zur Übersicht

3. Möglichkeit: Nutzung der rechten Maustaste

Klicken Sie mit der **rechten** Maustaste den Cursor an die gewünschte Stelle im Text.

Vorgangsnotizen

SUMA 07.09.2022 13:58
Kunde möchte den fälligen Zinsen nicht durchführen lassen. Bitte auf die Umsätze nach Annahme achten.

Ausschneiden Strg+X
Kopieren Strg+C
Einfügen Strg+V

Schließen Sie das Pop-up Auswahlmenü mit einem Klick der linken Maustaste auf einen beliebigen Punkt außerhalb des Auswahlmenüs.

Vorgangsnotizen

SUMA 07.09.2022 13:58
Kunde möchte den fälligen Zinsen nicht durchführen lassen. Bitte auf die Umsätze nach Annahme achten.

Kopieren von Texten aus Vorgangsnotizen:

In manchen Situationen empfiehlt es sich den Text, den Sie als Vorgangsnotiz erfassen, auch an anderer Stelle digital zu hinterlegen. Ein Beispiel ist hier das Zurückstellen von Service Vorgängen im Rahmen von Terminvereinbarungen. Hier ist es sinnvoll, den Text auch als Rückstellgrund zu hinterlegen.

Halten Sie die **Strg-Taste** auf der Tastatur gedrückt und markieren Sie mit **gedrückter linker Maustaste** den gewünschten Text.

Vorgangsnotizen

Suma 08.09.2022 13:30:
Der Kunde liefert seinen Fahrzeugschein zur Fahrzeuganlage noch per E-Mail nach.

Kopieren Sie mit der Tastenkombination „**Strg + C**“ den Text in die Zwischenablage (Alternativ können Sie auch mit einem „Rechtsklick“ auf den blau markierten Text ein Auswahlmenü öffnen und „Kopieren“ auswählen).

Vorgang zurückstellen ? X

Rückstellgrund:

☐ Späterer Rückruf gewünscht
☐ Kunde nicht erreicht
☐ Saisonfahrzeug
☒ Anderer Grund:

Der Kunde liefert seinen Fahrzeugschein zur Fahrzeuganlage noch per E-Mail nach.

Wiedervorlage:

Datum: 10.09.2022 Uhrzeit: 07:00

Abbrechen Vorgang zurückstellen

Einfügen können Sie den Text an gewünschter Stelle mit „**Strg + V**“

Zurück zur Übersicht

Themen im Kapitel

Vorgangsnotizen: Texte
korrigieren und kopieren

Vorgangsverknüpfung
mit Schlüsseldaten

Zwischenspeicherung
von Service Vorgängen

Vorgangsverknüpfung mit Schlüsseldaten

DMS: alle

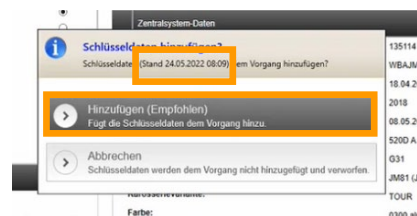
Grundsätzlich ist die Annahme des Kunden über ISPA Mobile durchzuführen. Es kann in der Praxis aber durchaus zu Situationen kommen, in denen die Annahme über ISPA Mobile nicht funktioniert (beispielsweise aufgrund von Systemproblemen). In solchen Ausnahmefällen kann eine Annahme über ISPA Next erfolgen.

Die Verknüpfung der Schlüsseldaten ist in ISPA Next nicht so komfortabel wie in ISPA Mobile. In ISPA Next muss die Verknüpfung der Schlüsseldaten manuell angestoßen werden, ohne dass ein Pop-Up eine Verknüpfung vorschlägt, so wie man es durch die ISPA Mobile Nutzung gewohnt ist. Das führt dazu, dass die Verknüpfung teilweise vergessen wird und keine aktuellen Daten zur Auftragserstellung vorliegen.

Grundsätzlich empfehlen wir Ihnen diese 2 Varianten zur Verknüpfung der Schlüsseldaten in ISPA Next:

1. Verknüpfung der Schlüsseldaten im geöffneten Service Vorgang

Hier öffnen Sie zuerst den betreffenden Service Vorgang und verknüpfen anschließend die eingelesenen Schlüsseldaten über den Button „Read Key“. Im Hintergrund ermittelt das System die zum Fahrzeug gehörigen Schlüsseldaten im Schlüsselpool automatisch. Das System zeigt Ihnen die Aktualität der Schlüsseldaten an.

