

Direktannahme



DEKRA Automobil GmbH
Handwerkstraße 15
70565 Stuttgart
Telefon +49.711.7861-0
Telefax +49.711.7861-2240
info@dekra.com
www.dekra.de

Änderungen vorbehalten.
xxxxx/AN13-05.15

DEKRA Automobil GmbH

Wir testen – Sie analysieren online.
DEKRA Werkstatt-Tests.



 **DEKRA**
Alles im grünen Bereich.

Werkstatt-Tests und Endkontrollen in der DEKRA Online Anwendung Cockpit.

Unser Service – Ihre Vorteile:

Unsere Dienstleistungen unterstützen Sie dabei, Neukunden zu gewinnen, die Zufriedenheit und Kundenbindung bestehender Kunden zu erhöhen, und Ihren Umsatz zu steigern.

Pro Jahr führen wir ca. 5.000 Werkstatt-Tests im Auftrag der Automobilhersteller durch. Nutzen Sie unsere Dienstleistungen z. B. als neutralen Probelauf für Kontrollen Ihres Herstellers/Importeurs.

Mit unseren Tests haben Sie die Möglichkeit, die Ergebnisse im Vergleich (Benchmark) innerhalb Ihrer Händlergruppe einzuordnen. Damit überprüfen Sie unter anderem auch das Image Ihrer Händlergruppe beim Kunden. In einem Abschlussgespräch zeigen wir Ihnen mögliches Verbesserungspotenzial auf. Durch die Spezialisierung von DEKRA auf die Automobilbranche und die mehr als 25-jährige Erfahrung in diesem Bereich ist eine hohe Akzeptanz sichergestellt.

Unser Leistungsspektrum beinhaltet:

> Werkstatt-Test

Mit Hilfe von verdeckten Werkstatt-Tests überprüfen wir die Einhaltung der Prozesse sowie das Verhalten der Mitarbeiter gegenüber dem Kunden. Dies geschieht unter realen Bedingungen.

Ein anonymer Testkunde beauftragt eine Inspektion oder eine Reparatur und bewertet hierbei den Prozess, angefangen von der telefonischen Terminvereinbarung bis hin zur Fahrzeugauslieferung. Die technische Arbeitsqualität wird von einem erfahrenen und qualifizierten DEKRA Sachverständigen geprüft. Um sofortige Verbesserungen zu erzielen, bietet sich die Durchführung eines direkt anschließenden Feedback-Gesprächs an.

Werkstatt-Tests können optional um individuelle Module erweitert werden (z. B. Verkauf von Ersatzteilen oder Zubehör).

> Endkontrollen

inkl. Reparaturpotenzialanalyse

Mit Hilfe von Endkontrollen überprüfen wir die Auftrags- und Servicedokumentation so wie die Rechnung. Dies geschieht anhand eines nach einer Inspektion oder Reparatur zur Auslieferung bereiten Fahrzeugs. Der Fahrzeugzustand sowie das Reparaturpotential (Aufdeckung von möglichem Werkstattumsatz) werden von einem erfahrenen und qualifizierten DEKRA Sachverständigen geprüft. Um sofortige Verbesserungen zu erzielen, bietet sich die Durchführung eines direkt anschließenden Feedback-Gesprächs an.

> Mystery Call/E-Mail

Der erste Prozessschritt in der Annahme eines Fahrzeugs zur Inspektion oder Reparatur – die Terminvereinbarung – wird überprüft. Hierfür kann die Terminvereinbarung telefonisch, per Email oder direkt über die Webseite des jeweiligen Standorts erfolgen. Gerade bei den letzten beiden Optionen sind Reaktionszeiten, Freundlichkeit und Verbindlichkeit in der Formulierung der Antwort von Bedeutung. Alle für Testzwecke vereinbarten Termine werden mit genügend Vorlauf zum eigentlichen vereinbarten Termin abgesagt. Dies geschieht in der Regel ohne Aufdeckung.

