



PROTOKOLL

OTC OPEL TEAM COMMITTEE

Dienstag, 13. Februar 2018

Rest. Kreuz, 4622 Egerkingen

Teilnehmer: Händler:	H. Waeber (Sprecher), P. Germann, R. Peier, F. Henry, M. Della Santa,
Opel Suisse SA:	K. Howkins, F. Hefti, A. Altmiks, M. Siegenthaler, R. Guerdi
GM Financial:	G. Mollard
Entschuldigt:	S. Dendena, F. Daniel (OS), Ch. Mettler (Händler)
Gäste:	
Protokoll:	M. Bächtold

F. Hefti und H. Waeber begrüßen die Teilnehmer und eröffnen die Sitzung um 09.40 Uhr.
Die gezeigte PPT-Präsentation ist teilweise integrierter Bestandteil dieses Protokolls.

1. Meeting Organisation

1.1. Absenzen / Entschuldigungen / Gäste

Siehe oben.

1.2. Traktanden 13. Februar 2018

Die Traktandenliste wird genehmigt und um Punkt 3.4. Fahrzeugrechnungen und Punkt 7.2. Netzwerkstrategie ergänzt.

1.3. Protokoll der Sitzung vom 24. November 2017

Wird verdankt und genehmigt.

2. Ausblick 2018 und weiter

Der MD bedankt sich noch einmal für den Effort im Jahr 2017 und gibt zur Einleitung eine ausführliche Übersicht zur aktuellen Situation bei Opel Suisse intern und den aktuellen Stand im Übergang von Opel in die PSA-Gruppe.

Sehr viele Prozesse werden zusammen mit PSA überarbeitet und werden viele (auch positive) Änderungen bringen. Aber die Änderungen brauchen auch Zeit und werden für die ganze Organisation eine Herausforderung sein.

3. Verkauf

3.1. Resultate Januar 2018

Siehe PDF-Präsentation (Seite 1-8)

OS zeigt die Resultate des ersten Monats.

Die X-Familie hat um 78% zugelegt. Der Januar ist traditionell der schwächste Monat für Opel, trotzdem haben wir 0.4% MA zugelegt.

Der Februar Booster wird noch einmal vorgestellt. Er soll auch dazu dienen, die max. 270 Lagertage zu erreichen. Die Entwicklung ist sehr positiv und aktuell sind lediglich noch 5.7% des Händlerlagers über 270 Tage.

3.2. Bestellprogramm Mokka 1.4 4x4 AT

Siehe PDF-Präsentation (Seite 10-16)

Die Produktion des Mokka X 1.4 4x4 AT wird Mitte 2018 eingestellt. Um die Variante noch möglichst lange anbieten zu können, müssen wir eine gewisse Anzahl Fahrzeuge an Lager bestellen. Diese Lagerbestellungen müssen spätestens Ende März in den Bestellsystemen sein. Die letzten Fahrzeuge werden in Q3-2018 in der Schweiz eintreffen.

Die Strategie für die Bestellungen wird vorgestellt. Die Anmeldung der Händler für das Programm wird zwingend sein. Das System mit +30Tage IFP und einer Bonifizierung und der Zeitplan für die Bestellungen wird vorgestellt.

Händler: Gibt es die Möglichkeit, die Fahrzeuge (wie in der Vergangenheit) bei COTRA zwischen zu lagern. Ein Händler ist nicht in der Lage, 80 NW zu lagern. OS klärt das mit COTRA ab.

Händler: Gibt es eine Sonderregelung für Demounterstützung? Nach Reglement gibt es für solche Fahrzeuge keine Unterstützung mehr (Produktionsende). OS: Die Fahrzeuge bleiben vorläufig in der Preisliste und sind somit berechtigt für Demoprämien.

3.3. Lagerfahrzeuge 270 – Handling bei Abtausch

Händler: Bei Abtauschen kann in Grenzfällen die Lagerlimite problematisch werden (z.B. Abtausch nach 265 Tagen). Da bräuchte es eine Karenzfrist. OS nimmt den Punkt entgegen und wird eine Antwort dazu geben.

3.4. Fahrzeugrechnungen

Händler geben Beispiele von Fahrzeugen, die falsch verrechnet wurden. Fahrzeuge zu neuem Preis, Optionen zu altem Preis oder umgekehrt. Fahrzeuge werden teurer verrechnet als der Listenpreis, etc. Die Händler können die NW-Rechnungen nicht mehr handhaben. Die Buchhaltungen können diese nicht mehr verbuchen. Bei Salesmaker-Fahrzeugen ist es noch schlimmer....

OS: Die Probleme sind in der Finanz deponiert und müssen so schnell wie möglich gelöst werden.

