

| #  | SERVICEBERATER   | MITARBEITER DER TEILEDISPOSITION                    | TECHNIKER                                  | ERKLÄRUNG   |
|----|--|---|--|---|
| 1  | TERMINBUCHUNG  |   |  | Termin gebucht  |
| 2  | TERMININFORMATIONEN AN DIE MITARBEITER DER TEILEDISPOSITION ÜBERMITTELN      |   |  | Stellen Sie den Mitarbeitern der Teiledisposition sämtliche Informationen zum Termin zur Verfügung  |
| 3  |  | TERMIN BIS ZU 3 TAGEN IM VORAUS KONTROLLIEREN       |  | Prüfen Sie täglich alle Termine (mindestens 3 Tage im Voraus), um eventuell fehlende Informationen für die Vorbereitung / Bestellung der Ersatzteile festzustellen                          |
| 4  |  | ART DER ARBEITEN UND KUNDENWÜNSCHE PRÜFEN           |  | Drucken / schreiben Sie die Kommissionierliste für jeden Termin aus/nieder  |
| 5  |  |   | JEDE SPEZIFISCHE TECHNISCHE ANFRAGE PRÜFEN | Prüfen Sie mit dem technischen Meister und dem Serviceberater spezifische technische Fälle  |
| 6  |  | LAGERVERFÜGBARKEIT DER TEILE PRÜFEN                 |  | Prüfen Sie die Teileverfügbarkeit für alle gebuchten Termine und die Vorkommissionierlisten   |
| 7  |  | NICHT IM LAGER VORRÄTIGE TEILE BESTELLEN            |  | Bestellen Sie die fehlenden Teile mindestens 3 Tage vor dem Termin (Lagerauftrag!). Legen Sie eine/einen Bestelldatei / -Ordner an, um die Werkstattaufträge der Kunden verfolgen zu können |
| 8  |  | SERVICEBERATER ÜBER DIE ETA IN KENNTNIS SETZEN      |  | Geben Sie dem Serviceberater Feedback zu noch offenen Teilebestellungen und der voraussichtlichen Auslieferungszeit   |
| 9  | KUNDEN ÜBER DIE ETA IN KENNTNIS SETZEN UND GEBEBENENFALLS EINEN NEUEN TERMIN |   |  | Rufen Sie den Kunden an und teilen Sie ihm das Datum mit, an dem die Teile verfügbar sein werden, buchen Sie gegebenenfalls einen neuen Termin  |
| 10 |  | VORKOMMISSIONIERTE TEILE FÜR DEN TERMIN VORBEREITEN |  | Bereiten Sie tagtäglich die Kommissionierteile vor, um für den Arbeitstag gerüstet zu sein  |