

VOLVO

VOLVO PERSONAL SERVICE CERTIFICATION TEMPLATE

Händlernummer: DE05183

Händlername: Autohaus Michael Theis e.K.

Zertifizierungsdatum: 23.01.2024

Inhaltsübersicht

1. Struktur und Organisation
2. PST-Verantwortung
3. VPS-Arbeitsplätze
4. Werkzeugschrank und Supportwerkzeugschrank
5. 5S-Bereiche
6. Teilevorbereitung für PST
7. Digitales Team Target Board
8. One Voice - Kundenzufriedenheit
9. Improvement identification tool
10. Terminplaner
11. Kundenfluss
12. PST-Prozess
13. Teambild

1. Struktur und Organisation

Allgemeine Informationen		Kommentar
1	Name Werkstatteleiter:	Jörg Müller
2	Name Implementation Manager:	Franco Faggiano
3	Name IIT-Verantwortlicher: (Improvement identification tool)	Jörg Müller
4	Name Andon:	Jörg Müller
5	Name VPS-Verantwortlicher:	Michael Theis
6	Anzahl Hebebühnen gesamt:	4
7	Anzahl der VPS-Hebebühnen:	1 plus support (2)

1. Struktur und Organisation

Allgemeine Informationen		Kommentar
8	Namen der PSTs:	Jörg Müller, Michael Theis
9	Anzahl gemeldeter Volvo-Techniker:	2
10	Anzahl Werkstatt Support/Serviceberater:	1
11	Andere Mitarbeiter:	0
12	Auszubildende:	0
13	Weitere Marken in der Werkstatt:	0

2. PST-Verantwortung

PST-Verantwortung: Planung		Ja/Nein /Anzahl	Kommentar
1	Ist der PST für die VPS-Terminvergabe zuständig?	Ja	
2	Ist der PST für die Auftragserstellung seiner Aufträge zuständig?	Ja	
3	Verwendet der PST hierbei die VST-Zeit aus VIDA?	Ja	
4	Wird die VST-Zeit auf die Teamarbeit angepasst?	Ja	
5	Liegt ein Buchungsstandard für die VPS-Aufträge vor, der 2 PST pro Hebebühne beinhaltet?	Ja	

2. PST-Verantwortung

PST-Verantwortung: Customer Service Prozess		Ja/Nein /Anzahl	Kommentar
1	Wie viele Volvo-Durchläufe werden täglich durchgeführt?	6-7	
2	Wie viele VPS-Aufträge werden durchschnittlich täglich durchgeführt?	3-4	
3	Wie viele Kundenannahmen übernimmt der PST täglich?	3-4	
4	Wird täglich im Team am Fahrzeug gearbeitet und unterstützt der Andon die PSTs bei Bedarf?	Ja	
5	Holt der PST die Freigabe (auch telefonisch) für Zusatzarbeiten während der Reparatur beim Kunden ein?	Ja	
6	Wie viele Fahrzeugrückgaben nimmt der PST täglich vor?	3-4	
7	Ist der PST für die Rechnungserstellung zuständig?	Ja	
8	Ist der PST für den Bezahlvorgang verantwortlich?	Ja	
9	Wird dem Kunden die Rechnung vom PST erläutert?	Ja	
10	Ist der PST für die telefonischen Nachkontakte seiner VPS-Kunden verantwortlich?	Nein	Das soll zukünftig durch den Support geschehen

2. PST-Verantwortung

PST-Verantwortung: Standards		Ja/Nein /Anzahl	Kommentar
1	Liegt ein schriftlicher Eskalationsprozess vor?	Ja	
2	Liegen Visitenkarten für die PSTs vor und sind sie dort als „Persönlicher Service Techniker“ vermerkt?	Ja	
3	Tragen die Mitarbeiter ausschließlich der VPS-Kleidung?	Ja	
4	Liegt ein schriftlicher Händlerstandard für die Kundenkommunikation im Rahmen der Terminvereinbarung vor?	Ja	
5	Liegt ein schriftlicher Händlerstandard für die Kundenannahme vor?	Ja	
6	Sind die PSTs auf der Volvo-Homepage als „Persönliche Service Techniker“ abgebildet?	Ja	
7	Haben alle PSTs Zugang zu allen relevanten Systemen (VIDA, TIE, Terminplaner und One Voice)?	Ja	

3. VPS-Arbeitsplatz



Verantwortlichkeit: Beide PSTs sind verantwortlich.

Im Betrieb steht dem VPS-Team ein vollwertiger VPS-Arbeitsplatz zur Verfügung. Dieser ist mit der VPS-Wand, -Werkzeugschränken, eingelassenen Stempelbühnen und den entsprechenden „Abrollern“ ausgestattet.

Licht, Elektrik und Luftanschlüsse entsprechen den Vorgaben (Ausnahmen siehe CIT).

3. VPS-Ausweichplatz



Verantwortlichkeit: Beide PSTs sind verantwortlich.

Der Supportplatz ist gleich wie der VPS-Platz ausgestattet. Hier kommt eine Auffahrbühne zum Einsatz.

Die komplette Infrastruktur eignet sich hervorragend als Ausweich- oder als Downloadplatz.

Licht, Elektrik und Luftanschlüsse entsprechen den Vorgaben (Ausnahmen siehe CIT).

