



# DIGITALISIERUNGSPROJEKT

Branche:

## Elektro und Metallbau

### Projektinformationen:

- ~ 30 Benutzer
- Voraussetzungen:  
MDP-Lizenz

### Digitalisierungsmodule:

WinLine CRM  
WinLine BI  
WinLine ARCHIV

### *Innovation des Projekts*

Mit der Einführung des digitalen Reklamationsworkflows ist das Unternehmen über verschiedene Auswertungen und Listen im WinLine Cockpit in der Lage, jederzeit den Status einzelner Reparaturen zu erkennen.

Ebenso können die Durchlaufzeiten des gesamten Reklamationsverlaufs als auch die Zeiten zwischen den

einzelnen Workflowschritten (Abteilungen) ausgewertet und grafisch dargestellt werden.

Zu guter Letzt wurde auch die Anforderung, dass der komplette Prozess papierfrei das Unternehmen durchläuft, erfüllt.

## Das Projektziel

Vor der Projektumsetzung fand die Reklamationsbearbeitung ausschließlich per Papier statt. So informierten sich die Mitarbeiter über den aktuellen Stand einer Reklamation bzw. über die Reparatur eines Geräts anhand eines Laufzettels, der dem Gerät beim Eintreffen im Unternehmen beigelegt und auf dem stets der aktuelle Reparaturstand festgehalten wurde. Ohne diesen Laufzettel gab es im Unternehmen keinen Überblick über den Stand der Reparaturen bzw. Reklamationen.

Dieser Ablauf sollte in der WinLine digitalisiert werden, so dass man jederzeit einen aktuellen Stand einsehen kann.

## Das Digitalisierungsprojekt

Beim Eintreffen eines defekten Geräts wird der Reklamationsworkflow direkt bei der Warenannahme gestartet. Dazu wird im Workflow die Geräte-ID (Seriennummer), der Kunde und ggf. der Ansprechpartner des Kunden hinterlegt. Hier ist auch möglich, direkt zu erkennen, ob das Gerät bereits einmal in der Reparatur war. Zusätzlich wird eine Reklamationsnummer (RMA) generiert, in Form eines Barcodes ausgedruckt und dem Gerät beigelegt.

Somit kann nun jederzeit in der WinLine der Status der Reklamation eingesehen werden.

Durchläuft das Gerät nun die einzelnen Bearbeitungsschritte (Abteilungen), kann der Workflow durch Scannen des Barcodes jederzeit geöffnet und an der entsprechenden Stelle bearbeitet werden.

Die Bearbeitungsschritte sehen wie folgt aus:

- 1) Wareneingang
- 2) Entscheidung, ob das Gerät im Rahmen der Garantie repariert oder durch den Vertrieb ein Kostenvorschlag für eine mögliche Reparatur erstellt und an den Kunden gesendet wird
  - 2a) Ablehnung durch den Kunden
    - 3a) Rücksendung an den Kunden oder Verschrottung des Geräts
  - 2b) Freigabe des Kunden oder Schaden über Garantie abgedeckt
    - 3b) Reparatur
    - 4b) Abnahme durch die QS-Abteilung (ggf. zurück ab 3b)
    - 5b) Rücksendung an den Kunden

Grundsätzlich kann der angelegte Workflow exportiert und in andere Kundenprojekte importiert werden. Eine Anpassung des individuellen Workflowsverlaufs wird erforderlich sein. Möglicherweise müssen auch die eingebundenen Makros überarbeitet werden.