



# ET-Management

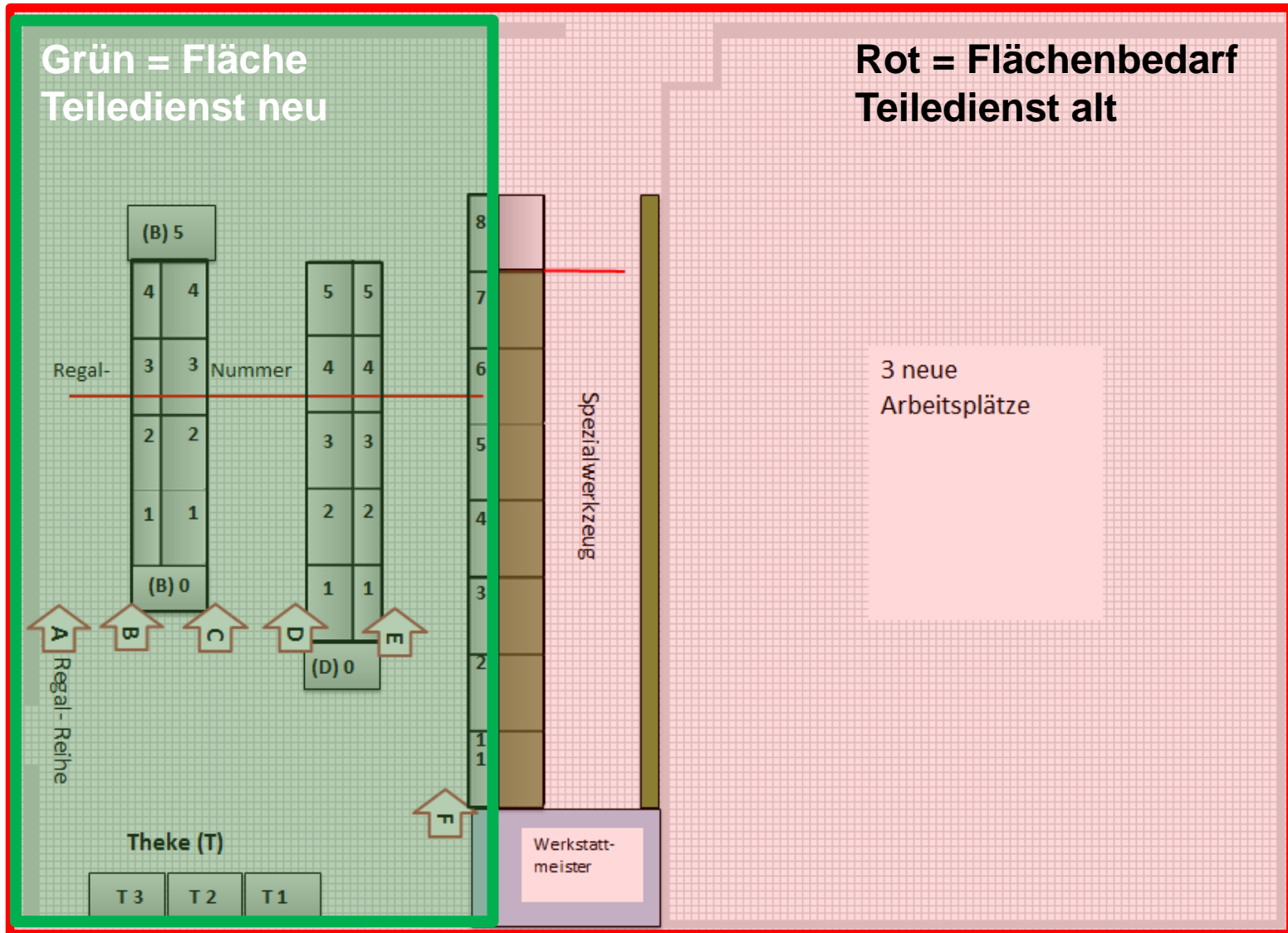
## Prozesse & Logistik



**Erwin Wagner** Marketingagentur für die Automobilwirtschaft

Niedernhart 1 a • 94113 Tiefenbach • Tel. 0049 (0)8546 9758150 • Fax 0049 (0)8546 9758151 • [info@mdw-wagner.de](mailto:info@mdw-wagner.de) • [www.mdw-wagner.de](http://www.mdw-wagner.de)

# Praxisbeispiel Flächenbedarf ET-Lager vor und nach Neuorganisation



# ET-Lager neu



# Platzsparendes Regalsystem



# Schubläden sparen Fläche



# Schubläden sparen Fläche



# ET-Prozessorganisation

## Phase I

Zwischen der Terminvereinbarung und dem Eintreffen des Kunden am Reparaturtag

### 1. Jeder Termin wird zeitnah nach Auftragseingang vom Teiledienst gesichtet und geprüft, ob:

- a) ein Teilebedarf offensichtlich ist
  - Reparaturwunsch eindeutig, Teil eindeutig zu bestimmen, Bestellung ohne Risiko
- b) offene Fragen zum Teilebedarf bestehen
  - z. B. Reparaturumfang unklar, ggf. benötigte Teile vermutlich nicht auf Lager
- c) Termindauer und ggf. Teilebeschaffung plausibel ist
  - Auto wird morgens gebracht und soll abends fertig sein, Teile können aber erst für die Nachmittagslieferung bestellt werden, Fertigstellung unsicher.
- d) vorhersehbare Schwierigkeiten bei der Teileverfügbarkeit bestehen
  - Aufgrund des Fahrzeugtyp/-Modells sind selbst gängige Teile nicht lagernd bzw. lieferbar

