



Einführung

Werkstatt-Terminplaner Version 1.3

- ◆ Der **itc-Werkstatt-Terminplaner** ist ein komfortables, modulares, hoch flexibles Werkzeug, das ein breites Spektrum an Unterstützung für die Organisation Ihres Kundenservices bietet. Das System wurde in enger Zusammenarbeit mit den Händlern entwickelt. Besonderer Wert wurde hierbei auf die pragmatische Vereinfachung der Prozesse gelegt.

Das System umfasst insgesamt folgende Module:

- ◆ Terminerfassung
 - ◆ Personalplanung Werkstatt und Kundendienst
 - ◆ Leihwagendisposition
 - ◆ Kundenzufriedenheits-Management
 - ◆ Anbindung an die verschiedenen DMS-Systeme
 - ◆ Kundenmonitor
- ◆ Durch die optional Benutzerverwaltung mit entsprechender Rechtestruktur ist der Planer außerdem sehr sicher im Datenschutz. Programmmodule und die Möglichkeit, diese den individuellen Kundenbedürfnissen anzupassen, machen ihn variabel und flexibel.
 - ◆ Der itc-Werkstatt-Terminplaner ist leicht konfigurierbar, intuitiv bedienbar und sorgt somit für schnelle Einführung und Akzeptanz beim Anwender.



Werkstatt-Terminplaner Version 1.3

Die Funktionen

- ◆ Terminverwaltung
- ◆ Stammdatenverwaltung
 - Kunden
 - Kundenfahrzeuge
 - Personal
 - Benutzerverwaltung
- ◆ Fuhrparkdisposition
- ◆ Qualität und Service

Werkstatt-Terminplaner - Lizenziert für ITC Thiel Demo

Terminverwaltung

Termin
Montag 21.12.2009

Auslastung
180 von 230 AW **78%**

Kundenberater
Mo. 21.12.2009

	06 ⁰⁰	07 ⁰⁰	08 ⁰⁰	09 ⁰⁰	10 ⁰⁰	11 ⁰⁰	12 ⁰⁰	13 ⁰⁰	14 ⁰⁰	15 ⁰⁰	16 ⁰⁰	17 ⁰⁰	18 ⁰⁰	19 ⁰⁰
1. Direktanna...														
H. Herrmann														
P. Schneider														

Ansicht: Alle Termine anzeigen

Bringtermin	Service	Abholtermin	KD-Berater	Kunde	Fahrzeug	Kennz.	Leistungen (AW)	LZ	N	E	T	B	...
21.12.09 15:45	21.12.09	21.12.09 17:00	H. Herrmann	Herrmann	Renault	E 100	Kühlfüssigkeit erneuern (5 AW)						
21.12.09 06:30	21.12.09	22.12.09 17:00	H. Herrmann	Herrmann	Megane	K 100	Glühlampe Bremslicht ersetzen (1 A...						
21.12.09 08:30	21.12.09	23.12.09 17:00	I. Dierckmann	Herrmann	Laguna	E 100	40Bremsbeläge hinten erneuern (6 A...						
18.12.0 22:30	02.12.09	23.12.09 22:30	H. Herrmann	Herrmann	Kangoo	E 100	Kraftstofffilter erneuern Benzin (3 ...						
15.12.09 07:45	15.12.09	22.12.09 17:00	P. Schneider	Herrmann	Clio2	D 100	Wintercheck (5 AW)						
17.12.09 11:00	3 Tage	22.12.09 17:00	H. Herrmann	Herrmann	clio	E 100	Lackieren (20 AW), Lackieren (15 A...						
21.12.09 08:00	21.12.09	21.12.09 17:00	H. Herrmann	Herrmann	Kangoo	D 100	Zündkerzen erneuern (5 AW)						
04.12.09 08:30	04.12.09	22.12.09 17:00	H. Herrmann	Herrmann	Kangoo	D 100	Kraftstofffilter erneuern Benzin (3 ...						
15.12.09 08:00	15.12.09	22.12.09 17:00	I. Dierckmann	Herrmann	clio	E 100	Wintercheck (5 AW)						
21.12.09 09:00	21.12.09	21.12.09 17:00	H. Herrmann	Herrmann	Megan	E 100	7 Wartung Renault mit Mobi (Fzg. mit ...						
21.12.09 10:00	21.12.09	21.12.09 17:00	P. Schneider	Herrmann	Megan	E 100	Endschalldämpfer erneuern (10 AW...						
16.12.09 08:00	16.12.09	22.12.09 17:00	P. Schneider	Herrmann	clio	E 100	Wintercheck (5 AW)						
21.12.09 07:45	3 Tage	27.12.09 14:00	H. Herrmann	Herrmann	Clio	N 100	34 Luftfilter erneuern (2 AW), Unfallsc...						
21.12.09 08:00	21.12.09	21.12.09 17:00	I. Dierckmann	Herrmann	Clio	N 100	34 Endschalldämpfer erneuern (10 AW...						
21.12.09 08:00	21.12.09	21.12.09 17:00	P. Schneider	Herrmann	Megan	E 100	Wintercheck (5 AW)						
21.12.09 09:00	21.12.09	21.12.09 17:00	I. Dierckmann	Herrmann	Clio	E 100	Kraftstofffilter erneuern Benzin (3 ...						



