

Digitale Grundversorgung und Ersthilfe in Zeiten von Corona

Dr. Jörg v. Steinaecker

AUTOHAUS-Fragestunde, 3. April 2020

Die Themenblöcke

„Kontaktlose“ Organisation

- Im Homeoffice arbeitsfähig bleiben
- „Kontaktloses“ Kommunizieren und Führen

Außenkommunikation

- Kunden aktiv über Ihre aktuelle Servicefähigkeit informieren
- Einladen in Ihre virtuelle Welt

Vertrieb

- Automobile virtuell erleben
- Leads sammeln für die Zeit danach

Service

- „Kontaktloser“ Serviceprozess

1. „Kontaktlose“ Organisation / Homeoffice

- Zielsetzungen:**
- Im Homeoffice arbeitsfähig bleiben
 - „Kontaktloses“ Kommunizieren und Führen

Remote-Desktop-Tools

Mitarbeiter steuern aus dem Homeoffice Ihre betrieblichen Informationssysteme fern.



TeamViewer

AnyDesk

...

Video-Konferenzen

Video-Gespräche, Chat, Screen-Sharing etc.

International:

zoom



GoToMeeting

ClickMeeting ...

Deutschland:

meetyoo+ conferencing ...

Social Intranet / Mitarbeiter-App

Wie auf WhatsApp kommunizieren mit Chat, Kalender, Dokumentenablage, Aufgabenlisten, Meetings etc.

Kurzfristig:



ROCKET.CHAT



Mittelfristig:



Staffbase ...

Beispiel Social Intranet mit HumHub: Auslieferungskalender

HERTLEIN

ÜBERSICHT KALENDER NACHRICHTEN VERZEICHNIS

Auslieferungen

Fahrzeugauslieferungen an Kunden mit Terminen und Aufgaben

0 Beiträge 5 Mitglieder 0 Follower

+ Einladen

Space-Menü

- So geht's
- Stream
- Kalender
- Aufgaben

Was machst Du gerade?

Filter ▾ Sortierung ▾

Auslieferung Navara
19. Februar 2018 (09:30 - 10:30)
Kommt zwischen 9.30 und 10.00 Uhr

