



IT-gestützte Auftragsvermittlung und -abwicklung mit dem eigenen System

Mit einem eigenen System zur Auftragsvermittlung und -abwicklung werden alle Partner der SPN Service Partner Netzwerk GmbH angebunden, unabhängig von den Steuerungstools, die für die Auftragsabwicklung verwendet werden. Damit können auch fundamentale Aufgaben wie die Netzsteuerung und das Qualitätsmanagement mit sehr geringem Aufwand wahrgenommen werden.

Systeme anbinden und Aufträge abwickeln

Die Versicherer, die mit SPN zusammenarbeiten, die sog. Netzkunden verwenden unterschiedliche Systeme und Kanäle, um die Reparaturaufträge abzuwickeln. Teilweise werden Informationen zur Abwicklung auch über verschiedene Dienstleister wie Sachverständige, Prüfdienstleister oder Autovermietungen geteilt. Durch den uneinheitlichen Vermittlungsprozess werden die Möglichkeiten, diesen Prozess zu kontrollieren und auszuwerten, erschwert.

Eine vollumfängliche Lösung soll die unterschiedlichen Systeme der Netzkunden und der Werkstattpartner verbinden und es ermöglichen, das Werkstattnetz qualitätsgesichert zu betreiben. Neue Netzkunden und Werkstattpartner sollen schnell und einfach angebunden werden können.

In einem Portal sollen die Aufträge verwaltet und disponiert sowie Stammdaten gepflegt werden können.

Vollständige Auftragsabwicklung und umfangreiches Reporting

Das umgesetzte SPN IT-System umfasst die vollständige Auftragsbearbeitung – vom Eingang des Auftrags über die Disposition bis zum Begleichen der Rechnung – sowie eine Web-Anwendung, in der der Anwender alle notwendigen Informationen einsehen und abhängig von seiner Rolle bearbeiten kann.

Aufträge werden regelbasiert und mithilfe einer geografischen Karte disponiert und die Werkstattpartner beauftragt. Die Auftragsdaten können durch den Werkstattpartner ohne manuelle Zusatzarbeiten und frei von Übertragungsfehlern in seine Kalkulationsprogramme (Audatex oder DAT) übertragen werden.



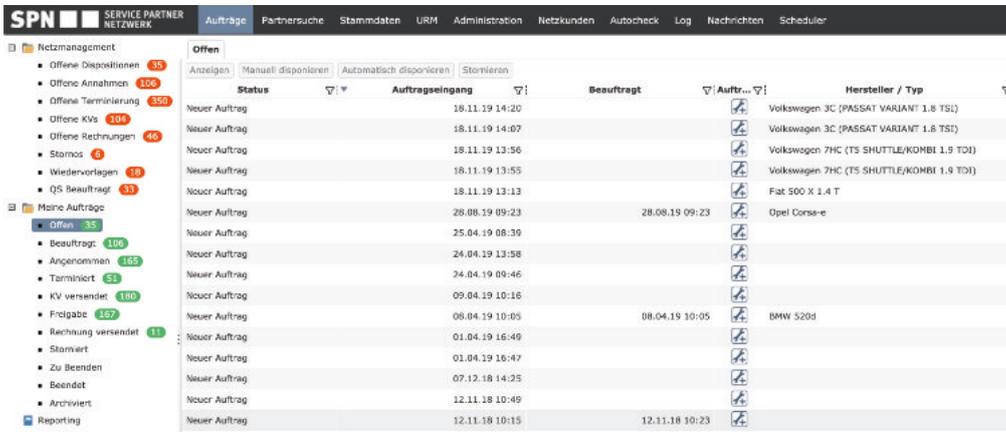
Die SPN Service Partner Netzwerk GmbH organisiert und erbringt Serviceleistungen, die mit der Reparatur von Kraftfahrzeugen zusammenhängen. SPN stellt ein Partnernetzwerk von Werkstätten bereit, sorgt für das Prozess- und Qualitätsmanagement und vermittelt Schäden an Werkstattpartner.