4. Fleet

4.1. Ablauf Ex-Mietwagen

Siehe PDF-Präsentation (Seite 17-23)

OS fasst noch einmal kurz den Prozess der Remarketing-Fahrzeuge. DEKRA war mit 1 Person überfordert und konnte die Prozesse nicht einhalten. Sofortmassnahmen wurden bereits getroffen.

Die Probleme aus Händlersicht sind bekannt und werden zusammengefasst präsentiert und einige Lösungsschritte ebenso wie der normale Prozessablauf aufgezeigt.

Die endgültige Rechnung kommt im Moment erst, wenn das Fahrzeug bezahlt ist. Proforma-Rechnungen kommen einzeln und die endgültige Rechnung kommt als Sammelrechnung. Das ist auch MWST-technisch problematisch für die Händler.

Wenn die Fahrzeuge von OFS finanziert sind, gilt eine IFP von 45 Tagen. Ab wann diese gilt, ist unklar. Händler: Problematisch sind die Fahrzeuge die noch 2017 in den Remarketing-Prozess gelangt sind. Die Prozesse funktionieren überhaupt nicht. DEKRA gibt keine Antwort und Cartech hat ebenfalls Probleme in der Aufbereitung.

OS: Anerkennen die Statements der Händler zu 100%. Man arbeitet an einer Backup-Lösung und wird zeitnah auf das Händlernetz zukommen. Ab 2018 wird versucht, den Prozess einzuhalten.

OS schlägt vor, dass Händler, die Probleme mit ausstehenden Rechnungen haben, direkt ein Mail an Ch. Frey schicken sollen. OS arbeitet an einer Lösung mit einem anderen Anbieter und neuen Prozessen, die mit den Händlern abgestimmt sein sollen.

Opel Finance bittet darum, in die Prozessfindung eingebunden zu werden.

Man einigt sich, dass die 2. Schlüssel im Fahrzeug sind und die Ausweise zu OFS gehen und dort verwaltet werden sollen.

Entscheidend für die Zielerreichung der Händler sind nicht die Bestellungen, sondern die Verrechnung an den Händler. Für Händler, welche noch eine grosse Anzahl von Bestellungen aus dem 2017 offen haben, muss eine separate Regelung gefunden werden.

Die Konfigurierung der Remarketing-Fahrzeuge ist teilweise noch nicht an die Händler kommuniziert.

Die Bedingungen für den Insignia 2017 sind nochmals zu prüfen.

Die Rücklaufquote der Remarketing-Ziele für 2018 ist tief. Die DMs gehen noch einmal auf die Händler zu.

OFS hat keine Informationen zu Company Cars und ELP Cars. Das führt immer wieder zu Problemen mit Händlern mit Remarketing-Linien.

4.2. Einführung neue Flottenmatrix: OPP für Mokka

Siehe PDF-Präsentation (Seite 24)

Händler: OPP für Mokka ist zu tief, da werden wir Volumen verlieren. Das Problem wurde schon vor langer Zeit in der Finanz deponiert.

OS: Das Thema ist aufgenommen. Eine Antwort an das Händlernetz erfolgt zeitnah.

4.3. Flottenmatrix: Movano L2H2

Händler: Beim Vivaro sind 31% in der Matrix, bei Salesmaker bis 38%. Beim Movano L2H2 sind in der Matrix 29%, bei Salesmaker 44%. Da scheint etwas nicht korrekt.

OS: Auch dieses Thema ist aufgenommen. Eine Lösung erfolgt zeitnah.

OCC-Plattform Webmobil – Die Anbindung bleibt bestehen.

Tageseillösungen von Lagerfahrzeugen >360 Tagen. Die Freigabe der Finanz ist noch ausstehend.

5. Marketing

5.1. Kommunikation / Marketing Q1/18

Siehe PDF-Präsentation (Seite 27-39, 41-43)

OS macht einen kurzen Rückblick über das 'Angrillen' im Januar und die laufenden Kampagnen im Q1. Im März wird eine Insignia-Awareness-Kampagne geschaltet.

Die Opel News sind in einer Auflage von 600'000 bestellt worden. Das druckfähige PDF ist ab sofort verfügbar.

Preislisten können seit 01.01.18 nicht mehr über Antalis bezogen werden. Ein Bulletin, das den Prozess beschreibt, wurde verschickt.

Die Homepage opel.ch wird heute (13.02.18) aufgeschaltet. Hauptmerkmale sind der weisse Hintergrund, Benutzerfreundlichkeit, mehr Bilder, weniger Seiten, responsive Design.

5.2. Kommunikation Q2/2018 Ausblick

Siehe PDF-Präsentation (Seite 44-45)

OS zeigt die Schwerpunkte der Kommunikation im Q2 (Black Edition und Grandland X).