Teilnehmer:
0 Zusagen · 0 Vielleicht · 0 Absagen

Teilnehmen Vielleicht Absagen

Kommentieren - Gefällt mir

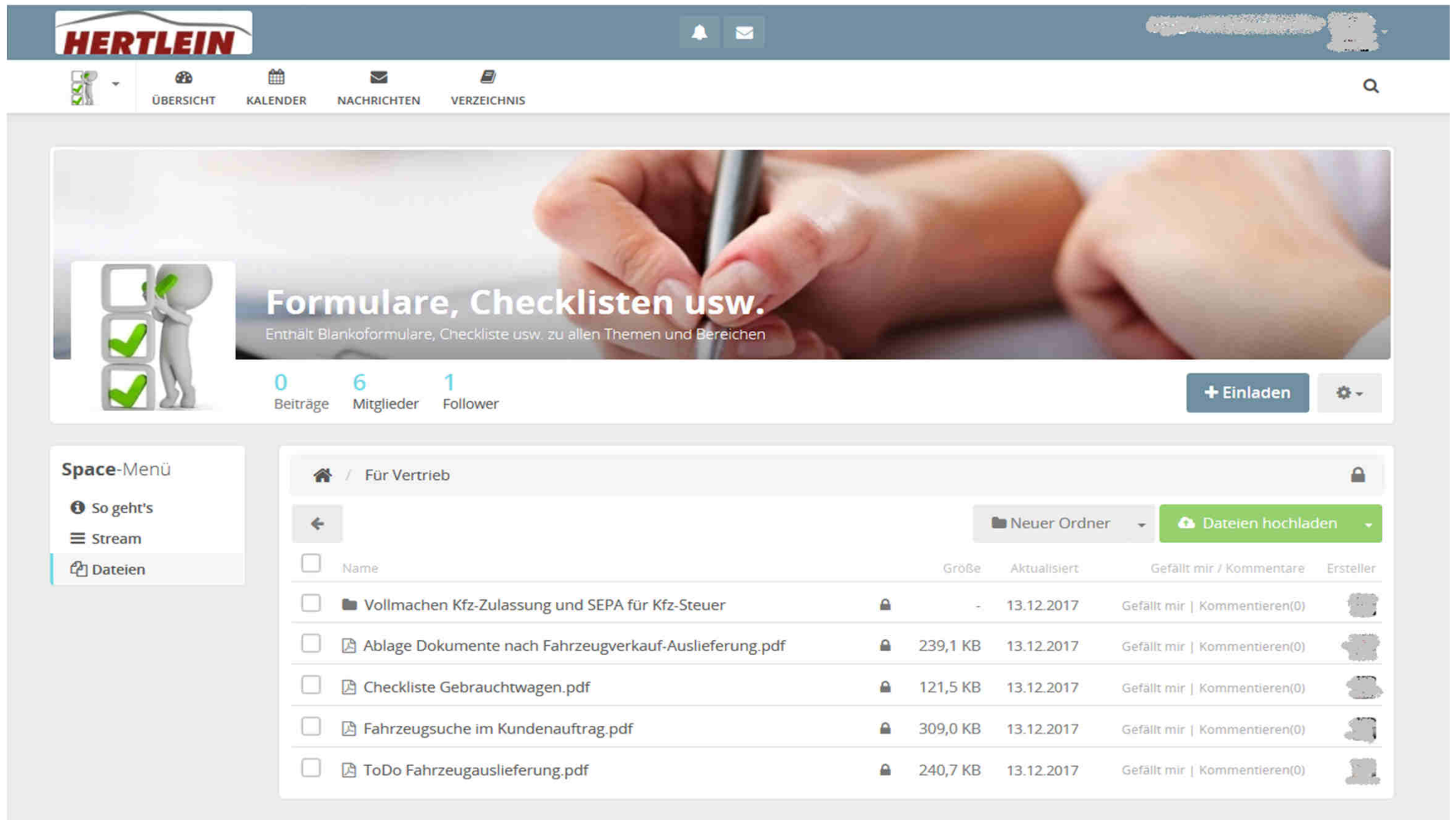
Letzte Aktivitäten

- hat Termin "Auslieferung Navara" erstellt. 17.02.2018
- hat Termin "kommt zum putzen" erstellt. 17.02.2018
- hat die Aufgabe »Gutschrift Für die Erstellung der Rechnung an« abgeschlossen. 15.02.2018
- hat die Aufgabe »20017 - RG 8220132 noch 10.400,-€ offen« abgeschlossen.

Beispiel Social Intranet mit HumHub : Bilder und Veranstaltungen

The screenshot displays a HumHub social intranet interface for the organization 'HERTLEIN'. At the top, there is a navigation bar with icons for notifications and messages, and a search icon. Below this is a secondary navigation bar with menu items: ÜBERSICHT, KALENDER, NACHRICHTEN, and VERZEICHNIS. The main content area features a header for 'Eigene Veranstaltungen' (Own Events) with a sub-header 'Alle von uns durchgeführten Veranstaltungen (Tag der offenen Tür, Betriebsausflüge, Einladungen vo...'. Below the header, statistics show 1 Beiträge (posts), 8 Mitglieder (members), and 0 Follower. A '+ Einladen' (Invite) button and a settings gear icon are also present. On the left, a 'Space-Menü' (Space Menu) lists various features: So geht's, Stream, Kalender, Dateien, Gallery (highlighted), Umfragen, and Aufgaben. The main content area shows a gallery titled 'Gallery 2016.06.19 Kartfahren in Gollhofen' by Thomas Hertlein, updated on 12.12.2017. The gallery consists of a grid of 12 images: a green box with a plus sign and the text '+ Click or drop files here', followed by 11 photos of people racing go-karts on an indoor track. A '← Back to overview' button is located at the top right of the gallery. At the bottom of the gallery, there is a 'Gefällt mir | Kommentieren' (Like | Comment) button.

