



# DIGITALISIERUNGSPROJEKT

Branche:

## Fahrzeugveredelung

Projektinformationen:

- 107 Benutzer
- Voraussetzungen:  
WinLine CRM, WinLine FAKT,

Digitalisierungsmodule:

WinLine CRM  
WinLine ARCHIV  
WinLine BI

### *Innovation des Projekts*

Dank dieser Lösung erhalten alle Abteilungen der Auftragsabwicklung ihre Informationen digital über die WinLine. Separate E-Mails, interne Telefonate oder Chat-Nachrichten sind nicht mehr notwendig, die typischen Notizzettel am Monitor sind damit endlich vollständig abgelöst.

Die Mitarbeiter können weitere Informationen zum Kundenauftrag jederzeit direkt aus dem Workflow heraus aufrufen und sich mit nur einem Klick direkt in der WinLine FAKT weiter informieren. Das Cockpit bietet zusätzlich einen Überblick über alle Listen, Kalendereinträge und Auswertungen.

## Das Projektziel

Ziel des Kunden war es, den Informationsfluss im Unternehmen zu optimieren. Die Sachbearbeiter im Vertrieb sollte jederzeit über den aktuellen Stand eines Kundenauftrags informiert sein und dem Kunden stets aktuelle Informationen liefern können.

Jeder Mitarbeiter sollen dabei seine eigenen offenen Aufgaben zu einem Auftrag über sein Cockpit im Überblick haben und neue Informationen direkt zu einem Auftrag im Workflow erfassen und mit den beteiligten Kollegen teilen können.

## Das Digitalisierungsprojekt

Dank der eingerichteten Workflows in der WinLine erfolgt die Auftragsabwicklung nun effizient und übersichtlich. Dazu wird mit der Freigabe des Auftrags durch den Kunden ein Workflow gestartet, mit dem alle relevanten Abteilungen in deren Cockpits informiert werden:

- Die Buchhaltung erhält die Info, dass in wenigen Tagen ein Zahlungseingang erwartet wird, da der Kunden per Vorkasse bezahlen möchte. Daraus ergibt sich die Aufgabe: Workflow freigeben, sobald die Zahlung eingegangen ist, damit weitere kaufmännische Abläufe angestoßen werden.
- Die Werkstatt kann den Auftrag nun in Ihrem Terminplan eintakten. Dieses vorläufige Fertigstellungsdatum wird damit automatisiert an den Sachbearbeiter zurückgemeldet und erscheint in einem Kalender in dessen Cockpit.

Der Workflow besteht aus mehreren Subworkflows, um alle Beteiligten gleichzeitig zu informieren und verschiedene Antworten an den Hauptworkflow zurückzumelden.

Die Abteilungen melden Informationen händisch oder automatisch als Import aus dem externen Terminplanungsprogramm an den Hauptworkflow zurück. Im Cockpit des Vertriebsmitarbeiters wird der Status des Hauptworkflows je nach Rückmeldung in Ampel-Farben (rot, gelb, grün) dargestellt.

Der Vertriebsmitarbeiter hat mit diesem Workflow zu jeder Zeit einen Überblick über sein aktuelles Projekt und kann dem Kunden bei Fragen sofort weiterhelfen. Zudem wird er per Push-Nachricht informiert, sollte sich am vereinbarten Liefertermin etwas für den Kunden ändern.

Durch diesen Workflow wird daher nicht nur intern Zeit gespart, sondern auch die Kommunikation mit dem Kunden und damit die Kundenzufriedenheit verbessert.