Händler schlagen ein Reminder-Bulletin vor, das die Händler auffordert, sich mit Black Edition zu bevorzugen.

5.3. Salon-Sonderaktion – Konditionen und Kommunikation

Siehe PDF-Präsentation (Seite 40)

Im März 18 soll eine Promotion für den Ersatz des Auto Salon 18 gestartet werden.

Händler: Noch wichtiger als die Aktionen ist die Kommunikation an die Kunden. Alle sollten gleich kommunizieren und die Kundenvorteile hervorheben.

5.4. Newsletter Opel / MyOpel / OnStar

Händler: Das Thema wurde vorgängig bereits in der Marketing-Kommission und in der A/S-Kommission thematisiert. Bereits vor einem Jahr wurde das im OTC traktandiert.

OS nimmt Stellung dazu. Eine Zusammenstellung der Kontakte zeigt 33-34 Kontakte pro Jahr und Kunde. Das ist sicher zu viel.

Händler: Es braucht einfach eine Koordination der Aktivitäten zwischen Marketing, A/S und Händlern, um Doppelspurigkeiten zu vermeiden.

OS schlägt vor, dass jemand aus A/S in der Marketing-Kommission teilnimmt und so die Themen besser abgesprochen werden.

6. Aftersales

6.1. Umsatzupdate

Siehe PDF-Präsentation (Seite 48-52)

OS bedankt sich für die Umsätze im 2017.

An der Kampagne 01-2018 haben 101 Opel Partner teilgenommen. Rund 150 Partner haben sich jedoch nicht beteiligt. Hier muss zukünftig eine höhere Beteiligung erfolgen.

Die WKR-Aktion war erfolgreich (Steigerung von 19% gegenüber Vorjahr).

6.2. Ziele

Siehe PDF-Präsentation (Seite 53-62, 67-75)

OS informiert, dass die Ziele der Zentrale etwa 15% über Vorjahr sind. Das ist eine Herausforderung für alle. Die Loyalität der Partner ist hier entscheidend und wird in der Zukunft genauer beachtet.

Das neue OMP wird am 15.02.18 aufgeschaltet, und Schulung folgt.

Die Entwicklung von myOpel wird gezeigt.

Inhalt und Ziele des ABC-Coachings werden gezeigt.

Customer Experience: CSI CSS-Umfragen sind seit Januar 2018 auf E-Mail umgestellt.

Die Response Rate und die Qualität hat sich massiv verbessert.

OS bittet, dass die Händler bei der Fahrzeugabmeldung die Mailadresse der Kunden hinterlegt.

OS fordert, dass die Garantieeingaben über GWM innert einer Frist von max.30Tagen gemacht werden (in Ausnahmefällen, z. B. bei nicht verfügbaren Teilen kann eine längere Frist gewährt werden). Ansonsten werden die Anträge abgelehnt, die nicht den GWM – Richtlinien entsprechen. Eine Information ans Händlernetz erfolgt.

6.3. FlexCare Comfort/Premium

Siehe PDF-Präsentation (Seite 63-66)

Händler: Die Händler haben ihre Entscheidung, dass an Privatkunden kein Rabatt gegeben wird, am 07.12.2017 schriftlich an OS mitgeteilt und am 24. November im OTC konnte keine Entscheidung für Flexcare getroffen werden, da man sich nicht einig konnte.

OS: Da FlexCare eine Kampagne der OS ist, wurde eine Beteiligung seitens der Händler in den Bedingungen an das Netz kommuniziert. Diese Entscheidung, unter welchen Bedingungen der Partner an dem Programm teilnehmen kann, wird von OS festgelegt. Jeder Händler kann selbst entscheiden, ob er den Teilnahmebedingungen/Geschäftsbedingungen zustimmt. Obwohl keine Einigung erzielt werden konnte, wurde das Programm ausgerollt. Sollten die Parteien keine Einigung erzielen, wird das Programm aus dem Markt genommen.

OS: Die Händler nutzen bis heute nicht die Möglichkeiten der Preisgestaltung bei der Abrechnung unter Einhaltung der Richtlinien. Somit werden die Möglichkeiten der Abrechnung nicht genutzt (Abrechnung der Flüssigkeiten auf LP-Basis).

Ein Preisvergleich zu FlexCare Comfort und Basis wird gezeigt. Je nach Paket und Kategorie ändern die Preise nach oben oder nach unten.

Händler: Die Kosten bei Flottenkunden sind tiefer als bei Privatkunden. Trotzdem sind die Flottenkonditionen teurer. FlexCare Comfort und Premium werden in Deutschland nicht über Opel, sondern über einen Provider angeboten. Auch Opel Finance arbeitet mit einem externen Provider.