Beispiel Social Intranet mit HumHub : Formulare und Checklisten



The screenshot shows a HumHub social intranet page. At the top, there is a navigation bar with the HERTLEIN logo, notification and mail icons, and a search icon. Below this is a secondary navigation bar with icons for 'ÜBERSICHT', 'KALENDER', 'NACHRICHTEN', and 'VERZEICHNIS'. The main content area features a large banner image of hands writing on a document. The banner text reads 'Formulare, Checklisten usw.' and 'Enthält Blankoformulare, Checkliste usw. zu allen Themen und Bereichen'. Below the banner, statistics show 0 Beiträge, 6 Mitglieder, and 1 Follower. There are buttons for '+ Einladen' and a settings gear icon. On the left, a 'Space-Menü' sidebar lists 'So geht's', 'Stream', and 'Dateien'. The main content area displays a file list for the space 'Für Vertrieb'. The file list has columns for Name, Größe, Aktualisiert, Gefällt mir / Kommentare, and Ersteller. The files listed are:

| <input type="checkbox"/> | Name | Größe | Aktualisiert | Gefällt mir / Kommentare | Ersteller |
|--------------------------|--|------------|--------------|-------------------------------|-----------|
| <input type="checkbox"/> | 📁 Vollmachen Kfz-Zulassung und SEPA für Kfz-Steuer | 🔒 | 13.12.2017 | Gefällt mir Kommentieren(0) | |
| <input type="checkbox"/> | 📄 Ablage Dokumente nach Fahrzeugverkauf-Auslieferung.pdf | 🔒 239,1 KB | 13.12.2017 | Gefällt mir Kommentieren(0) | |
| <input type="checkbox"/> | 📄 Checkliste Gebrauchtwagen.pdf | 🔒 121,5 KB | 13.12.2017 | Gefällt mir Kommentieren(0) | |
| <input type="checkbox"/> | 📄 Fahrzeugsuche im Kundenauftrag.pdf | 🔒 309,0 KB | 13.12.2017 | Gefällt mir Kommentieren(0) | |
| <input type="checkbox"/> | 📄 ToDo Fahrzeugauslieferung.pdf | 🔒 240,7 KB | 13.12.2017 | Gefällt mir Kommentieren(0) | |

Beispiel Social Intranet mit HumHub: Aufgaben verteilen

HERTLEIN

ÜBERSICHT KALENDER NACH

Neue Aufgabe erstellen

Titel *
Was ist zu tun?

Zugewiesene Benutzer
Wähle Benutzer

Termin
Frist

Speichern Abbrechen

Space-Menü

- So geht's
- Stream
- Kalender
- Aufgaben

0 Beiträge 5 Mitglieder Follower

Auslie
Fahrzeugauslie

Aufgaben

| | | | | | |
|--------------------------|---|----------|------------|---|------------|
| <input type="checkbox"/> | 23137 - [REDACTED] RG 2271965 noch 949,99€ (komplett) offen | 28.02.18 | [REDACTED] | 0 | [REDACTED] |
| <input type="checkbox"/> | 24020 - [REDACTED] RG 8870083 noch 1.686,43€ offen | 28.02.18 | [REDACTED] | 0 | [REDACTED] |
| <input type="checkbox"/> | 20017 - [REDACTED] RG 8220132 noch 10.400,-€ offen | 31.03.18 | [REDACTED] | 0 | [REDACTED] |

+ Aufgabe erstellen ✓ 1 abgeschlossene Aufgaben

+ Einladen

Beispiel Social Intranet mit HumHub : Kalender und Termine

HERTLEIN

ÜBERSICHT KALENDER NA

Urlaub
Kalender, in de
1 Beiträge 8 Mi

Space-Menü

- So geht's
- Stream
- Kalender**
- Datelen
- Aufgaben

Termin erstellen

Allgemein Teilnahmemodus Datelen

Krankmeldung Herr XYZ

Wähle Kategorie

- Wähle Kategorie
- Feier-/Brückentag
- Krank**
- Samstag anwesend
- Schulung / Schule
- Urlaub - Beantragt
- Urlaub - Genehmigt
- Öffentlich

Ganztägig

Startdatum: 05.02.18 Startzeit:

Enddatum: 05.02.18 Ende:

