

Claim Assistant

Was ist neu – Kurzanleitung für Ihr Autohaus

Stand: September 2026

Mit diesem Update ist der Mechanikerbereich neu aufgebaut und um die Erfassung von Codes erweitert worden. Außerdem gibt es eine neue Fallauswahl im Meisterbereich und ein überarbeitetes Info-Blatt für die Eingabe in OWS.

Diese Anleitung beschreibt den Ablauf so, wie ein Auftrag durch das Haus geht: vom Mechaniker über den Meister bis zum Garantiesachbearbeiter.

Das Wichtigste in Kürze

- Der Mechanikerbereich hat jetzt vier Reiter: Befund, KI-Empfehlung, Codes und Batterie.
- Reparaturvalidierungscode und Fehlercodes können ab fotografiert werden. Fehlercodes lassen sich zusätzlich als PDF einlesen.
- Batterietests werden mit Testcode und Ergebnis erfasst.
- Garantie, FGS, FSA und die Sonderfälle sind zu einer einzigen Auswahl „Fallart“ zusammengefasst.
- Das Blatt „Auftrags-Infos“ steht jetzt in der Reihenfolge, in der in OWS eingegeben wird.
- Der Diagnosebericht enthält Vercodung, Fehlercodes und Batterietest.

Nach dem Update: Bitte einmal die Seite hart neu laden – Strg + Umschalt + R am PC, beziehungsweise die App auf dem Tablet schließen und neu öffnen. Sonst zeigt der Browser weiter die alte gespeicherte Version an.

1. Mechanikerbereich

Der Einstieg ist unverändert: Auftrag öffnen und auf die Schaltfläche „Diagnose Mechaniker“ tippen. Dahinter liegt jetzt eine Seite mit vier Reitern.

The screenshot shows the mobile app interface for a claim. At the top, there's a header with a back arrow and the text 'Auftragsnummer: 469000-01'. Below this is a section for 'Kundenbeurteilung' with a text input field containing 'Geräusch beim Kaltstart'. Underneath is a 'FALLART' dropdown menu currently set to 'Garantie'. The main area is divided into three sections: 'BEARBEITEN' with a green button 'Diagnose Mechaniker', a blue button 'Arbeitsanweisungen Meister' with a checkmark icon, and 'DRUCKEN' with two buttons: 'Diagnosebericht drucken' and 'Meisterbericht drucken'. At the bottom, under 'AN OWS', there's a button 'Auftrags-Infos' and a green button 'KI Abschluss & an OWS senden' with a rocket icon.

Neu geordnet: Die Schaltflächen auf der Auftragsseite sind in drei Gruppen sortiert – Bearbeiten, Drucken und An OWS. Damit finden Sie schneller, was Sie gerade brauchen.

1.1 Reiter „Befund“

Hier dokumentiert der Mechaniker, was er festgestellt und gemacht hat. Text eintippen oder diktieren, dann auf Speichern.

Jeder gespeicherte Eintrag erscheint darunter in der Historie mit Datum und Name. Bestehende Einträge bleiben erhalten – es wird nichts überschrieben. So ist später nachvollziehbar, wer wann was gemacht hat.

1.2 Reiter „KI-Empfehlung“

Auf Knopfdruck schlägt die KI eine Reparatur vor, basierend auf Kundenbeanstandung und Befund. Auch hier werden mehrere Empfehlungen gesammelt statt überschrieben.

Die Empfehlung ist eine Arbeitshilfe, keine Freigabe. Sie ersetzt weder die eigene Prüfung noch die Hotline.

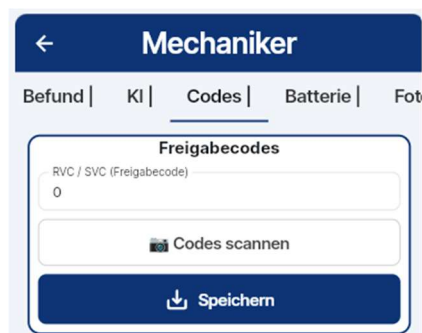
1.3 Reiter „Codes“

Freigabecodes (RVC / SVC)

In das obere Feld kommt der Reparaturvalidierungscode, den Sie von der Ford-Hotline erhalten haben. Sind zusätzlich Softwarevalidierungscodes angefallen, können beide in dasselbe Feld – getrennt durch einen Schrägstrich.