Das SPN-Werkstattnetz setzt sich aus freien Karosserie- und Lackierfachbetrieben sowie aus markengebundenen Betrieben zusammen und besteht aktuell aus ca. 1.000 aktiven Werkstattpartnern.

Kalkulationen und Rechnungen können empfangen und nach definierbaren Regeln geprüft und weitergeleitet werden. Nachdem ein Kostenvoranschlag eingegangen ist, kann die Reparatur freigegeben oder eine Korrekturanforderung gestellt werden.

Im Idealfall wird der gesamte Prozess dunkelverarbeitet. Bei Unstimmigkeiten wird der entsprechende Auftrag angesteuert und kann manuell geprüft werden.

Mit einer umfangreichen Überwachung der Prozesse wird die Einhaltung von Servicelevels gemessen. Zusätzlich werden wöchentliche oder monatliche Berichte und Statistiken erstellt, in denen Reparaturmaßnahmen, Durchlaufzeiten, Kosten, der Aktivitätsindex usw. detailliert aufgeschlüsselt sind.



Status	Auftragsingang	Beauftragt	Hersteller / Typ
Neuer Auftrag	18.11.19 14:20		Volkswagen 3C (PASSAT VARIANT 1.8 TSI)
Neuer Auftrag	18.11.19 14:07		Volkswagen 3C (PASSAT VARIANT 1.8 TSI)
Neuer Auftrag	18.11.19 13:56		Volkswagen 7HC (TS SHUTTLE/KOMBI 1.9 TDI)
Neuer Auftrag	18.11.19 13:55		Volkswagen 7HC (TS SHUTTLE/KOMBI 1.9 TDI)
Neuer Auftrag	18.11.19 13:13		Fiat 500 X 1.4 T
Neuer Auftrag	28.08.19 09:23	28.08.19 09:23	Opel Corsa-e
Neuer Auftrag	25.04.19 08:39		
Neuer Auftrag	24.04.19 13:58		
Neuer Auftrag	24.04.19 09:46		
Neuer Auftrag	09.04.19 10:16		
Neuer Auftrag	08.04.19 10:05	08.04.19 10:05	BMW 520d
Neuer Auftrag	01.04.19 16:49		
Neuer Auftrag	01.04.19 16:47		
Neuer Auftrag	07.12.18 14:25		
Neuer Auftrag	12.11.18 10:49		
Neuer Auftrag	12.11.18 10:15	12.11.18 10:23	

Alle Informationen auf einen Blick: Das Online-Portal von SPN

Die technische Implementierung

Mit der X4 BPMS wurde das SPN IT-System umgesetzt, in dem zum einen die vollständige Auftragsabwicklung abläuft und zum anderen alle notwendigen Informationen in einer Enterprise-SaaS-Anwendung bereitgestellt werden.

Angebundene Systeme der Versicherer:

- Systeme der Allianz, Allianz Direct und der ADAC Autoversicherung anhand Allianz ABS
- VKB Servicepool
- SV Sachsen Servicepool
- Audatex
- Carexpert
- DAT
- C€

Das hat SPN erreicht:

- Anbindung von Fremdsystemen
- Regelbasierte Beauftragen von Werkstattpartnern
- Verarbeiten von Kalkulationen und Rechnungen nach definierbaren Regeln
- Erteilen von Reparaturfreigaben und Korrekturanforderungen
- Erstellen von Reports

Kundenstimme



Mit dem neuen Vermittlungs- und Abwicklungssystem SPN IT-System ist SPN erstmalig in der Lage, den kompletten Prozess von Anfang bis Ende zu begleiten und zu überwachen. Neben einer reibungslosen Abwicklung ziehen wir viele Erkenntnisse zur Qualität und Leistungsfähigkeit aus den einzelnen Vermittlungsfällen.



MICHAEL SCHMIDMEISTER
Geschäftsführer bei
SPN Service Partner
Netzwerk GmbH

Ihr Ansprechpartner
bei SoftProject

Simon Mozes
T +49 7243 56175-166
M +49 174 3422906
Simon.Mozes@softproject.de