Werkstatt-Terminplaner Version 1.3

Die Stammdaten – Kunden- und Fahrzeugdaten

- ◆ **Stammdatenverwaltung**
 - **Kunden und Fahrzeugdaten**
 - Die Kunden- und Fahrzeugdaten können aus dem DMS System übernommen werden.

The screenshot displays the 'Werkstatt-Terminplaner' application window. The main interface is titled 'Kunden' and includes a search bar with 'Mär' entered. A table lists customer records with columns for 'Kunde', 'Kd.-Nr.', 'Anrede', 'Name', 'Vorname', 'Straße', 'PLZ', 'Ort', 'Telefon 1', and 'Telefon 2'. A modal dialog box titled 'Kundendaten' is open, showing detailed information for customer number 103031. The dialog is divided into 'Kunden- und Fahrzeugdaten' and 'Fahrzeugdaten' sections.

Kunden- und Fahrzeugdaten:

- Kundennr.: 103031
- Anrede: Frau
- Titel: [Empty]
- Name: [Redacted]
- Vorname: [Redacted]
- Straße: [Redacted]
- PLZ: [Redacted]
- Ort: [Redacted]
- Telefon 1: [Redacted]
- Telefon 2: [Empty]

Fahrzeugdaten:

Hersteller	Modell	Kennz.	KM-St.	FIN
Renault	TWINGO	AB-L	46781	VF1C067011

Buttons for 'OK' and 'Abbruch' are located at the bottom of the dialog box.



Werkstatt-Terminplaner Version 1.3

➤ Personal mit Ressourcen - Kontingenten

Werkstatt-Terminplaner - Lizenziert für

Datei Bearbeiten Hilfe

Personal

Kalenderwoche 23

Mo Di Mi Do Fr Sa So

22	25	26	27	28	29	30	31
23	1	2	3	4	5	6	7
24	8	9	10	11	12	13	14
25	15	16	17	18	19	20	21
26	22	23	24	25	26	27	28
27	29	30	1	2	3	4	5

Heute

An- und Abwesenheiten

Juni 2009 - KW 23

Mitarbeiter	Mo. 01.06.2009	Di. 02.06.2009	Mi. 03.06.2009	Do. 04.06.2009	Fr. 05.06.2009	Sa. 06.06.2009	So. 07.06.2009
Auszubildende							
Ettenreich, Andre							
Chini, Alessandro							
Schäfer, Sebastian							
KD-Berater							
Amann, Jens							
Hillich, Mario				Fortbildung			
Schöpel, Norbert							
Schwarz, Markus							
Wittmer, Michael					Fortbildung		
Kundendienst							
Schöpel, Tina							
Schöpel, Vera							
Schöpel, Sebastian							
Thoms, Petra							
Brand, Heike							
Mechaniker							
Eisenstein, Nico							
Eisenstein, Sascha							

Arbeitskapazität (in AW)

Arbeitskapazität hinzufügen

Mitarbeiter: Hillich, Mario

Montag: 70 Dienstag: 70 Mittwoch: 70

Donnerstag: 70 Freitag: 50 Samstag: 0

Sonntag: 0

Beginn: 01.04.2008

Ende:

Speichern Abbruch

Personal

Mitarbeiterdaten bearbeiten

Vorname: Mario

Nachname: Hillich

Gruppe: KD-Berater

beschäft. ab: 01.10.2008

beschäft. bis:

Notiz:

Kundenberater

OK Abbruch

◆ Fuhrparkverwaltung und -disposition

The screenshot shows the 'Werkstatt-Terminplaner' software interface. The main window title is 'Werkstatt-Terminplaner - Lizenziert für'. The interface includes a menu bar (Datei, Bearbeiten, Hilfe), a toolbar, and a sidebar with navigation icons for Termine, Terminsuche, Kunden, Fuhrpark, Personal, and Qualität & Service. The main area is divided into 'Fuhrpark' and 'Termin' sections.