Sie können den Code abtippen, einfügen oder abfotografieren:

1. Auf „Codes scannen“ tippen
2. Foto vom Hotline-Ausdruck oder vom Bildschirm machen
3. Erkannten Code prüfen und auf Speichern tippen



The screenshot shows the 'Mechaniker' app interface. At the top is a blue header with a back arrow and the title 'Mechaniker'. Below the header is a navigation bar with tabs: 'Befund', 'KI', 'Codes', 'Batterie', and 'Fot'. The 'Codes' tab is selected. The main content area is titled 'Freigabecodes'. It contains a text input field labeled 'RVC / SVC (Freigabecode)' with the value '0'. Below the input field is a button labeled 'Codes scannen' with a camera icon. At the bottom of the section is a large blue button labeled 'Speichern' with a download icon.

Bitte immer nachlesen: Der Scan korrigiert typische Lesefehler automatisch – ein Code enthält nie die Buchstaben S, Z, I oder O, was so aussieht ist eine Ziffer. Trotzdem gilt: Der Code wird erst gespeichert, wenn Sie auf Speichern tippen. Ein falscher Freigabecode ist einer der häufigsten Ablehnungsgründe.

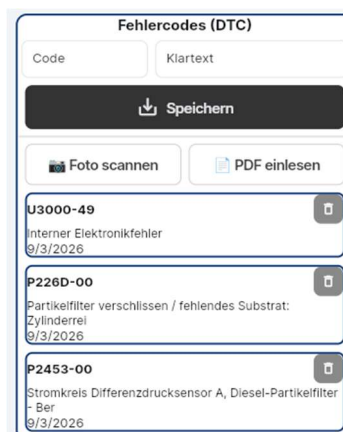
Fehlercodes (DTC)

Fehlercodes können auf drei Wegen erfasst werden:

- Von Hand: Code und Klartext eintippen, dann Speichern.
- Per Foto: „Foto scannen“ – ein Bild der Diagnoseanzeige genügt.
- Per PDF: „PDF einlesen“ – die Ausgabe des Testgeräts als Datei anhängen.

Beim Scannen werden alle erkannten Codes auf einmal angelegt. Codes, die im Auftrag bereits stehen, werden übersprungen – Sie können denselben Scan also gefahrlos wiederholen, ohne dass etwas doppelt in der Liste landet.

Jeder Eintrag lässt sich über das Papierkorb-Symbol wieder entfernen.



The screenshot shows the 'Fehlercodes (DTC)' app interface. At the top is a header with the title 'Fehlercodes (DTC)'. Below the header are two input fields: 'Code' and 'Klartext'. Below these fields is a 'Speichern' button with a download icon. Below the button are two buttons: 'Foto scannen' and 'PDF einlesen'. Below these buttons is a list of three error codes. Each entry in the list has a trash icon in the top right corner. The first entry is 'U3000-49' with the description 'Interner Elektronikfehler' and the date '9/3/2026'. The second entry is 'P226D-00' with the description 'Partikelfilter verschlissen / fehlendes Substrat: Zylinderrei' and the date '9/3/2026'. The third entry is 'P2453-00' with the description 'Stromkreis Differenzdrucksensor A, Diesel-Partikelfilter - Ber' and the date '9/3/2026'.

1.4 Reiter „Batterie“

Testcode vom Batterietester eintragen und das Ergebnis auswählen: gut, gut nachladen oder ersetzen. Dann Speichern.

Wurden mehrere Batterien geprüft, können mehrere Einträge angelegt werden. Das Datum steht bereits im Testcode und wird deshalb nicht zusätzlich abgefragt.

Die Schaltfläche Speichern bleibt grau, solange Testcode oder Ergebnis fehlen. So kann kein halber Eintrag entstehen.