UTC+01:00 - Europe/Berlin

Speichern Abbrechen

Monat Woche Tag

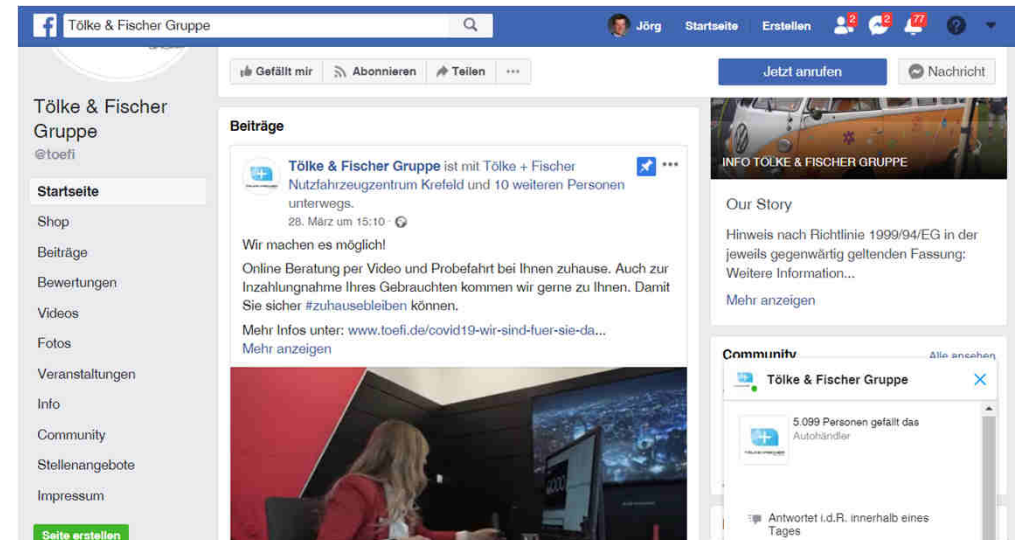
| Sa. | So. |
|-----|-----|
| 3 | 4 |
| 08 | 08 |
| 10 | 11 |
| 17 | 18 |
| 19 | 20 |
| 21 | 22 |
| 23 | 24 |
| 25 | |

2. Außenkommunikation

- Zielsetzungen:**
- Kunden aktiv über Ihre aktuelle Servicefähigkeit informieren
 - Verstärkte Präsenz in Ihren virtuellen Welten

Veränderte Öffnungszeiten, Teambesetzung, Leistungsangebot etc. klar auf allen Kanälen kommunizieren: Webseite, Facebook, Newsletter, Telefonansage etc.

Facebook-/Instagram-Team verstärken, YouTube-Kanal befeuern, Chat-Kanal einrichten, auf Foren präsent sein etc.

