

spindler

WILLKOMMEN BEIM BESTEN TEAM

spindler

FÜR GROßKUNDEN UND BEHÖRDEN





①

Wann hat wer welche Infos und für wen sind welche Infos wichtig

②

Braucht der Fuhrparkleiter die gleichen Informationen wie der User Chooser?

③

Wo kann ein Autohaus im engen Korsett der Herstellersysteme überhaupt digitalisieren

Prozesssteuerung

u

nd

Digitalisierung



Digitalisierung ist der gesamte Vorgang von der Erfassung und Aufbereitung bis hin zur Speicherung von analogen Informationen auf einem digitalen Speichermedium.

Industrie 4.0

- > Digitalisierung der Produktion, durchgeführt von Smarten Maschinen
- > Machine-to-Machine: automatisierter Informationsaustausch zwischen Endgeräten
- > Verbund von Softwaretechnischen Komponenten und mechanischen Teilen, die über eine Dateninfrastruktur, etwa das Internet, kommunizieren



im



KUNDEN-
Dialog



Kunde wird zunehmend anspruchsvoller, weil er auch von anderen Branchen so erzogen wird!



Erwartung eines modernen Kundenservice, im Sales wie im After Sales.



alles wird schneller bei zunehmend komplexeren Sachverhalten.



Point of sale = Internet bzw. wird digitaler. Welcher WC kommt denn schon noch ins Autohaus?



Verlässlichkeit! Bei der Vielzahl von Ereignissen, wird nicht nachgefragt sondern erwartet!



Vor Kauf wird's immer digitaler (Konfiguratoren & Co.)
und im Auto auch (Connected Car)

Aber zwischen Kauf und Auslieferung





①

Wann hat wer welche Infos und für wen sind welche Infos wichtig

②

Braucht der Fuhrparkleiter die gleichen Informationen wie der User Chooser?

③

Wo kann ein Autohaus im engen Korsett der Herstellersysteme überhaupt digitalisieren

Wann hat wer welche Infos und für wen sind welche Infos wichtig?



Der Verkäufer weiß zum Zeitpunkt des Kaufabschlusses an sich alles!

-> Auslieferungsort, Kennzeichen, Reifen, Logistik etc. ...

Die Unterlagen sind zu jeder Zeit immer gleich!

-> bei Vertragsabschluss: Bestellung, Leasingvertrag, usw.

-> bei Auslieferung: Fzg-Schein, Auslieferungsscheckliste, COC usw.

Braucht der WC die Überführungs- und Zulassungsrechnung?

Wo muss die Kopie vom Fzg-Schein hin?

Was sind die meistgestelltesten Fragen bis zur ersten Fahrt?

Welcher Prozess wird oft abgefragt nimmt aber viel Zeit in anspruch?



1

Wann hat wer welche Infos und für wen sind welche Infos wichtig

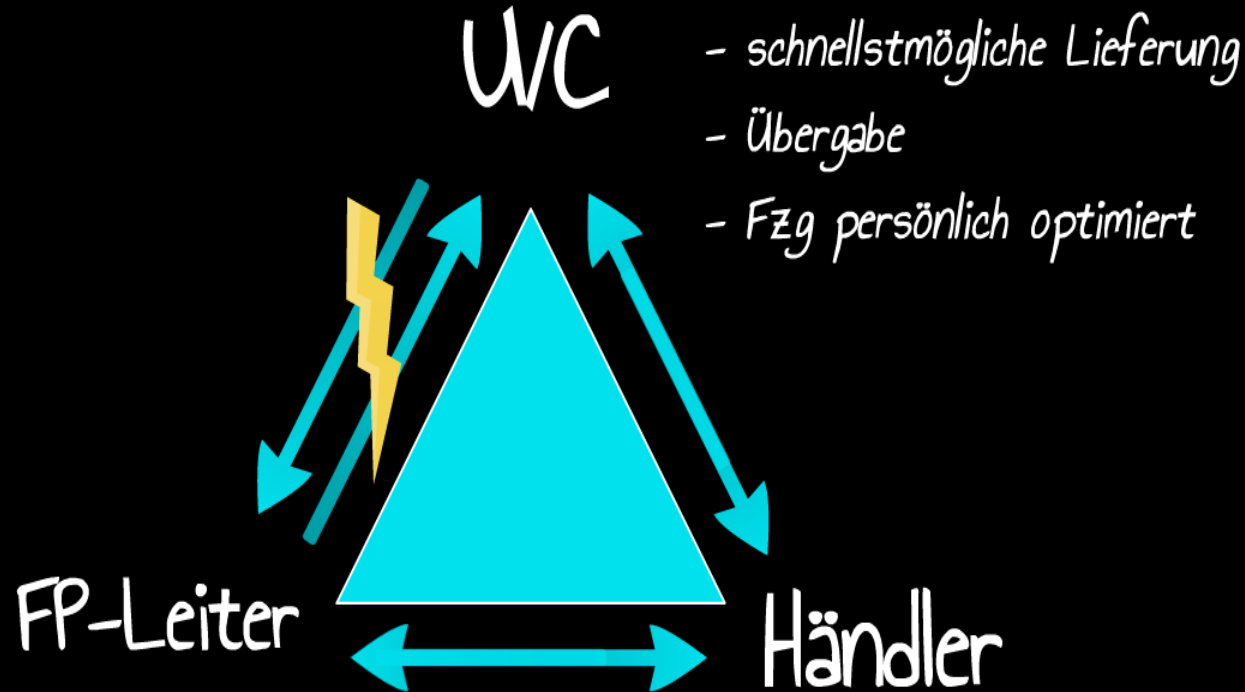
2

Braucht der Fuhrparkleiter die gleichen Informationen wie der User Chooser?

3

Wo kann ein Autohaus im engen Korsett der Herstellersysteme überhaupt digitalisieren

Braucht der Fuhrparkleiter die gleichen Information wie der User Chooser?



- Einhaltung der Unternehmensrichtlinien
- fehlerfrei Lieferung
- alle Unterlagen zeitnah
- Kosten

-> den Fuhrparkleiter interessieren die *hard facts*

-> den W/C interessieren die *soft facts*



①

Wann hat wer welche Infos und für wen sind welche Infos wichtig

②

Braucht der Fuhrparkleiter die gleichen Informationen wie der User Chooser?

③

Wo kann ein Autohaus im engen Korsett der Herstellersysteme überhaupt digitalisieren

Wo kann ein Autohaus im engen Korsett des Herstellersystems überhaupt digitalisieren?



- meist kein Einfluss auf das CRM
- Software größtenteils vorgegeben
- Softwares können nicht miteinander kommunizieren
- Individualisierung der Programme nahezu nicht möglich
- Komplexität der einzelnen Abteilungen



Chancen gibt es in der Supportprozessen zu den Kernprozessen
und im Kundendialog





Umsetzung?

Umsetzung?

Vom Besten lernen!

Warum funktioniert amazon so gut?



Einfach schlägt billig

Prozess schlägt Beziehung

Prozesse definieren und konsequent digitalisieren

Prozesse definieren und konsequent digitalisieren

- > Bestelldetails zusammenfassen
- > Zwischenstand melden
- > Tracken
- > Kooperationspartner fragen
- > Software pimpen
- > Adressatengerecht versenden
- > Mitarbeiter ins Boot nehmen

Wer ein Problem sichtbar besser löst als andere, der
kann seinen Erfolg nicht verhindern

spindler

FÜR GROßKUNDEN UND BEHÖRDEN