Fuhrpark Section:

- Kalenderwoche 20:** A calendar for May 2009, with the 20th highlighted.
- Ansicht:** View options: Tagesansicht (radio), Wochenansicht (selected radio), Monatsansicht (radio), Jahresansicht (radio). Checkboxes: Ersatzfahrzeug-Termine (checked), Probefahrten (checked), Sperrzeiten (checked), Sonstige Termine (checked).

Termin Section:

Mai 2009 - KW 20

	Mo. 11.05.2009	Di. 12.05.2009	Mi. 13.05.2009	Do. 14.05.2009	Fr. 15.05.2009	Sa. 16.05.2009	So. 17.05.2009
Fahrzeuge							
Werkstattersatzfahrzeug							
AB- - RENAULT Kangoo		Heim					
AB- - RENAULT Kangoo							
AB- - RENAULT Trafic					Ville		
AB- - RENAULT Kangoo	Bertr...						
ENTERPRISE - OHNE ohne		Heim					
ENTERPRISE - OHNE ohne							



Werkstatt-Terminplaner Version 1.3

Bringtermin	Service	Abholtermin	KD-Berater	Kunde	Fahrzeug	Kennz.	Leistungen (AW)	LZ	N	E	T	B	...
21.12.09 15:45	21.12.09	21.12.09 17:00	H. H...	Herr F...	Renault	E...	Kühllässigkeit erneuern (5 AW)						
21.12.09 06:30	21.12.09	22.12.09 17:00	H. H...	Herr S...	Megane	K...	Gülknappe Bremslicht ersetzen (1 A...						
21.12.09 08:30	21.12.09	23.12.09 17:00	I. D...	Herr F...	Laguna	E...	40Brenseläge hinten erneuern (6 A...						
18.12.0 22:30	02.12.09	23.12.09 22:30	H. F...	Herr S...	Kangoo	E...	Kraftstofffilter erneuern Benzin (3 ...						
15.12.09 07:45	15.12.09	22.12.09 17:00	P. S...	Herr F...	Clio2	E...	Wintercheck (5 AW)						
17.12.09 11:00	3 Tage	22.12.09 17:00	H. F...	Herr F...	Clio	E...	Lackieren (20 AW), Lackieren (15 A...						
21.12.09 08:00	21.12.09	21.12.09 17:00	H. F...	Herr F...	Kangoo	E...	Zündkerzen erneuern (5 AW)						
04.12.09 08:30	04.12.09	22.12.09 17:00	H. F...	Herr F...	Kangoo	E...	Kraftstofffilter erneuern Benzin (3 ...						
15.12.09 08:00	15.12.09	22.12.09 17:00	I. D...	Herr F...	Clio	E...	Wintercheck (5 AW)						
21.12.09 09:00	21.12.09	21.12.09 17:00	H. F...	Herr S...	Megan	E...	77 Wartung Renault mit Mobi (Fzg. mit ...						
21.12.09 10:00	21.12.09	21.12.09 17:00	P. S...	Herr F...	Megan	E...	Endschalldämpfer erneuern (10 AW...						
16.12.09 08:00	16.12.09	22.12.09 17:00	P. S...	Herr F...	Clio	E...	Wintercheck (5 AW)						
21.12.09 07:45	3 Tage	27.12.09 14:00	H. F...	Herr S...	Clio	N...	94 Luftfilter erneuern (2 AW), Unfalts...						
21.12.09 08:00	21.12.09	21.12.09 17:00	I. D...	Herr S...	Clio	N...	94 Endschalldämpfer erneuern (10 AW...						
21.12.09 08:00	21.12.09	21.12.09 17:00	P. S...	Herr F...	Megan	E...	1 Wintercheck (5 AW)						
21.12.09 09:00	21.12.09	21.12.09 17:00	I. Direktann...	Herr F...	Clio	E...	Kraftstofffilter erneuern Benzin (3 ...						

