

Carglass

„Kundendienst verbessern durch Optimierung unserer Serviceeinsatzplanung.“

Bei Carglass sorgen täglich über 350 Servicetechniker dafür, dass Glasschäden am Auto in einem der 58 Servicecenter oder durch 150 Servicefahrzeuge beim Kunden vor Ort schnell und professionell behoben werden. „Bei einem Glasschaden am Auto kann der Kunde nicht lange auf die Instandsetzung warten. Eine Reparatur muss heute, morgen oder spätestens übermorgen möglich sein“, definiert Carglass. Um diese Serviceleistung zu verbessern, entschied man sich für eine Neustrukturierung und Optimierung der Planung durch ORTEC.



Kunde Carglass

Carglass

Industrie

- Reparaturdienstleistungen

Über Carglass

Carglass ist spezialisiert auf Reparaturdienstleistungen und den Austausch von Autoscheiben. 58 Servicecenter und rund 650 Mitarbeiter sorgen täglich dafür, dass den Kunden bei Glasschäden so schnell wie möglich geholfen wird. Die Reparatur erfolgt in einer der Filialen oder mit Servicefahrzeugen vor Ort.

- 350 Servicetechniker
- 50 Servicefahrzeuge
- 58 Servicecenter

Lösung

- ORTEC Service Planning

Die Ausgangssituation

Vor dem Einsatz von ORTEC Service Planning wurden die Aufträge der Servicetechniker für jedes Servicecenter manuell aufgenommen und geplant. Diese Arbeitsweise bot zu wenig Flexibilität. Aufgrund der mangelnden Übersicht konnten Servicetechniker nicht einfach zwischen den Servicecentern verplant werden, was sich wiederum negativ auf die Auftragserfüllung und Kundenzufriedenheit auswirkte.

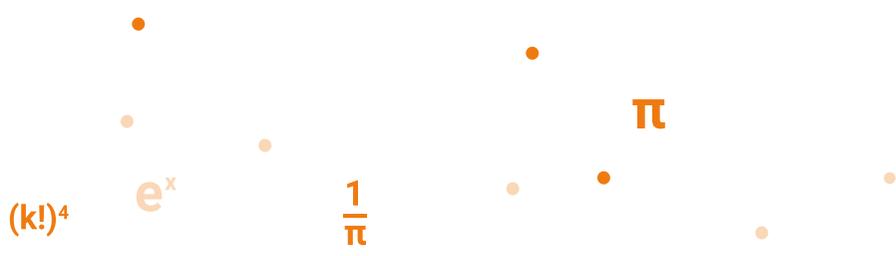
Die Softwarelösung

Um den Planungsprozess zu optimieren und die Leistung im Kundendienst zu verbessern, entschied sich Carglass für ORTEC Service Planning in Kombination mit der von Sigmax, einem ORTEC Partner, angebotenen Field Mobility Suite.

Die Ergebnisse

In Bezug auf die Verbesserung der Kundenzufriedenheit wurden mithilfe von ORTEC wertvolle Ergebnisse erzielt:

- Optimale Planung durch mehr Überblick und Flexibilität
- Kosteneinsparungen durch den flexiblen Einsatz von Servicetechnikern und Arbeitsmitteln
- Zeiteinsparungen im Verwaltungsprozess durch Fakturierung vor Ort
- Zeiteinsparungen in der Auftragsausführung durch Verfügbarkeit aller für den Auftrag notwendigen Ressourcen beim ersten Besuch
- Mehr Transparenz durch bessere Reports
- Zuweisung von Mitarbeiterqualifikation und Serviceanforderung



„Unsere wichtigste Dienstleistung besteht darin, dem Kunden am gewünschten Ort und zur gewünschten Zeit mit dem richtigen Servicetechniker zu helfen“, erklärt Joep Jagtman, Operations Performance Manager bei Carglass. „Die Anzahl unserer Servicecenter sowie unser mobiler Reparaturservice sind für die Verplanung von Aufträgen sehr wichtig. Die bisherige Einsatzplanung der Servicetechniker fand manuell in den jeweiligen Servicecentern statt. Arbeitsaufträge wurden anschließend handschriftlich verfasst - keine sehr flexible und effiziente Vorgehensweise.“

„Ausgangspunkt für unsere Zusammenarbeit mit ORTEC war das Ziel, ein effizienteres Serviceangebot für unsere Kunden zu bieten. Dank ORTEC konnten wir unseren Kundendienst verbessern und mehr Effizienz im Auftragsmanagement schaffen.“ Joep Jagtman, Operations Performance Manager bei Carglass.

Schneller Service als Ausgangspunkt

Carglass beschloss, sich neu zu strukturieren sowie den Planungsprozess zu automatisieren und zu optimieren. „Viele Unternehmen schaffen sich ein Planungstool vor allem aus Kosteneinsparungsgründen an“, sagt Jagtman. „Uns war ein schneller Kundenservice aber wichtiger. Fest steht, dass wir uns durch ORTEC verbessern und effizienter arbeiten konnten.“

Kosteneinsparung durch Optimierung

Ein zusätzlicher Vorteil sind die deutlichen Einsparungen: ORTEC Service Planning optimiert nach zu fahrenden Kilometern. Das Planungstool plant heute mit realen Fahrzeiten, während zuvor sehr statische Anfahrzeiten genutzt wurden. Bisher war auch das Beladen der Fahrzeuge am Vortag in den Filialen nicht möglich, da die Tagesplanung erst morgens erfolgte. Hierdurch wird Zeit eingespart und es können mehr Aufträge in derselben Zeit durchgeführt werden.

Besser planen und vorhersehen

Für Carglass ist es wichtig, dass die Servicetechniker flexibel einsetzbar sind, um dem Kunden so schnell wie möglich helfen zu können. Im Tagesverlauf wird die aktuelle Planung durchgehend durch ORTEC optimiert. „Hierdurch sind Zeitfenster in Folge einer Auftragsstornierung augenblicklich wieder im Plansystem verfügbar. Eingehende oder bereits vorliegende Kundenaufträge können sofort auf einen verfügbaren Servicetechniker verplant werden.“

Höhere Kundenzufriedenheit

„Gemeinsam mit ORTEC konnten wir alle unsere gesetzten Ziele erreichen“, erklärt Joep Jagtman. „Dank der neuen Arbeitsweise werden unsere Servicetechniker sowie die für den Auftrag notwendigen Arbeitsmittel optimal eingesetzt, sodass unsere Kunden den bestmöglichen Service erhalten.“

Geht es noch effizienter?

Die positiven Auswirkungen der Optimierungsleistungen durch ORTEC zeigen bereits Wirkung. Durch den bestehenden Dialog zum Kunden wird derzeit analysiert, wie Carglass noch effizienter arbeiten und dem Kunden somit einen noch besseren Service garantieren kann.



[ortec.com](https://www.ortec.com)

Bleiben Sie in Kontakt



(k!)⁴

e^x

$\frac{1}{\pi}$

π