

## AUTOMOTIVE TESTS

### Pannen-Test

#### Hintergründe

#### Worum geht es

Der Pannen-Test gehört zur Gruppe der Mystery-Untersuchungen. Dies sind Verfahren, mit welchen die Dienstleistungs- und Servicequalität verdeckt beobachtet und gemessen wird. Beim Pannen-Test verifizieren wir, ob die Assistance-Versprechen der Automarken gegenüber Markenkunden, welche von einer Fahrzeugpanne betroffen sind, eingehalten werden. Je nach Art der gewählten Testszenarien werden die für die Erbringung der Assistance-Dienstleistungen verantwortlichen Call-Center, Pannenhelfer und/oder Markenpartner geprüft.

#### Nutzen / Ziele

#### Was soll erreicht werden

Mit Hilfe von bewährten Verfahren und Methoden zeigen wir auf, wie den von Pannenfällen betroffenen Markenkunden in der Praxis geholfen wird und wo Stärken und Schwächen der ausführenden Assistance-Partner liegen. Die Ergebnisfokussierung kann vielfältig ausgestaltet werden. Sie reicht von einfacheren Telefonerhebungen über die Behandlung von Pannemeldungen zu realen Testsituationen, welche durch unsere Fahrzeug-Sachverständigen am Pannenort erhoben werden, bis hin zu komplexeren Fällen mit Überprüfung von Abschleppverfahren und Verfügbarkeit von vertraglich zugesicherter Ersatzmobilität gegenüber Markenkunden.

#### Vorgehensweise

#### Wie arbeiten wir

Die Planung und Umsetzung von Pannen-Test Projekten erfolgt praxisorientiert und läuft nach folgendem Raster ab:

- Konzeption (Festlegen von Zielsetzungen mit dem Auftraggeber, Definition Testszenario und Ablaufmethodik)
- Vorbereitung (Projekt Set-up mit Ausarbeiten der Erhebungspunkte (Fragebogen), Fahrzeug- und Pannendefinition, Auswahl und Schulung unserer Sachverständigen)
- Durchführung (z.B. Pannen-Test mit Reparatur vor Ort oder Abschleppverfahren gemäss ausgewähltem Testszenario, Resultatdokumentation pro Test)
- Berichterstattung (Resultatzusammenfassung und Präsentation der Ergebnisse beim Auftraggeber)
- Verbesserung (Festlegen und Umsetzen von Schulungs- und Korrekturmassnahmen zusammen mit dem Auftraggeber, evtl. Wiederholung von Pannen-Test)

#### Profil

#### Wer sind wir

Hubrun Beratungen GmbH ist ein Beratungsunternehmen mit klarem Fokus. Unsere Kunden – Hersteller und Importeure von Autos und Motorräder, Garagen- und Retailgruppen, Autohäuser und Werkstätten – vertrauen auf unser persönliches Engagement und unsere grosse Automotive Erfahrung.

#### Kontakt

#### Wie erreichen Sie uns

Hubrun Beratungen GmbH | Oberdorfstrasse 6 | CH-6340 Baar  
T +41 41 760 97 08 | info@hubrun.ch | www.hubrun.ch