➤ Termine

Das Hauptmenü „Termine“ ist das zentrale Modul im Werkstatt-Terminplaner. Hier können Sie neue Termine anlegen und erhalten einen schnellen Überblick über alle Werkstatt-Termine, die Belegung von Bring- und Abholterminen der Kundenberater, sowie der jeweiligen Werkstattauslastung.

Die Terminverwaltung beinhaltet mehrere Module:

- Kalender
- Werkstattauslastung
- Bring- und Abholtermine
- Terminübersicht
- Terminstatus
- Notizen zu Terminen



Werkstatt-Terminplaner Version 1.3

Terminverwaltung- Kalender

- ◆ Terminverwaltung
 - ◆ Kalender



Das aktuelle Datum ist immer in rot markiert.

Das gesuchte Datum ist in der Standard-Kalenderfunktionen schnell gefunden.



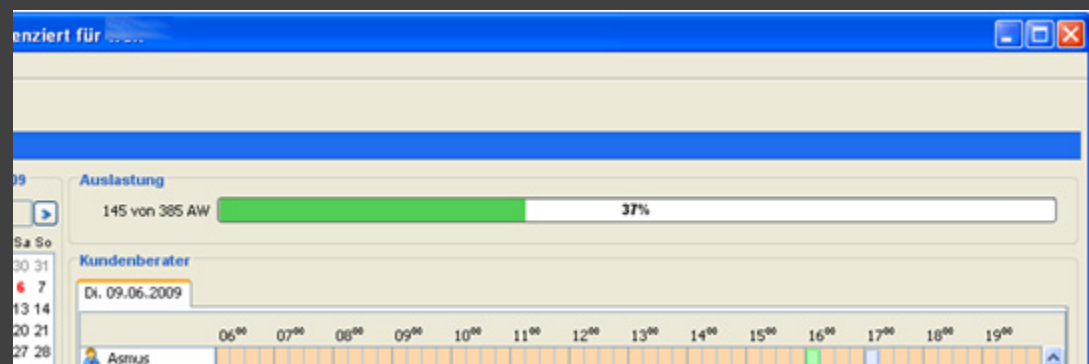
Werkstatt-Terminplaner Version 1.3

Werkstattauslastung

- ◆ Terminverwaltung
- ◆ Werkstattauslastung

Mit Hilfe der Werkstatt-Auslastung, die im oberen Bereich des Fensters angezeigt wird, erhalten Sie einen schnellen Überblick über die bisherige Auslastung und noch verfügbaren Kapazitäten.

Jedem Werkstatt-Termin sind neben Bring- und Abholtermin ein oder mehrere Servicetage zugewiesen. Für jeden Servicetag werden die Arbeitswerte der entsprechenden Leistungen addiert. Dabei wird jeweils nur für die Servicetage die Summe der Leistungen berechnet, die auch im Kalender selektiert sind. Die Werkstattauslastung ergibt sich nun aus dem Verhältnis dieser Summe und den für die selektierten Tagen zur Verfügung stehenden Arbeitskapazitäten der Mitarbeiter. Ggf. sind auch pro Tag eine feste Anzahl von Arbeitswerten als maximale Arbeitskapazität eingetragen. Ist an dem entsprechenden Tag ein Feiertag, so werden die Arbeitskapazitäten der Mitarbeiter an diesem Tag auf Null gesetzt. Dies geschieht ebenfalls wenn ein Mitarbeiter als abwesend markiert ist.