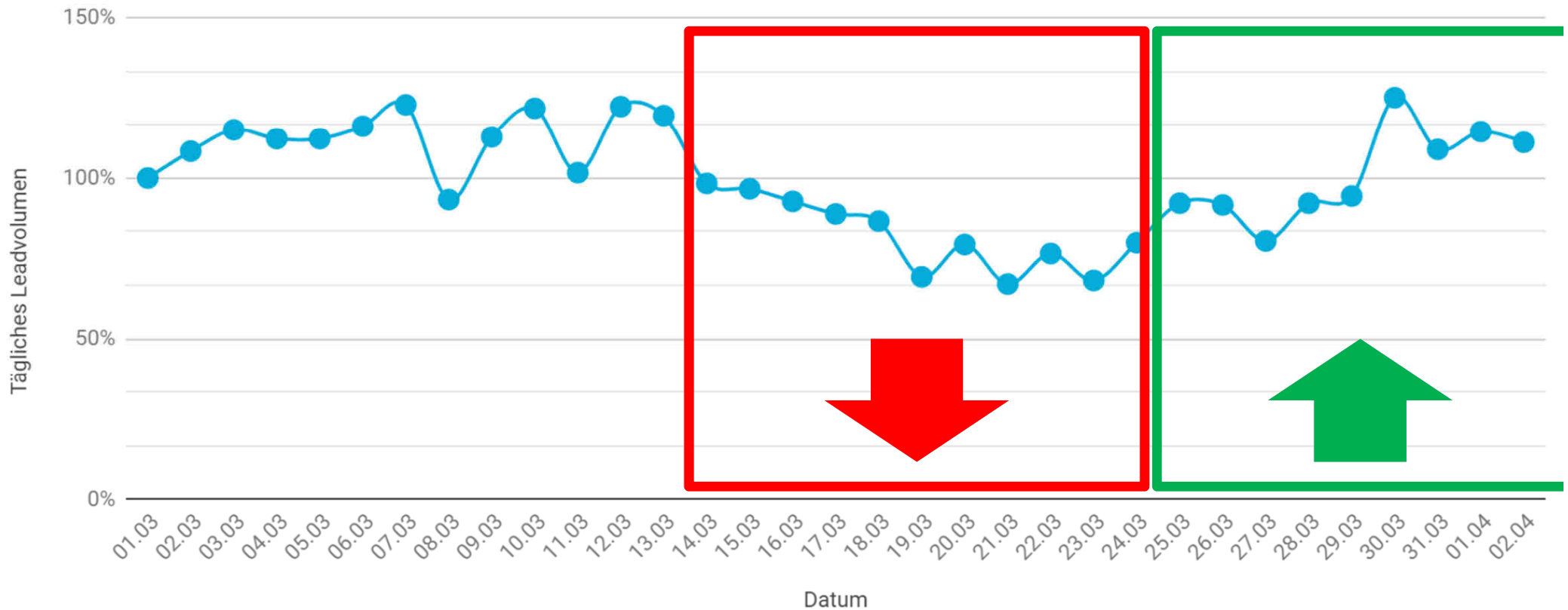


3. Vertrieb: Die Kunden suchen (wieder) online nach Fahrzeugen!

Stabile Leadentwicklung AutoUncle Deutschland



Index: 01.03.2020=100%



3. Vertrieb


- Zielsetzungen:**
- Ihre Fahrzeuge virtuell erleben, Leads sammeln für die „Zeit danach“
 - Fern- oder Online-Verkauf anbieten, auch ohne e-Shop

Virtuelles Fahrerlebnis und Leads sammeln

- Fahrzeugvideos präsentieren
- Video-Live-Vorfürungen von Fahrzeugen
- Einzelkundengespräche mit Videos unterstützen
- Lead-Stapel aufbauen und die Kunden bis zur Zeit nach Corona bei Laune halten
- ...



Fernverkauf Online-Verkauf

- E-Shop aufbauen 
- Ohne e-Shop:
 - Fernverkauf auf Fahrzeug-präsentationsseite erklären
 - Vertragsabschluss per Post/E-Mail
 - GW-Bewertung beim Kunden durchführen
 - Probefahrt-Kfz zum Kunden bringen
 - Online-Bezahlung anbieten



4. Service

Zielsetzungen: ■ „Kontaktloser“ Serviceprozess

| Tool: | Terminvereinbarung | Terminvorbereitung | Annahme, Auftragserstellung | Auftragsdurchführung | Kfz-Rückgabe, Abrechnung |
|----------------------------------|--------------------|----------------------|-----------------------------|----------------------|--------------------------|
| Online-Formulare | Terminvereinbarung | | Dialogannahme | Papierlose Werkstatt | |
| Kunden-Chat | Terminvereinbarung | Auftragsbestätigung | Auftragsklärung | Auftrags-erweiterung | Koordination Abholung |
| Remote-Desktop-Tools | Werkstattkalender | WPS, DMS | | | |
| Intranet | Werkstattkalender | Werkstattkalender | Rückfragen | Auftragskoordination | |
| Mitarbeiter-Chat | | Auftragskoordination | Rückfragen | Auftragskoordination | |
| Video-/Bild-Dokumentation | | | Auftragsklärung | Auftrags-erweiterung | |
| Eigene Cloud | | | Download WK-Auftrag | | Rechnungsdownload |

Zusammenfassung

- Recherchieren Sie unter über 630 digitalen Lösungen auf www.diserva.de:

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Home-Office https://bit.ly/2xK09IA | Intranets https://bit.ly/2Uz9pll | Video-Konferenz https://bit.ly/2UC2UhZ | Lead-Management https://bit.ly/3aF1zwi | Eigene Cloud https://bit.ly/39lqEVY | Formulare https://bit.ly/3aHkvdQ |
|  |  |  |  |  |  |

- Informationen des ZDK finden Sie hier:

| | |
|---|---|
| FAQ-Dokument https://bit.ly/2w8LW1p | Corona-Infos https://bit.ly/2UUEbob |
|  |  |



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Steinaecker Consulting
Dr. Jörg v. Steinaecker
Überm Rath 25
56072 Koblenz

Email: info@steinaecker-consulting.de
Tel.: +49 174 4613132
Fax: +49 3212 1235374
Skype: jorg.steinaecker
URL: www.steinaecker-consulting.de