

dr. šonje  webconsult

Die Digitale Werkstatt:
Der Weg zur
kundenfreundlichen und
profitablen Werkstatt



KAPITEL 1

Die Vorteile



Digitale Werkstatt – ein Gemeinschaftsprojekt

- ANDREAS STIHL AG & Co. KG
- Projektstart: 2017
- 4 Erprobungsunternehmen mit 6 Werkstätten
- 1. Pilot-Installation 2019: Garage Mischel
- Komplette Umstellung über Nacht auf digital



Optimiertes Werkstattmanagement

- Gut strukturiert Auftragsbestand
- Die einzelnen Arbeitsschritte sind klar und gut dokumentiert
- Alle Information jederzeit und von überall abrufbar
- Jeder Mitarbeiter sieht nur seine Arbeit
- Der Werkstattleiter verteilt die Arbeiten an die einzelnen Monteure
- Optimierte Mitarbeiterplanung / Höhere Motivation & Zufriedenheit
- Zustand / Schäden / Reparatur werden mit Bildern dokumentiert
- Erleichterung der Kundenkommunikation bei KV



© dr. šonje webconsult

Papierlose Werkstatt

- Statt (ungeliebter) händischer Dokumentation,...
- ... nun elektronische Dokumentation (auch) mit Textbausteinen
- Nichts wird mehr vergessen (Arbeiten, Zeiten, Teile etc.)
- Keine Zahldreher mehr
- Keine Doppelarbeit bei der Bestellung von Teilen
- Minimierung von Fehlbestellungen
- nachvollziehbar wer wann was an dem Gerät getan hat
- Keine Nachfragen bzgl. der Arbeitsleistung / KV mehr notwendig



Verbesserter Kundenservice

- geführte Serviceannahme: alle Arbeitsschritte sind klar strukturiert und gut dokumentiert
- Inkl. Übersicht über Kunden- und Gerätehistorie
- Alle wichtigen Fragen können sofort mit dem Kunden geklärt werden
- Jederzeit, volle Übersicht über Stand von einzelner Reparaturen / Auftragsbestand
- Deutlich verbesserte Auskunftsmöglichkeit gegenüber Kunden
- AGB's und Datenschutzerklärung werden immer unterschrieben
- Jeder Mitarbeiter kann ein Gerät annehmen



Systematische Verkaufsunterstützung

- Annahme: Jedem Kunden wird immer ein Kundenservice angeboten
- Jeder Kunde erhält ein individualisiertes Wahlangebot / Preis
- Rückgabe: Kunden erhalten immer Zusatzangebote
- Bei schwierigen Kundengesprächen: Zuhilfenahme von Fotos
- Jeder Mitarbeiter kann Serviceleistungen verkaufen