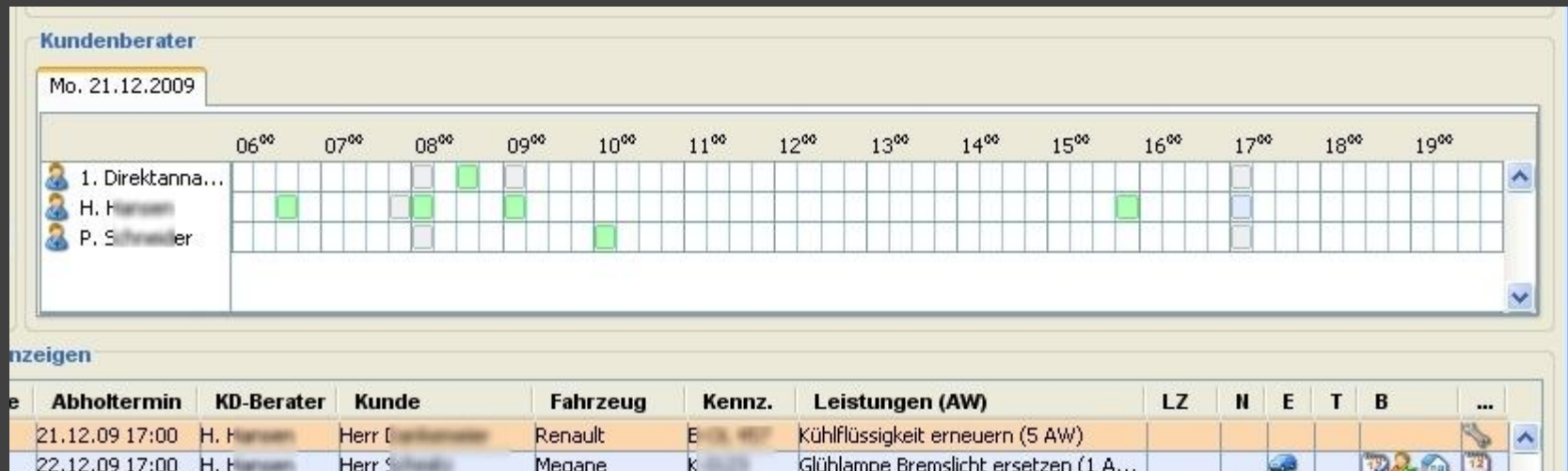
Bring- und Abholtermine

- ◆ Terminverwaltung
- ◆ Bring- und Abholtermine

Hier werden für den entsprechenden Kundenberater die Bring- und Abholtermine für die geplanten Werkstattaufenthalte eingetragen. Dies ermöglicht einen schnellen Überblick über noch verfügbare Zeiten bei der Kundenberatung.

Es wird unterschieden in: - Bringtermine (grün) / - Abholtermine (blau) / - Erledigte Termine (grau)

Zusätzlich werden in dieser Tabelle **Abwesenheiten** der entsprechenden Kundenberater, Feiertage, Urlaubstage oder Abwesenheiten aus anderen Gründen und die damit verbundene Kapazitätsänderungen eingeblendet.





Werkstatt-Terminplaner Version 1.3

Bring- und Abholtermine

◆ Terminverwaltung

Die Terminverwaltung wird anschließend über drei Fenster gesteuert.

- ◆ Im ersten Fenster werden Kunde und Fahrzeug aufgerufen oder angelegt.
- ◆ Im zweiten Fenster werden die durchzuführenden Arbeiten „angeklickt“. Es können Hinweise platziert werden auf AU, Hol- und Bringservice, Teileverfügbarkeit, Nachtannahme u.v.m. Diese Hinweise bilden in der Terminübersicht kleine Icons, die sofort auf die Besonderheiten hinweisen.
- ◆ Im dritten Fenster kann sofort ein Ersatzfahrzeug gebucht werden, falls erforderlich oder gewünscht.



Terminstatus

Werkstatt-Terminplaner Version 1.3

- ◆ Terminverwaltung
- ◆ Terminübersicht
- ◆ Status des Termins

Grundsätzlich wird zwischen sieben Schritten eines Werkstatt -Termins unterschieden:

- Termin vereinbart
- Fahrzeug da
- In Bearbeitung
- Arbeit unterbrochen
- Rechnung geschrieben
- Kunde informiert
- Fahrzeug abgeholt

Der jeweilige aktuelle Status ist am gesetzten Icon sofort und leicht in der Übersicht zu erkennen.

Aktueller Status

	LZ	N	E	T	B	S
Benzin (3 A...						📄
Benzin (3 A...		📁	🚗	🔧	📅	📄
						📄
						📄
eren (15 A...		📁	🚗		📅	✅
etzen (1 A...			🚗		📅	📄
), Unfallsch...			🚗		📅	✅
AW)		📁		🔧	📅	📄
rn (10 AW)...					📅	📄
						📄
uern (6 AW...				🔧	📅	📄
i (Fzg. mit ...					📅	📄
Benzin (3 A...					📅	📄
rn (10 AW)...					📅	📄
5 AW)						📄



Terminstatus

Werkstatt-Terminplaner Version 1.3

- ◆ Komfortfunktion: ein Reihe von Hinweis-Icons erleichtert die Übersicht auf einen Blick. Wandert der Cursor über die entsprechende Stelle, erscheint außerdem ein Hinweisfenster mit Text.