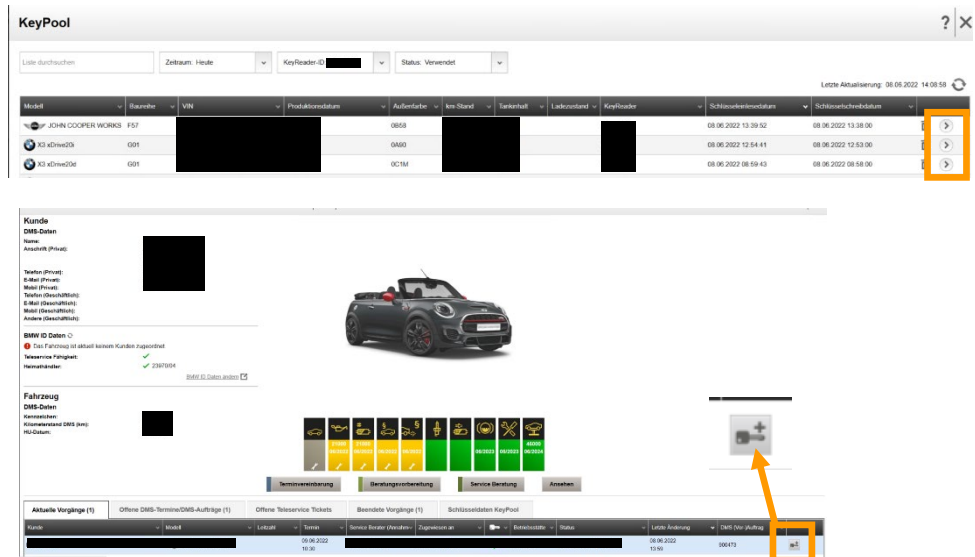


Insofern die hier angezeigten Schlüsseldaten veraltet sind und ersichtlich ist, dass der „falsche“ Schlüssel bzw. gar kein Schlüssel eingelesen wurde, kann die Verknüpfung abgebrochen werden. Der Schlüssel kann nun erneut eingelesen werden und der Button „Read Key“ kann erneut angeklickt werden. Nun sollten die aktuellen Daten vorliegen.

Zurück zur Übersicht

2. Verknüpfung der Schlüsseldaten über den Schlüsselpool

Hier starten Sie über den Schlüsselpool in der Vorgangsübersicht und verknüpfen die eingeleseenen Schlüsseldaten mit dem Service Vorgang. Das System ermittelt die Zugehörigkeit von SV und Schlüsseldaten nicht automatisch. Dies erfolgt manuell durch die Auswahl des aktuellen Service Vorgangs im Briefing Screen.



Unsere Empfehlung:

Wir empfehlen und präferieren die **1. Variante**.

Bei der manuellen Verknüpfung über den Schlüsselpool (2. Variante) fehlen Ihnen die Kundendaten und Sie müssen die korrekten Schlüsseldaten anhand weniger Informationen (VIN, Modell, Uhrzeit des Einlesens etc.) auswählen.

Zudem kommt es in der Praxis häufiger vor, dass im Briefing Screen sofort über „Service Beratung“ der Vorgang gestartet wird, da fälschlicherweise davon ausgegangen wird, dass die Schlüsseldaten bereits automatisch verknüpft wurden. Dies ist aber nicht der Fall. In den Fällen kann dann die Variante 1 genutzt werden, jedoch ist dann der Start über den KeyPool der deutlich kompliziertere.

Bei der 1. Variante haben Sie die Möglichkeit den Service Vorgang über den Kundennamen, das Kennzeichen etc. in der Vorgangsübersicht zu suchen. Zusätzlich besteht die Möglichkeit über eine sinnvolle Filtereinstellung in der Vorgangsübersicht die Tagetermine chronologisch anzuzeigen. Im geöffneten Service Vorgang werden die Schlüsseldaten dann mit zwei Klicks verknüpft.

Die Variante 2 ist somit deutlich fehleranfälliger und außerdem aufwendiger (mehr Klicks) als Variante 1.