OS: Kann keinen Unterschied zwischen Privatkunden und Flottenkunden mehr machen. In der Konsequenz müsste das Produkt vom Markt genommen werden. Grundsätzlich ist bei den Flottenkunden der Garantieanteil über die Laufzeit wesentlich höher als bei den Retail-Kunden. Dadurch ist das Risiko erheblich höher, somit auch der Preis des Paketes.

Händler: Wir wollen FlexCare zu einem einheitlichen Preis und geben Rabatt an Flottenkunden und keinen Rabatt an Privatkunden.

OS: Es wird nur einen Preis geben. Die Matrix ist von PSA vorgegeben. Deswegen mussten die FlexCare-Preise angepasst werden.

OS-Vorschlag: Wir können den Rabatt auf 5% vereinheitlichen und neu rechnen. Die Frage stellt sich für die pauschale von CHF 54.- pro Service für die Zusatzarbeiten dann herausgenommen werden müssen.

Händler: Händler zeigen Kompromissbereitschaft und wollen den Vorschlag für einen generellen Rabatt von 5% prüfen, nicht aber auf die Pauschale für die Zusatzarbeiten verzichten. Es wäre schade, wenn das Produkt sterben würde.

OS macht den Vorschlag, dass intern geklärt wird, ob unterschiedliche Rabatte möglich sind. Es werden Kalkulationen für Privat- und Flottenkunden an den Händlervorsitzenden geschickt. Anschliessend werden die Händler im Vorstand noch einmal abstimmen über den Vorschlag (mit 5% für alle Kunden.)

Wenn FlexCare bei Vertragsunterzeichnung nicht aktiviert wird, kann bei einer Preisänderung auch kein Preisschutz gewährt werden. Viele Händler wussten das nicht. Es haben sich beim Jahreswechsel nur wenige Händler gemeldet.

6.4. Garantiewaiver der OPC Challenge-Fahrzeuge

OS: Im Garantieheft und im Service Vertrag ist fest gehalten, dass bei diesen Fahrzeugen der Garantieanspruch verfallen ist. In der Vergangenheit sind vermehrt Getrieberevisionen und Spurstangen über Garantie abgerechnet worden. Alle OPC Fahrzeuge sind im System markiert, damit Schäden im Einzelfall abgeklärt werden können. Grundsätzlich behält sich OS das Recht vor, die Garantie für die OPC – Fahrzeuge abzulehnen. Es wird jeder Fall mit einer Einzelfallentscheidung geprüft und entschieden.

7. Händlernetzwerk

7.1. Schulung – Kostenanpassung 2018

Siehe PDF-Präsentation (Seite 77-78)

OS informiert über die Anpassung der Jahrespauschale für die Schulung (plus CHF25.- für die Jahrespauschale).

7.2. Netzwerkentwicklung

OS informiert über die Strategie und die konzerninterne Harmonisierung. Es wird erwartet, dass innert der nächsten 2 Monate informiert werden kann.

8. Opel Financial Services

Siehe PDF-Präsentation (Seite 79-87)

8.1. Geschäfts-Update GMFS

GMF orientiert über die angefragten Leasings und die gekauften Verträge im Jahr 2017. Insgesamt konnten Leasings und Finanzierungen um 22% gesteigert werden.

8.2. Konditionen 2018

Die aktuellen Zinssätze und die laufenden Versicherungsaktionen werden zusammenfassend gezeigt. Die fachliche Unterstützung des Handels soll durch die Versicherungsgesellschaft besser sichergestellt sein. Zur Erinnerung: Die Autoversicherung ist auch ohne Leasing möglich.

8.3. GMFS – Status Projekte

Lead IT: Es laufen Tests mit OS für die Equity Leads.

Salon-Zinssätze im Ø 0.5% tiefer als normal.

Für Remarketing-Fahrzeuge werden die Lager-Linien laufend eingespielt, sobald sie von der DEKRA korrekt geliefert werden.

Über verschiedene Projekte im Bereich Versicherung, Bearbeitungszeit, Parts-Finanzierung und Sonderzinssätze für Opel-Occasionen werden erste Informationen gegeben.

9. Round Table

- OMP ist immer noch nicht nutzbar für Verkauf.
OS: Es ist eine interne Entscheidung, die nach dem Update erfolgen wird.
- Nach dem letzten Webinar wurde die Zusammenfassung ins GlobalConnect gestellt. Danke
- Flottenrabatt für Beamte – OPP ist wichtig für uns, die Konkurrenz schläft auch nicht.

Nächstes OTC-Meeting: 27. März 2018

Schluss der Sitzung um 14.20 Uhr.

Der Protokollführer:



Martin Bächtold

Egerkingen, 13. Februar 2018