The screenshot shows a calendar grid with columns labeled LZ, N, E, T, B, S. The grid contains various icons representing different appointment statuses and notes. A tooltip window titled 'Besonderheiten:' is visible, listing specific notes for an appointment.

Besonderheiten:

- Kunde abholen
- Nachannahme
- Räder wechseln

Annotations with arrows pointing to specific elements in the grid:

- Leitzahl (points to the LZ column header)
- Notizen (points to a folder icon in the 'N' column)
- Ersatzfahrzeug (points to a car icon in the 'E' column)
- Hinweis auf Ersatzteil (points to a car icon in the 'E' column)
- Besonderheiten – hier können weitere Hinweise ebenfalls in Form von Icons platziert werden. z.B. Nachtannahme, Hol- und Bringdienst, Räderwechsel etc. (points to the tooltip window)
- Status: Termin, in Arbeit, Unterbrechung, Rechnung geschrieben, Kunde benachrichtigt, Fahrzeug abgeholt. (points to a calendar icon in the 'S' column)



Werkstatt-Terminplaner Version 1.3

Qualität und Service

◆ Qualität und Service

Werkstatt-Terminplaner - Lizenziert für Autohaus

Terminplaner - Kunden-Feedback

Abholer...	KD-Berater	Kunde	Telefon	Fahrzeug
25.05.09 11:00	W. Schulz	Herr Jünger	06021-350021	SANDERO 1.4 MPI
25.05.09 12:30	S. Schulz	Firma M. J. J.	0610-350021	CR-V G6 2.2CTDI Exec...
25.05.09 17:00	A. Schulz	Herr B.	06021-350021	Scénic Luxe Expression
25.05.09 17:00	A. Schulz	Herr G.	06021-350021	
25.05.09 17:00	H. Schulz	Herr S.	0609-350021	
26.05.09 10:00	A. Schulz	Herr E.	06021-350021	
26.05.09 13:00	A. Schulz	Herr G.	0618-350021	
26.05.09 17:00	S. Schulz	Herr A.	06021-350021	
26.05.09 17:00	W. Schulz	Frau B.	06021-350021	
26.05.09 17:00	S. Schulz	Herr K.	0609-350021	
26.05.09 17:00	S. Schulz	Herr W.	06021-350021	
26.05.09 17:00	H. Schulz	Firma H.	06021-350021	
26.05.09 17:00	H. Schulz	Herr S.	06021-350021	
26.05.09 17:00	S. Schulz	Firma F.	06021-350021	
26.05.09 17:00	H. Schulz	Herr G.	06021-350021	
26.05.09 17:00	H. Schulz	Frau W.	0610-350021	

Kunden-Feedback bearbeiten

Termin: 26.05.09 07:30

Kunde: Frau Birgit
Kontakt: Tel. 1:06021-350021 Tel. 2- E-Mail:-
Fahrzeug: RENAULT Modus Authentique 1.5dCi 86PS (AB-BL 1000)
Termin: KD-Berater: Michael Mühlert, Ankunft: 26.05.09 07:30, Reparatur: 26.05.09, Abholung: 26.05.09 17:00
Leistungen: Kondensator Klimaanlage tauschen (25 AW)
Ersatzfahrz.: -

Kunden-Feedback

Bearbeiter: Jens Mühlert **Datum:** 07.06.2009

Fragebogen: [Empty field] **Bearbeiten**

Notiz: [Empty text area]

Ok Abbruch

Fragebogen ausfüllen

Titel: Kundenzufriedenheit

1. Wie zufrieden sind Sie mit der Qualität der ausgeführten Arbeiten ?
 sehr zufrieden zufrieden eher unzufrieden keine Angabe

2. Wie zufrieden waren Sie mit der Wartezeit zwischen Terminvereinbarung und Reparaturtermin ?
 sehr zufrieden zufrieden eher unzufrieden keine Angabe

3. Wie zufrieden sind Sie mit der Wartezeit bei der Annahme Ihres Fahrzeugs ?
 sehr zufrieden zufrieden eher unzufrieden keine Angabe

4. Wurde die Ihnen zugesagte Reparaturdauer eingehalten ?
 ja nein keine Angabe

5. Wie zufrieden sind Sie mit den Öffnungszeiten des Autohauses ?
 sehr zufrieden zufrieden eher unzufrieden keine Angabe

Ok Abbruch