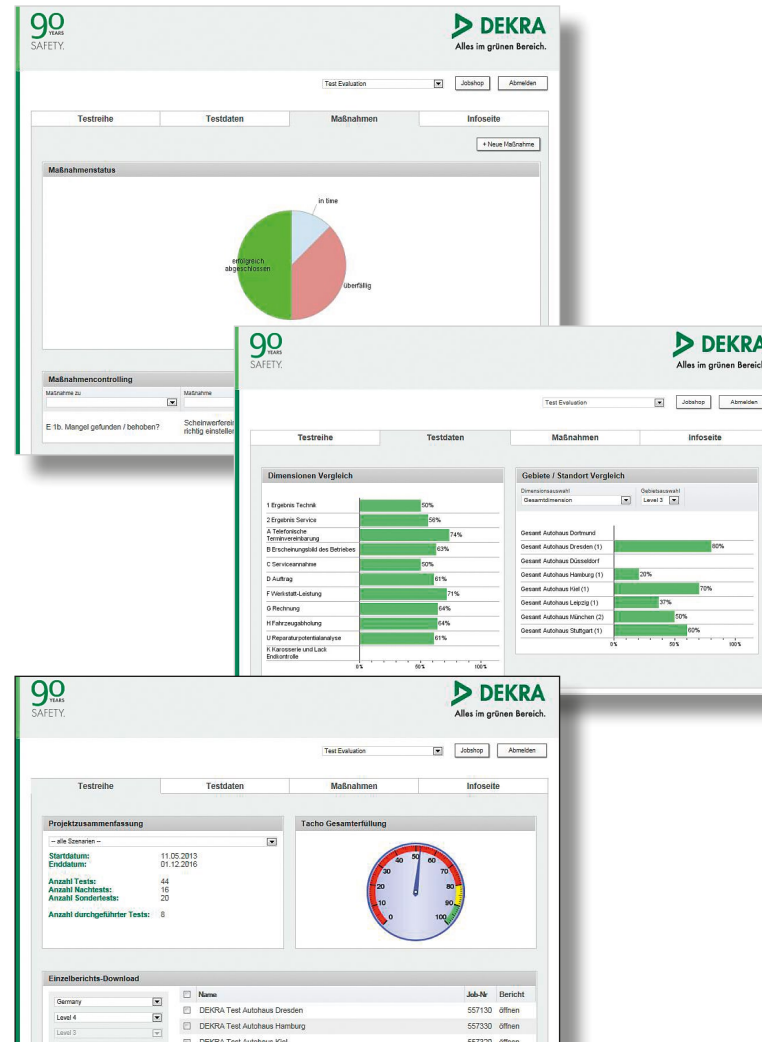
DEKRA Werkstatt-Test Online Anwendung Cockpit:

Für DEKRA Kunden steht eine neue Online-Anwendung im Bereich Werkstatt-Test zur Verfügung. In dieser können online

jederzeit alle Ergebnisse und alle zu einem Test gehörenden Dokumente aufgerufen werden. Sie können Ihre Standorte innerhalb der Händlergruppe online vergleichen und die Ergebnisse der einzelnen Testabschnitte analysie-

ren. Durch eine Rechteabhängige Zugriffsteuerung wird den Servicetechnikern jeweils nur der Zugriff auf die Ergebnisse des eigenen Standorts gewährt. Die Geschäftsführung erhält Zugriff auf alle Standorte. DEKRA bietet Ihnen und Ihren Mitarbeitern auch die Möglichkeit die intern durchgeführten Endkontrollen in der Online-Anwendung zu erfassen. Dadurch können diese mit den Ergebnissen von DEKRA verglichen werden. Bei größeren Testreihen werden individuelle Layouts für die Ergebnisberichte entworfen und programmiert.

Für eine schnelle Steigerung der Qualität sind begleitende und nachfolgende Maßnahmen erforderlich. In der Online-Anwendung können Maßnahmen erstellt, gepflegt und nachverfolgt werden. Das Maßnahmencontrolling kann von unseren Kunden direkt in der Anwendung durchgeführt werden.



www.dekra.de

Wir freuen uns auf Ihren Kontakt:

Den nächstgelegenen DEKRA Standort finden Sie unter: www.DEKRA-vor-Ort.de oder unter der Service-Hotline: 0800.5002099