Schauen Sie sich auch gerne dazu unser DLM an: [Vorgangsverknüpfung mit Schlüsseldaten](#)

Zurück zur Übersicht



Themen im Kapitel

Vorgangsnotizen: Texte
korrigieren und kopieren

Vorgangsverknüpfung
mit Schlüsseldaten

Zwischenspeicherung
von Service Vorgängen

Zwischenspeicherung von Service Vorgängen

DMS: alle

Ein wesentlicher Vorteil von ISPA Next besteht in der Möglichkeit, den aktuellen Stand einer angefangenen Tätigkeit im Service Vorgang zu speichern. Da Sie im Kundenumgang häufig flexibel reagieren müssen, sorgt diese Funktionalität für ein großes Maß an Effizienz. Diese Möglichkeit unterstützt Sie vor allem in den Prozessschritten „Terminvereinbarung“ und „Beratungsvorbereitung“.

Beispiel 1: Service Assistenz

Der/die Service Assistent/-in bearbeitet gerade in ISPA Next einen eingegangenen Online-Termin und ein Kunde erscheint zur Abgabe seines Fahrzeugs.

Beispiel 2: Service Berater

Der/die Service Berater/-in qualifiziert gerade in ISPA Next einen Termin und möchte sich unverzüglich um einen Spontankunden/Liegenbleiber/etc. kümmern.

Beispiel 3: Teilevertrieb

Der/die Mitarbeiter/-in qualifiziert gerade in ISPA Next einen Termin und wird an der Teiletheke benötigt, da der Monteur einen Teilekostenvoranschlag benötigt.

Entscheidend für eine erfolgreiche Zwischenspeicherung ist es, den jeweils korrekten Absprung (Funktions-Button) zu wählen, ohne den Service Vorgang dabei versehentlich zu stornieren.

Wichtig: Unter dem Guided Tour Reiter „Abschluss“ befindet sich unten links der Funktions-Button „Vorgang abbrechen“. Diese Möglichkeit steht Ihnen im Prozessschritt „Terminvereinbarung“, „Beratungsvorbereitung“ und „Service Beratung“ zur Verfügung. Die Funktion löscht sowohl den Service Vorgang in ISPA Next als auch den zugehörigen Termin (wenn vorhanden) im APAS und darf nicht mit einer möglichen Speicherfunktion verwechselt oder gleichgesetzt werden.

In der Praxis kommt es immer wieder vor, dass Service Vorgänge über diesen Weg geschlossen werden. Unter dem Wording „Vorgang abbrechen“ wird sich oft das reine Verlassen des Service Vorgangs vorgestellt. Die so abgebrochenen Service Vorgänge werden jedoch, wie oben beschrieben, komplett storniert und können nicht reaktiviert werden.

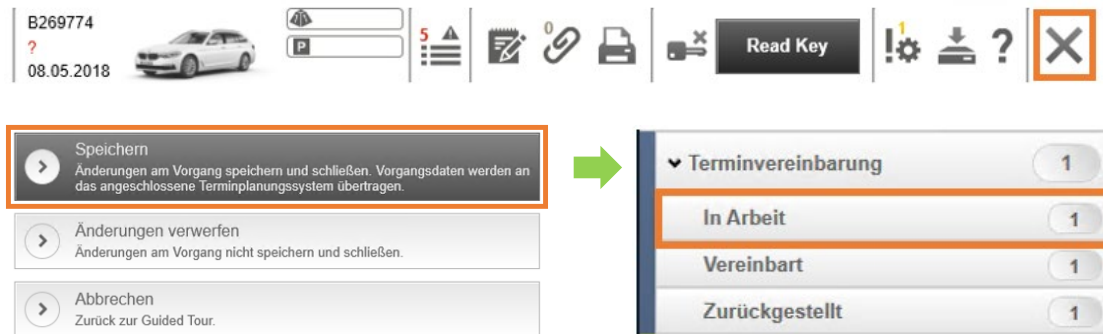


Zurück zur Übersicht

Zwischenspeicherung im Prozessschritt Terminvereinbarung:

Während der Terminvereinbarung sollten Sie den Service Vorgang grundsätzlich nur über folgenden Weg zwischenspeichern.

