

Gewinner Digitalisierungsaward 2024 Kategorie „Business Value“

Premiumpartner	KaiTech IT-Systems GmbH
Kunde	Autohaus Singhof

Titel der Applikation/des Prozesses

Digitale Serviceakte

Kurzbeschreibung

Die Digitale Serviceakte ist eine Workflow-Lösung auf Basis von JobRouter, die beim Autohaus Singhof eingesetzt wird. Sie bildet den gesamten Serviceprozess im Autohaus ab. Der Workflow umfasst die Terminplanung unter Berücksichtigung der Teileverfügbarkeit, die Auftragsabwicklung mit fest definierten Prüfschritten und dem Auftragsqualitäts-Check. Alle Arbeitsschritte werden digital dokumentiert und anschließend revisionssicher in der jeweils eingesetzten Archivierungslösung übermittelt.

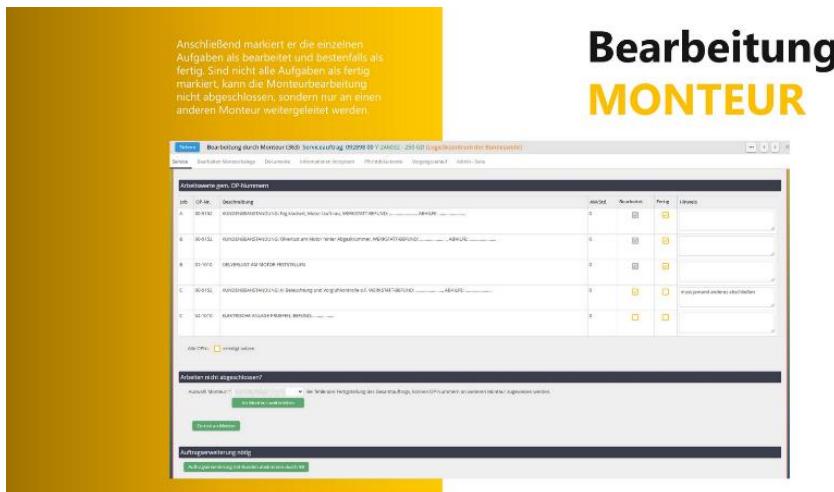
Was war der Benefit für das Unternehmen

Ziel der Digitalen Serviceakte ist es daher, Reibungsverluste zu vermindern, Arbeitsabläufe zu optimieren und eine kontinuierliche Transparenz der Serviceprozesse zu gewährleisten.

Dadurch werden die Prozesse effizienter gestaltet und der Kundenkontakt besser vorbereitet. Alle Informationen sind stets verfügbar, und der Fortschritt des Prozesses ist kontrollierbar. Die Abfragen erfolgen in Echtzeit, so dass bereits bei der Terminvereinbarung die Teileverfügbarkeit im Lager und die Richtigkeit der Daten geprüft werden können. Unterstützt wird die Auftragsabwicklung durch die Integration der digitalen Unterschrift.

Anhänge

Ergänzend eingereicht wurde eine PowerPoint-Präsentation mit 32 Folien, welche den Best Practice Bericht der digitalen Serviceakte enthält. Es wurde unter anderem der generelle Dialogaufbau skizziert sowie die einzelnen Prozessschritte kurz beschrieben und durch Screenshots illustriert.



Anschließend markiert er die einzelnen Aufgaben als bearbeitet und bestellt als fertig. Sind nicht alle Aufgaben als fertig markiert, kann die Monteurbearbeitung nicht abgeschlossen, sondern nur an einen anderen Monteur weitergeleitet werden.

Beispiel Prozessschritt Bearbeitung Monteur