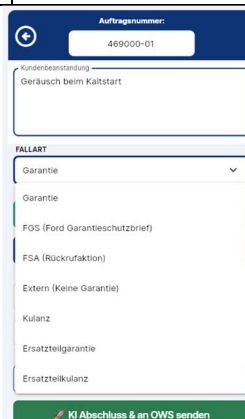
2. Meisterbereich

2.1 Neue Auswahl „Fallart“

Die bisherigen Schalter für Garantie, FGS und FSA sowie das Sonderfall-Feld sind zu einer einzigen Auswahl zusammengefasst.

Der Grund: Ein Auftrag ist immer genau eines davon. Vorher konnten versehentlich mehrere Schalter gleichzeitig gesetzt sein, und die Anzeige stimmte dann nicht mehr mit dem überein, was in den Antrag ging.

Auswahl	Bedeutung
Garantie	Der normale Garantiefall
FGS (Ford Garantieschutzbrief)	Anschlussgarantie
FSA (Rückrufaktion)	Feldmaßnahme mit FSA-Nummer
Extern (keine Garantie)	Fremdauftrag oder Selbstzahler
Kulanz	Sonderfall Kulanz
Ersatzteilgarantie	Garantie auf ein Ersatzteil
Ersatzteilkulanz	Kulanz auf ein Ersatzteil



Für bestehende Aufträge: Aufträge, die vor dem Update angelegt wurden, zeigen die Fallart automatisch richtig an. Es muss nichts nachgetragen werden.

2.2 Vercodung

Die Vercodung schlägt anhand des Werkstatttextes die Ford-Codes vor: Garantieantragstyp, Programmcode beziehungsweise FSA-Nummer, Kundenbeanstandungscode, Ursachenteil und Zustandscode.

Antragstyp und Programmcode richten sich dabei fest nach der gewählten Fallart:

- Garantie und FGS ergeben Antragstyp 11, beim FGS zusätzlich den Programmcode ESP.
- Eine Rückrufaktion ergibt Antragstyp 31 mit der FSA-Nummer als Programmcode.
- Kulanz und die Ersatzteilmfälle haben ihre eigenen Antragstypen.

Prüfen Sie die Vorschläge, bevor Sie den Antrag stellen. Die Vercodung nimmt Ihnen das Nachschlagen ab, nicht die Verantwortung.

123 KI-Audit: Vercodung erstellen

☐ Ursachenteil bekannt (FINIS vorhanden)

Garantieantragstyp
11

Programmcode
LEER

KBC
N09

Zustandscode
42

Ursachenteil
A021137

Speichern & Freigabe erteilen

3. Auftrags-Infos für die Eingabe in OWS

Das Blatt „Auftrags-Infos“ ist neu sortiert: Die Felder stehen jetzt genau in der Reihenfolge, in der sie in OWS eingegeben werden. Sie können von oben nach unten durchgehen, ohne zu suchen.

Neben jedem Wert liegt eine Schaltfläche zum Kopieren. Antippen, in OWS einfügen, weiter zur nächsten Zeile.

Neu hinzugekommen sind die Zeilen Batterietestcode und Fehlercodes. Beim Freigabecode steht jetzt ausdrücklich dabei, dass er in OWS in das Feld „Freigabecode“ gehört – ein Reparaturvalidierungscode im falschen Feld gehört zu den häufigsten Ablehnungsgründen.

Info Seite Auftrag

Kundenbeanstandung
Geräusch beim Kaltstart

Fahrgestellnummer(FIN)
WFOFXTTGFKM44821

Serviceberater
Gerd Kammeler

Auftragsnummer
469000-01

Datum Auftragsöffnung
23.05.2026

KM Stand Anfang
61.240

Programmcode / FSA-Nr.
F07

Datum Fertigstellung
2.6.2026

KM Stand Ende
61249

Kundenbeanstandungscode (KBC)
N09

RVC / SVC
0

Zustandscode (ZC)
42

Ursachenteil (UT)
A021137

Batterie Testcode
640A123-93284HF, DFVDYFVDFV

Fehlercodes (DTC)
U3000-49, P226D-00, P2453-00

4. Diagnosebericht

Der Ausdruck enthält jetzt zusätzlich:

- den Vercodungsblock mit allen Ford-Codes,
- die erfassten Fehlercodes mit Klartext,
- den Batterietest mit Testcode und Ergebnis.