Guided Tour (in allen Reitern möglich): Vorgang schließen > speichern
(Speicherort > „digitale Schublade“ Terminvereinbarung „in Arbeit“)

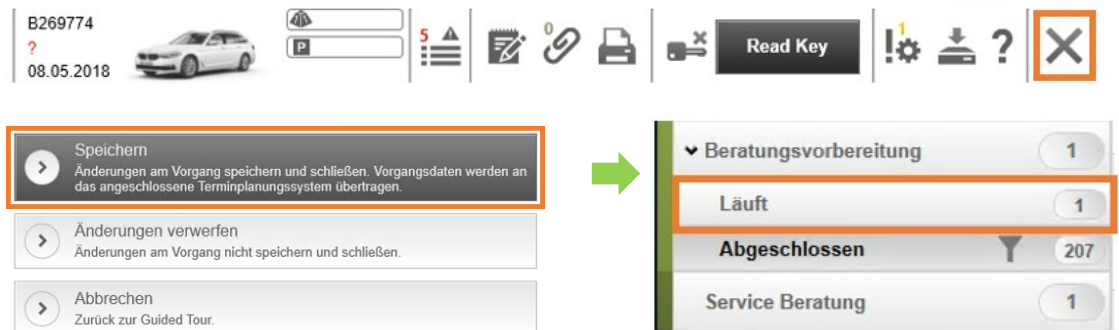


Auch über „Terminvereinbarung abschließen“ werden die bisherig erfassten Daten selbstverständlich gespeichert. Der Service Vorgang würde dann aber bereits in der „digitalen Schublade“ Terminvereinbarung > „Vereinbart“ abgelegt werden. Hier sollten nur die Service Vorgänge erscheinen, die final bereit für die Qualifizierung sind und ohne grundsätzlichen Anpassungsbedarf sind.

Zwischenspeicherung im Prozessschritt Beratungsvorbereitung:

Während der Beratungsvorbereitung sollte der Service Vorgang grundsätzlich über diesen Weg zwischenspeichert werden.

Guided Tour (in allen Reitern möglich): Vorgang schließen > speichern
(Speicherort > „digitale Schublade“ > Beratungsvorbereitung „Läuft“)



Diese Option kann vom Teilevertrieb oder vom Service Berater genutzt werden. Wichtig bei der Nutzung durch den Service Berater ist, dass noch keine Zuweisung an den Teilevertrieb stattfindet, da es ansonsten zu einer Qualifizierung kommen kann, ohne dass der Service Vorgang final durch den/die Service Berater/-in qualifiziert ist.

Bei der Nutzung durch den Teilevertrieb ist es wichtig, dass ggf. ein Kürzel des Bearbeiters in die Leitzahl eingetragen wird, sodass kein anderer Mitarbeiter/-in die Bearbeitung fortsetzt, ohne den aktuellen Stand des Vorarbeiters zu kennen.

Zurück zur Übersicht



Themen im Kapitel

Dereservierung von Serienstandsverbesserungen

Dereservierung von Serienstandsverbesserungen

DMS: alle

In bestimmten Situationen besteht die Notwendigkeit, reservierte Serienstandsverbesserungen durch eine Dereservierung wieder Marktwert verfügbar/buchbar zu schalten.

Erhalten Sie von Ihrem Kunden z.B. eine Terminabsage für eine von Ihnen reservierte Serienstandsverbesserung, so könnte kein anderer Händlerbetrieb zukünftig diese TA im ISPA Next terminieren. In diesem Fall müssen Sie immer manuell eine Dereservierung anstoßen. Auch wenn Sie den gesamten Service Vorgang stornieren, storniert sich die Serienstandsverbesserung nicht automatisch. Die Serienstandsverbesserung bleibt weiterhin auf Ihren Standort reserviert, auch ohne offenen/terminierten Service Vorgang.

Grundsätzlich sollten Sie bei einer endgültigen Terminabsage inkl. Serienstandsverbesserung wie folgt vorgehen:

1. Entsprechenden Service Vorgang in ISPA Next öffnen.
2. Unter dem Guided Tour Reiter „Wartung“ prüfen, ob eine Serienstandsverbesserung für den Kunden reserviert ist. Eine Reservierung erkennen Sie über das rote „X“.

