



DIGITALISIERUNGSPROJEKT

Branche:

Maschinen- und Technologiehandel

Projektinformationen:

- 8 Benutzer
- Voraussetzungen:
WinLine CRM, WinLine FAKT

Digitalisierungsmodule:

WinLine CRM
WinLine BI
WinLine ARCHIV

Innovation des Projekts

Bis zur Umsetzung des Projektes wurde der Reparaturmeldeprozess durch langwierige Planungsprozesse, Arbeiten mit Handzettel, etc. etwas ineffizient abgehandelt. Durch die Erweiterung der WinLine wurden die Strukturen mittels digitalisierter Prozesse verbessert.

Der Leitstand bzw. die Montage bedienen sich nun separat zugeschnittener Cockpits, mithilfe derer eine verbesserte organisatorische Struktur Einzug gehalten hat.

Das Projektziel

Keine „Zettelwirtschaft“ mehr bei der Einteilung seiner Monteure auf die Einsatzorte - lautete der Wunsch des Kunden. Ziel des Digitalisierungsprojektes war eine interne Leitstandunterstützung und verbesserte Koordination von Innen- und Außendienst im Werkstatt-/Reparaturbereich.

Weitere Wünsche waren:

- Planung von Urlauben sowie Verfügbarkeit der Mitarbeiter
- Einsatzplanung der einzelnen Monteure
- automatische Bestellung der Ersatzteile bzw. Ressourcen)
- automatische Etikettierung der entnommenen Ware mittels Strichcodes
- Historie der Reparaturen an den Motoren
- Dokumentation für Wartungsintervalle und Bilddokumentation für Schadensbild im WinLine CRM
- Notfalls-Einsatzplanung
- erleichterte Abrechnung, Garantie/Gewährleistungs-Intervalle bzw. normaler Reparaturzyklus
- gespeicherte Kunden-Unterschriften bei Abnahme
- automatische Rückbuchung nicht benötigter Ersatzteile
- papierloses Büro durch Notepads, mit denen die Monteure die Aufträge entsprechend abarbeiten

Das Digitalisierungsprojekt

Mit den neu eingerichteten Standards meldet der Kunde nun defekte Fahrzeuge bzw. deren örtliche Position ein. Der Leitstand verfügt im Start-Schritt nun sofort über wichtige Informationen wie Fehlercodes, Kundenart, etc., die für die Monteure wichtig sind. Nach Bestätigung der Informationen gelangt man zu den entsprechend eingerichteten Cockpits, in denen:

- Aufträge ohne Zuweisung
- Aufträge zugewiesen
- Abgeschlossen/Abgebrochen
- Abgerechnet
- Gewährleistung
- Urlaube
- Kalenderübersicht aller Mitarbeiter und deren Verfügbarkeit

ersichtlich sind.

Der Leitstand weist nach Auslastungs- und Anwesenheitsprüfung einem Mitarbeiter den Fall zu. Es wird ein Angebot erstellt und dem Kunden zugesandt. Wird dieses akzeptiert, werden automatisch die Artikel nach Lagerstandsprüfung auf ein anderes Servicelager (=jeweiliges Fahrzeug des Monteurs) umgebucht. Der Fall wird nun im CRM-Kalender des betreffenden Monteurs eingetragen.

Der Monteur nimmt den Reparaturtermin beim Kunden vor Ort wahr und dokumentiert diesen inkl. Fotos. Der Kunde bestätigt mit seiner Unterschrift am Tablet den umgewandelten Lieferschein, in dem der Monteur seinen Verbrauch eingetragen hat. Die Arbeiten werden dabei automatisch aus dem Fall übernommen. Weitere digitale Unterschriften des Kunden folgen. Anschließend erfolgt ein automatisches E-Mail mit dem Lieferschein an den Kunden sowie dem Retourschein an den Leitstand.

Vom Monteur werden die nicht benötigten Ersatzteile retourniert und entsprechend auf das Hauptlager rückgebucht. Parallel wird der Fall beim Monteur abgeschlossen und im Kalender nicht mehr angezeigt. Im Leitstand wird der Fall an die Sachbearbeitung übertragen, wo dieser entweder abgerechnet oder je nach Beurteilung durch Monteur oder Leitstand als Gewährleistung abgegolten wird. Spätestens nach den Gewährleistungsschritten ist der Fall abgeschlossen.

Abschließend werden die Anfahrtswerte aus dem Fall in die Rechnung übergeben und die Kilometer/Anfahrtsabrechnung erstellt.