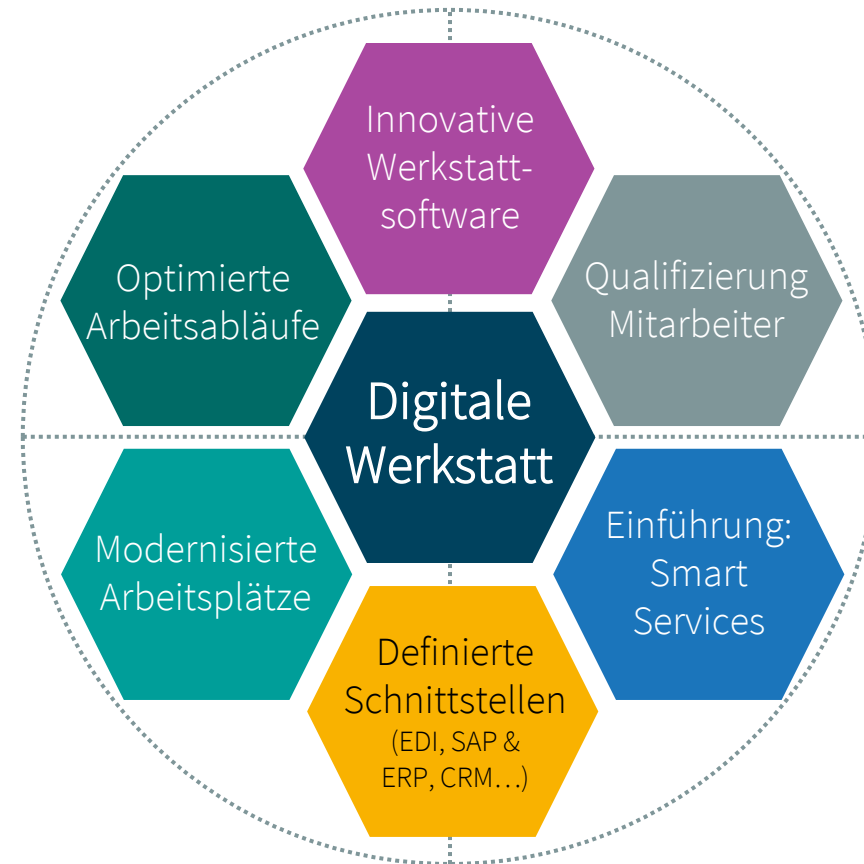
KAPITEL 2

Die Umsetzung



© dr. šonje webconsult

Die Digitale Werkstatt ist mehr als „nur“ innovative Software!



Unsere Ziele:

- I. Die Arbeitseffizienz der Werkstatt verbessern!
- II. Die Serviceerträge steigern!
- III. Den Kunden einen attraktiven Kundenservice anbieten!

1. Ziel: Die Arbeitseffizienz verbessern

Fokus: Werkstatt

Vorgehen:

1. Identifikation und Priorisierung der Standardprozesse
2. (Neu)Festlegung von Rollen, Zuständigkeiten und Sichten
3. Synchronisierung von Arbeitsabläufen
4. Reorganisation und Standardisierung der Arbeitsabläufe
5. Technische Umsetzung
6. Neue Arbeitsanweisung / Vorgaben / Schulung
7. Werkstatt-Dashboard / Statistiken
8. Erfolgskontrolle und Nachschulung

Maßnahmen:

1. Standardabläufe, Transparenz und klare Vorgaben
2. Kontextbezogene Unterstützung
3. Datenbasierte Einsatzplanung

2. Ziel: Höhere Erträge im Service erzielen

Fokus: Serviceannahme / Kundendienst

Vorgehen:

1. Konzeption „smarter“ Wahl-Serviceangebote inkl. Pricing
2. Verknüpfung Serviceangebot mit Zusatzangeboten
3. Verknüpfung Serviceangebot mit internen Checklisten & Teilen
4. Entwicklung eines digitalen Service-Assistenten
5. Vorgabe: Standardprozess: Annahme und Rückgabe
6. Mitarbeiterschulung
7. Erfolgskontrolle und Nachschulung

Maßnahmen:

1. Kunden bekommen immer Wahl-Angebot(e)
2. Verkaufsunterstützung: Digitaler Service-Assistent
3. Jeder Mitarbeiter verkauft nun Serviceleistungen

3. Ziel: Modernisierter Kundenservice

Fokus: Serviceannahme / Kundendienst

Vorgehen:

1. Rechnergestützte (mobile) Serviceannahme
2. Strukturierte Kundenkommunikation / Dokumentation
3. Einsatz eines Auftragsbestand-Dashboards
4. Entwicklung eines digitalen Service-Assistenten
5. Neue Arbeitsanweisung & Mitarbeiterschulung
6. Online Track & Trace & Selfservice
7. Standardisierte e-Rechnung

Maßnahmen:

1. Verbesserung der qualitativen Anmutung des Services
2. Verbesserte Auskunftsfähigkeit gegenüber Kunden
3. Effizientere Bearbeitung von Kundenanfragen

KAPITEL 3

Empfehlungen



© dr. šonje webconsult

1. Der Hauptvorteil ist vor allem ein deutlich verbesserter Kundenservice!
2. Die Investitionen haben sich bezahlt gemacht!
3. Geben Sie als Chef die Richtung vor, binden Sie aber die Mitarbeiter mit ein!
4. Stellen Sie sich bei der Umstellung auf Durststrecken ein!
5. Holen Sie sich einen erfahrenen Digitalisierungs-Begleiter an die Seite!



Ihr Ansprechpartner:
Dr. Deziderio Šonje

dr. šonje webconsult GmbH

Mörikestr. 67, 70199 Stuttgart

Telefon: +49 (0)711 / 45 99 78 - 83

Mobil: +49 (0)176 / 491 537 25

E-Mail: sonje@sonje-webconsult.de

Internet: www.sonje-webconsult.de



Ihr Ansprechpartner:
Georges Mischel

GARAGE MISCHEL S.à.r.l.

44, rue Hiehl

L-6131 Junglinster

Luxembourg

Telefon: +352 79 00 41 - 1

Fax: +352 79 94 27

E-Mail: contact@mischel.lu

Internet: www.mischel.lu