Online Dienste der Firma Weinmann Werkstatt-Technik GmbH

Auf Grund der Vielzahl an unterschiedlichen Geräten bei unseren Kunden, die wir seit Jahrzehnten betreuen fällt es uns und unseren Kunden zunehmend schwer das einzelne Gerät genau zu identifizieren wenn dafür ein Service oder ein Ersatzteil benötigt wird. Da es sich bei den Geräten auch noch um diverse Hersteller (für uns teilweise auch Fremdhersteller) handelt, ist die Seriennummer nicht zwangsweise eindeutig.

Aus diesem Grund haben wir uns entschlossen für alle Geräte unserer Kunden eine eindeutige **Geräte-Identifikationsnummer („Geräte-ID“ oder auch „W-Nummer“)** zu generieren. Wenn es der Kunde wünscht, werden wir diese deutlich sichtbar neben der Steuerung des jeweiligen Gerätes oder direkt auf dem Gerät anbringen. Sie ist als Text ablesbar und auch als QR-Code verschlüsselt.

W14006H106

Dies erleichtert die Kommunikation mit unserem Servicecenter und unserem Teiledienst über das **Telefon oder per Mail**. Sobald der Kunde die Geräte-ID nennt, sehen unsere Mitarbeiter die komplette Gerätehistorie vom Angebot über die Rechnung bis zu allen UVV- bzw. Service-Einsätzen. Schon im Vorfeld ist das Gerät eindeutig definiert, was mehrere Vorteile mit sich bringt:

- Im Falle eines Servicebedarfs:
  - Es kann der entsprechende Spezialist für dieses Gerät eingeteilt werden.
  - Die Techniker können sich konkreter auf den Einsatz vorbereiten.
  - Die passenden Verschleißteile, Ersatzteile oder Spezialwerkzeuge werden bereitgestellt und stehen dem Techniker zur Verfügung.
  - Falls es sich um ein Gerät eines Fremdherstellers handelt, können zusätzliche Dokumentationen besorgt werden.
  - Der zeitliche Rahmen des Techniker-Einsatzes ist besser abschätzbar, was für die Planung der Tagestour von Vorteil ist. Kunden, die anschließend besucht werden sollen können konkreter informiert werden.
  - Doppelanfahrten auf Grund von falschen Teilen, fehlenden Informationen oder Werkzeugen werden vermieden.
- Im Falle eines Ersatzteilbedarfs:
  - Das benötigte Teil ist schneller und eindeutiger definiert.
  - Unser Teiledienst und auch der Teiledienst unserer Hersteller hat weniger Rückfragen.
  - Das Teil kann schneller bestellt werden.
  - Das Teil wird schneller auf den Weg zum Kunden gebracht.

Die Geräte-ID findet aber nicht nur bei der telefonischen Kommunikation oder per Mail Anwendung, auch **online** kommt sie zum Einsatz.

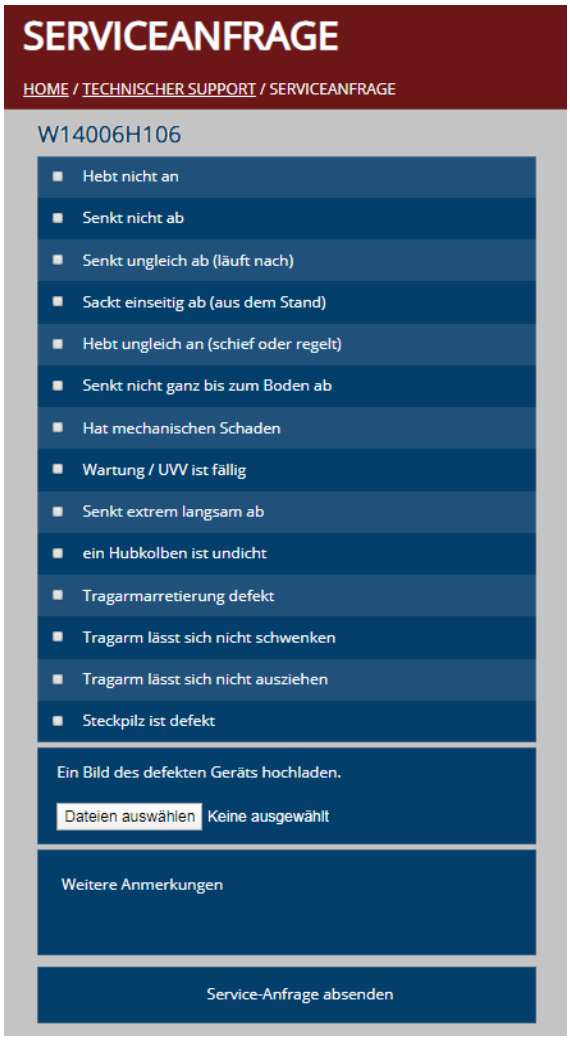
Die neue Homepage („https://www.weinmann-werkstatt-technik.de/“) bietet unseren Kunden im Bereich „technischer Support“ die Möglichkeit, die ID ihres Geräts direkt einzugeben um die Dienste online am PC zu nutzen.

oder:

Unsere Kunden scannen mit dem Handy oder Tablet (über jede gängige QR-Code-App) den QR-Code an ihrem Gerät. Sie werden anschließend auf die Seite des technischen Supports unserer Homepage geleitet und die Daten stehen für ihr Gerät direkt zur Verfügung, da die Geräte-ID mit übergeben wurde.

Die Onlinedienste werden an Hand der Geräte-ID speziell auf die Anforderungen des jeweiligen Geräts angepasst:

- Die Kunden können direkt einen **Service-Einsatz** beauftragen. Für ihr spezielles Gerät gibt es hierfür mehrere Möglichkeiten:
  - Sie wählen eine vorgefertigte Fehlerbeschreibung aus.
  - Sie bitten um einen Rückruf zu ihrem Gerät.
  - Sie beauftragen eine Wartung.
  - Sie beauftragen den Ersatz eines beschädigten Teiles, zu dem Sie direkt noch Fotos hochladen können



- Im **Shop** werden Verschleiß- und Ersatz-Teile angeboten, die speziell zum jeweiligen Gerät passen.
- In der **Gerätehistorie** sehen unsere Techniker, alle Montageberichte zu diesem Gerät. Unsere Vertriebsmitarbeiter sehen auch die aufgelaufenen Kosten des Geräts.

Dieses System ist ein Baustein in dem Streben unseren Service weiter zu verbessern. Wir möchten unsere Kunden noch schneller und professioneller unterstützen, Ausfallzeiten der Geräte zu vermeiden oder zu verkürzen um ihren wirtschaftlichen Erfolg zu sichern.