## Phase I

Zwischen der Terminvereinbarung und dem Eintreffen des Kunden am Reparaturtag

### 2. Informationsfluss und Kennzeichnung über WPS und ATBAS:

- a) Jeder Auftrag bekommt einen Teilestatus (farblich)
  - Ohne Farbe:** Auftrag wurde vom Teiledienst noch nicht bearbeitet
  - Rot:** Geprüft, Teile unklar, Rückfragen notwendig
  - Gelb:** Teile bestellt, aber noch nicht komplett vorhanden
  - Grün:** Alles komplett
- b) Offene Fragen werden aktiv vom Teiledienst beim zuständigen Serviceberater (bzw. Serviceassistenz) geklärt
- c) Der Teiledienst-Mitarbeiter wirkt an der ständigen Verbesserung der Informationen aus der Terminvergabe mit

# ET-Prozessorganisation

## Phase II

Kunde ist da (zwischen Dialogannahme und Auto), kommt in die Werkstatt

## Phase I und II

Zwischen der Terminvereinbarung und dem Eintreffen des Kunden am Reparaturtag bis nach der Dialogannahme

### 1. Reparaturenerweiterungen bzw. offene Punkte aus der Phase I werden vom Teiledienst erfasst

- a) Reparaturenerweiterung, Fragen (vom Serviceberater) zur Teileverfügbarkeit und zum Preis können sofort geklärt werden
- b) Beratung zu Reifen und Zubehör kann vom Teiledienst übernommen werden
  - z. B. Reifenpreise und Verfügbarkeit
- c) Alle Informationen zu den Teilen stehen dem Werkstattmeister vor Einplanung zur Verfügung
- d) Im Hintergrund werden die Teile vorbereitet und für den Mechaniker bereitgestellt

### 2. Es gibt einen Mitarbeiter im Teiledienst als Ansprechpartner für den Service

- a) Der Mitarbeiter ist nicht in den Werkstattschalter eingebunden
- b) Der Mitarbeiter ist räumlich nah an der Dialogannahme platziert



# ET-Prozessorganisation

## Phase III

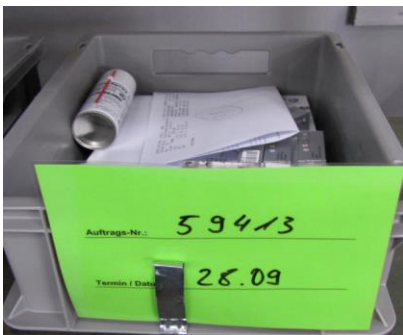
Mechaniker hat mit der Arbeit begonnen

### 1. Im Hintergrund wurde alles vorbereitet

- a) Teile liegen am Werkstattausgabeschalter bereit (Selbstbedienung)
- b) Informationen, über noch fehlende, aber bestellte Teile liegen vor
  - z. B. aus Bestellung nach der Dialogannahme und Lieferung am Nachmittag

### 2. Grundregeln für mehr Übersicht

- a) Teile nur in Teileboxen mit Beschriftung vorbereiten (Auftragsnummer und Termin)
- b) Sortierung der bestellten bzw. vorbereiteten Teile nach Termindatum
- c) Nur Teile des aktuellen Tages befinden sich am Werkstattschalter



### 3. Lagerung bestellter Teile für den Vorlauf

- a) Jede Bestellung hat auch einen Termin!
- b) Die gelieferten Teile werden nach Wochentagen (Termin) eingelagert



### 4. Kontrolle des aktuellen Tages

- a) Es ist jederzeit möglich zu sehen, welche Aufträge noch nicht begonnen wurden (Teile noch nicht abgeholt)
- b) Am Abend des aktuellen Tages muss das Regal leer sein
- c) Am Morgen ist durch die Anzahl der Teilekisten auch die Einhaltung der Abläufe sichtbar



# Ziel: Zeitersparnis und effektiveres Arbeiten

## Vorteile für Serviceberater

1. Serviceberater hat Unterstützung bei Kundenrückfragen bzw. bei der Beratung
2. Zeitgewinn durch weniger Rückfragen bzw. kürzere und schnellere Wege
3. Es bleibt mehr Zeit für das Kundengespräch

## Vorteile für den Werkstattmeister

1. Informationen liegen bereits vor der Auftrageinteilung vor
2. Weniger Überraschungen während der Reparaturdurchführung
3. Die Leistungsfähigkeit der Werkstatt verbessert sich

## Vorteile für die Mechaniker

1. Weniger Warte- und Wegezeiten für die Teilebeschaffung
2. Die Arbeit muss weniger oft unterbrochen werden
3. Der Leistungsgrad verbessert sich

## Vorteile für die Teiledienstmitarbeiter

1. Bessere Planbarkeit der Teilebeschaffung
2. Entzerrung von Stoßzeiten



**Erwin Wagner**  
Marketingagentur  
für die Automobilwirtschaft

Niedernhart 1 a / 94113 Tiefenbach/Passau

Telefon 0049 (0) 8546 975 81 50

Telefax 0049 (0) 8546 975 81 51

Mail [info@mdw-wagner.de](mailto:info@mdw-wagner.de)

Web [www.mdw-wagner.de](http://www.mdw-wagner.de)



**Zur Anmeldung**

Kostenloser Aftersales-Newsletter  
von Erwin Wagner:

<https://www.mdw-wagner.de/newsletter.htm>