Serienstandsverbesserungen				
Status	Reservierung	Nummer	Lokale Kampagnen-Nr.	Maßnahme
Reserviert		10013500300	SK	F1x F2x F3x B47O B47K B47U Steuergeräte programmieren (DDE)
VIN-basierte Kulanz				

3. Dereservierung über einen Klick mit der linken Maustaste auf den „X“ Button durchführen.


Serienstandsverbesserung dereservieren ?
 Die Serienstandsverbesserung kann dereserviert werden


Ja
 Serienstandsverbesserung wird dereserviert


 Nein
 Serienstandsverbesserung bleibt reserviert

Zurück zur Übersicht

4. Den Service Vorgang über den Button „Vorgang abbrechen“ unter Reiter „Abschluss“ stornieren.

Wichtige Hintergrundinformationen: Der Inhalt des Warenkorbs ist nicht ausschlaggebend, bzw. zeigt nicht an, ob eine Serienstandsverbesserung wirklich reserviert ist. Ist z.B. der Prozessschritt Terminvereinbarung noch nicht final abgeschlossen worden, liegt die Serienstandsverbesserung zwar im Warenkorb, ist aber noch nicht reserviert. In diesem Fall könnte der Service Vorgang direkt abgebrochen werden > „Vorgang abbrechen“ (die TA bräuchte zuvor nicht aus dem Warenkorb entfernt werden).

Besondere Situation > keine Dereservierung vor Abbruch durchgeführt

Wurde der Servicevorgang (wie unter Punkt 4.) abgebrochen und eine reservierte Serienstandsverbesserung wurde zuvor nicht (wie unter Punkt 3) dereserviert, bleibt die Serienstandsverbesserung weiterhin auf Ihren Betrieb reserviert. Ein anderer Betrieb könnte diese nicht terminieren.

Vorgehensweise:

Der ursprüngliche Service Vorgang befindet sich nach Abbruch in ISPA Next unter Beendete Vorgänge > „Abgebrochen“. Eine nachträgliche Dereservierung ist über diesen Vorgang nicht mehr möglich.

1. Starten Sie in ISPA Next einen neuen Service Vorgang (Terminvereinbarung) für den Kunden.
2. Springen Sie zum Guided Tour Reiter „Wartung“
3. Dereservieren Sie die Serienstandsverbesserung über den „X“ Button (wie oben beschrieben).
4. Verlassen Sie den Service Vorgang über Vorgang schließen > „Änderungen verwerfen“

Die Serienstandsverbesserung ist nun nicht mehr auf Ihren Betrieb reserviert.
Die Dereservierung kann immer nur durch den Betrieb erfolgen, bei dem die Serienstandsverbesserung auch reserviert wurde!

[Zurück zur Übersicht](#)



© SUMA Unternehmensberatung GmbH
Grüner Weg 5
53332 Bornheim

Haben Sie weitere Fragen oder Anliegen zu diesem Thema?
Kontaktieren Sie uns gerne über: ispa-next@suma-kemper.de



ISPA Next Report

13.09.2022 – Ausgabe 8

Feedback von Ihnen zum ISPA Next Report

Wir möchten mit unserem neuen ISPA Next Report erreichen, dass Sie fortlaufend aktuelle Informationen, Tipps und Hinweise rund um das Thema ISPA Next erhalten, damit Sie das System ideal nutzen und Ihre Abläufe optimiert gestalten können, sodass Ihre Mühen zur Implementierung auch nachhaltigen Erfolg haben.

Dazu benötigen wir Ihr Feedback, wie nützlich und sinnvoll dieser ISPA Next Report für Sie ist und welche Themen Sie sich aktuell als Inhalt wünschen.

Wir sind Ihnen sehr dankbar, wenn Sie uns dazu über den Umfrage-Link oder auch einfach per Mail eine Bewertung und Ihre Meinung / Wünsche zukommen lassen. Vielen Dank!

Umfrage-Link: [Feedback ISPA Next Report](#)

Formlos per E-Mail an: ispa-next@suma-kemper.de

Kontaktdaten Ihrer Partner rund um ISPA Next

Fachliche Beratung + Betreuung

★ im Rahmen FOKUS HO 2022!
ISPA Next BOOSTER

★ als Coaching über die Trainingsakademie
ISPA Next Inhouse Coaching, DA505I



SUMA
Projektkoordination ISPA Next

Auf dem Polacker 6
53347 Alfter

ispa-next@suma-kemper.de

Mobil: 0176 - 64267839



Unternehmensberater
Markus Kessler

Finkenweg 9
26203 Wardenburg

markus.kessler@mimak.de

Mobil: 0172 - 7038573

Technische Beratung + Betreuung



IT-Service
Thomas Schröder

Brückenstr. 6
66802 Überherrn

thomas.schroeder@it-service-schroeder.com

Mobil: 0179 - 406 1891