Damit ist der Bericht als Nachweis für die Revision vollständig: Beanstandung, Codes, Messwerte, Arbeitsschritte und Empfehlung auf einem Dokument.

Bei externen Aufträgen: Ist die Fallart „Extern (keine Garantie)“ gewählt, entfallen auf dem Ausdruck der Vercodungsblock und der Name des Mechanikers. Fehlercodes, Batterietest und Empfehlung bleiben – das sind Angaben zum Fahrzeug, die der Kunde oder eine andere Werkstatt nachvollziehen kann.

KMR Consulting
Spezialist für Garantie, Kulanz & Revision

Autohaus Hello
Mindener Str. 11
32361 Pr. Oldendorf
Ansprechpartner: Gerd Kammeier

WERKSTATT-DIAGNOSEBERICHT

Auftrags-Nr.: 469000-01
Fahrzeug-FIN: WF0FXXTTGFKM44821
Baugruppe: Motor

Datum: 03.09.2026

Kundenbeanstandung:

Geräusch beim Kaltstart

Vercodung:

Garantieantragstyp	21	Programmcode / FSA-Nr.	F07
Beanstandung (KBC)	N09	Ursachenteil (UT)	A021137
Zustandscode (ZC)	42	RVC / SVC (Freigabecode)	0

Fehlercodes (DTC):

U3000-49	Interner Elektronikfehler
P226D-00	Partikelfilter verschlissen / fehlendes Substrat: Zylinderrei
P2453-00	Stromkreis Differenzdrucksensor A, Diesel-Partikelfilter - Ber

Batterietest:

64QA123-93284HF	gut
DFVDYFVDFV	gut nachladen

Reparatur- & Diagnosehistorie:

Datum	Mechaniker	Beschreibung
30.08.2026	Gerd Kammeier	DOKUMENTIERTE ARBEITEN & BEFUND: - Fahrzeug an das Ford Diagnosegerät angeschlossen und Fehlerspeicher ausgelesen. - Kundenbeanstandung "Geräusch beim Kaltstart" wurde nachvollzogen. - Motoröl wurde abgelassen und auf Verunreinigungen geprüft.

5. Wenn etwas nicht wie erwartet aussieht

- **Eine neue Funktion fehlt oder ein alter Fehler ist noch da:** Einmal hart neu laden (Strg + Umschalt + R). Der Browser speichert die App zwischen und zeigt sonst weiter die alte Fassung.
- **Ein Code wurde falsch erkannt:** Feld von Hand korrigieren und speichern. Bitte geben Sie uns kurz Bescheid, welche Vorlage es war – damit lässt sich die Erkennung verbessern.
- **Die Speichern-Schaltfläche bleibt grau:** Dann fehlt noch eine Pflichtangabe. Beim Batterietest zum Beispiel das Ergebnis.
- **Etwas funktioniert gar nicht:** Kurze Nachricht mit Auftragsnummer und was Sie gerade gemacht haben. Damit lässt sich der Fall nachstellen.

6. Was als Nächstes kommt

Zwei Erweiterungen sind bereits in Arbeit und werden mit einem der nächsten Updates ausgeliefert:

Batterietest per Foto

Statt den Testcode abzutippen, genügt künftig ein Foto vom Display des Batterietesters. Der Testcode wird ausgelesen und das Ergebnis – gut, gut nachladen oder ersetzen – anhand der Anzeige vorgeschlagen. Bestätigen müssen Sie es weiterhin selbst.

Fotos zum Auftrag

Ein eigener Reiter für Bilder zum Fahrzeug: Schadensbild, ausgebautes Teil, Typenschild. Die Fotos werden am Auftrag gespeichert und stehen damit auch für die Revision zur Verfügung.

Wenn Sie sich darüber hinaus etwas wünschen, das Ihnen im Alltag Zeit sparen würde: Sagen Sie es uns. Ein guter Teil der Funktionen in dieser Anleitung geht auf Rückmeldungen aus Werkstätten zurück.

KMR Consulting

Claim Assistant – digitale Werkstatt- und Garantiedokumentation