

13.09.2023

WIE LASSEN SICH UNPRODUKTIVE ABLÄUFE EFFIZIENTER GESTALTEN, HERR SCHUCKERT?

Fahrzeugannahme, Fahrzeugübergabe, Schadenkalkulation zur Ermittlung der Schadenhöhe, Kommunikation mit dem Kunden zur Start- und Fertigstellungstermin für die Reparatur oder zur Mietwagenorganisation: Die anfallenden Stunden für diesen administrativen Aufwand im Schadenabwicklungsprozess können K&L-Betriebe nicht verkaufen. Deshalb müssen unproduktive Stunden so effizient wie möglich durchgeführt werden. Digitale Tools sollen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Betrieben dabei unterstützen. So erklärt Matthias Schuckert, Vertriebsleiter von KSR im schaden.news-Video, dass sich mithilfe der Lösungen des Softwaredienstleisters die sogenannten unproduktiven Prozesse effizienter gestalten lassen .

SCHADENAUFNAHME UND -KALKULATION DIREKT AM FAHRZEUG

Beispiel Besichtigungstermin: Dieser wurde durch den Kunden bereits im Vorfeld online terminiert . „Kommt nun der Kunde mit seinem Fahrzeug in die Werkstatt, kann der Annahmemeister im nächsten Schritt mit seinem Tablet direkt am Fahrzeug den Schaden aufnehmen und diesen mit dem Mobile Worker dokumentieren.“ Dazu gehören beispielsweise die Erstellung von Fotos, das Vervollständigen der Kundendaten und die Kalkulation des Schadens.

STARTTERMIN VEREINBAREN, MIETWAGEN DIREKT DIGITAL BUCHEN

Zurück am Rechner ermöglicht es der KSR Ressourcenmanager dem Mitarbeiter, im Gespräch mit dem Kunden gleich den möglichen Starttermin für die Reparatur vereinbaren. Auch nach einem verfügbaren Werkstattersatzwagen kann der Annahmemeister bei dieser Gelegenheit im System schauen und diesen gegebenenfalls für den Kunden buchen. Der Mietvertrag wird über das KSR-System elektronisch erstellt und digital unterzeichnet. „Alle Dokumente kann die Werkstatt dem Kunden digital zusenden“, erklärt der KSR-Vertriebsleiter, dass auch in der schriftlichen Kundenkommunikation papierloses Arbeiten inzwischen möglich ist und dabei hilft, Zeit und Ressourcen zu sparen.

Ina Otto