

Auftragsfreigabe

Reparaturerweiterungen und notwendige zusätzliche Arbeiten rasch und rechtssicher vom Kunden freigegeben lassen.

Auftragsfreigabe

- Wie oft müssen Zusatzarbeiten vom Kunden freigegeben werden?
- Wieviel Zeit beansprucht diese Arbeit?
- Wer ist dabei involviert?
- Was ist der größte Nachteil, wenn die Freigabe nicht fristgerecht eingeholt werden kann?
- Kommt es manchmal bei der Abholung oder Rechnungserläuterung zu Diskussionen?
- Falls die Arbeiten nicht freigegeben werden und der Schaden sicherheitsrelevant ist – wie wird dann vorgegangen?

Aktuelle Situation

- Ein Service-Umfang ist definiert und schriftlich festgehalten
 - Unterschrift des Kunden wurde eingeholt
- Während der Arbeiten an dem Kundenfahrzeug werden weitere Mängel festgestellt
 - Serviceberater wird informiert
 - Er muss den Kunden kontaktieren und Freigabe einholen
 - Kann sehr unterschiedlich lange dauern
 - In der Zwischenzeit steht zumeist die Arbeit
 - Im Extremfall muss das Auto von der Bühne
 - Der gesamte Ablauf wird gestört
 - Mit der Freigabe ist oftmals nicht mehr genügend Zeit für das Fertigstellen der gesamten Arbeit
- Neuer Termin muss gesucht werden
 - Der festgestellte Schaden ist nicht behoben
 - Ein unangenehmes Gefühl beim Kunden

Optimierter Ablauf

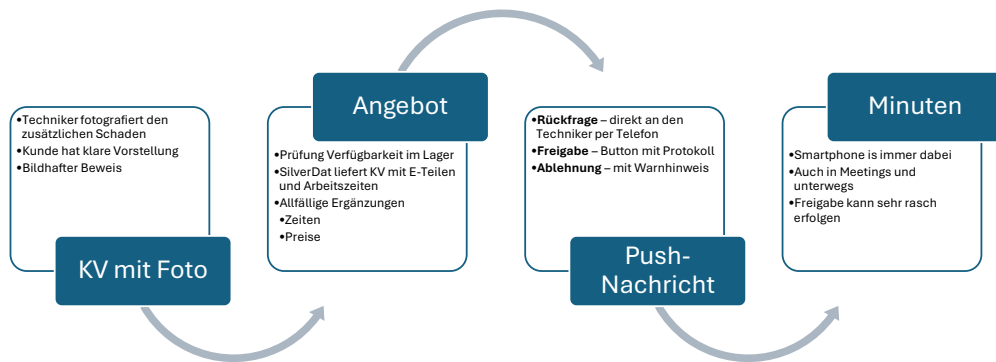
Voraussetzungen

- AI/KI-App im Einsatz
 - Kunden
 - Mechaniker
- Anbindung an z.B.
 - SilverDat

Ablauf

- Techniker fotografiert den zusätzlichen Schaden
- Fordert einen KV über z.B. SilverDat an
- Das Gesamtpaket geht per Push-Nachricht an den Kunden
 - Rückfrage
 - Freigabe
 - Ablehnung

Auto bleibt auf der Bühne



Ergänzung

- Zusätzlich kann der Kunde alle Daten und Unterlagen auch per Mail erhalten
 - Direkt im Mail
 - Als Download-Link
- Inkl. seiner Bestätigung aus der APP
 - Uhrzeit
 - Telefon

Ausblick

- Sollte keine APP beim Kunden installiert sein
- Abwicklung über WhatsApp
 - Etwas weniger präzise / rechtssicher
 - Mindestens genauso schnell

E-Teile nicht auf Lager

- Erwartbare Anlieferung kann von KI abgefragt werden
- Daraus ergibt sich
 - Entweder ein definierter Fertigstellungstermin
 - Oder ein notwendiger Nachfolgetermin
- Beides kann über die APP oder WhatsApp und Mail kommuniziert werden

Bremsenservice Humor

Was der Kunde erwartet



Was Sales verspricht



Was Teamlead versteht



Was Developer liefert