3. VPS-Arbeitsplätze

Fragen zu den VPS-Arbeitsplätzen		Ja/Nein	Kommentar
1	Sind die Arbeitsplätze mit den vorgeschriebenen Hebebühnen ausgestattet?	Ja	
2	Sind die Arbeitsplätze jeweils mit der VPS-Wand ausgestattet?	Ja	
3	Sind die Arbeitsplätze jeweils mit 2 VPS-Trolleys ausgestattet?	Ja	
4	Sind die Arbeitsplätze beidseitig mit Druckluft ausgestattet?	Ja	
5	Sind die Arbeitsplätze beidseitig mit Strom ausgestattet?	Ja	
6	Sind die Arbeitsplätze mit einem PC ausgestattet?	Ja	
7	Entspricht der Werkstattboden den Vorgaben?	Nein	Entsprechender DR ist eingereicht
8	Entsprechen die Maße der Arbeitsplätze den Vorgaben?	Nein	Entsprechender DR ist eingereicht
9	Entspricht die Wandfarbe den Vorgaben?	Ja	Jedoch musste eine Kabelbrücke kaschiert werden und dadurch stimmen die Maße nicht ganz

3. VPS-Arbeitsplätze

Fragen zu den VPS-Arbeitsplätzen		Ja/Nein	Kommentar
10	Können die Kunden vom Kundewartebereich aus auf die VPS-Arbeitsplätze schauen?	Nein	Es ist zwar ein Fenster vorhanden, jedoch ist es sehr klein.
11	Sind die Arbeitsplätze ausreichend beleuchtet (mind. 1000 Lux)?	Ja	
12	Sind die Arbeitsplätze mit einer Absauganlage ausgestattet?	Ja	
13	Sind die Arbeitsplätze sauber und aufgeräumt?	Ja	
14	Sind die Werkzeugschränke mittig vor der Hebebühne?	Ja	
15	Ist ein Telefon an den VPS-Arbeitsplätzen installiert?	Ja	
16	Wo werden Softwaredownloads durchgeführt?		Entweder auf der Supportbühne, oder auf einer der anderen Arbeitsplätze
17	Sind die Abfallwege klar definiert?	Ja	

4. Werkzeugschrank



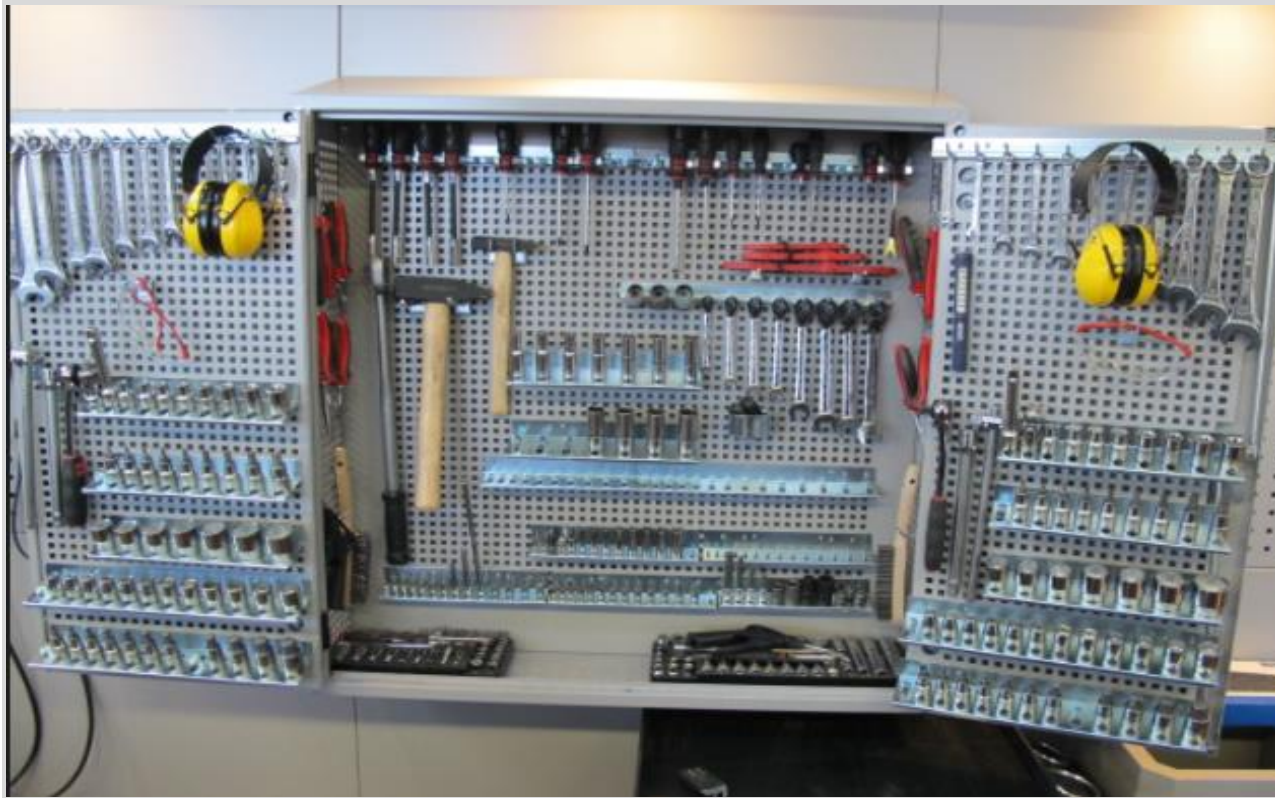
Verantwortlichkeit:

Die PSTs, welche dem Arbeitsplatz zugeteilt sind, haben die Verantwortung.

Ausstattung:

Vor dem VPS-Arbeitsplatz befindet sich der vollständig eingerichtete VPS-Werkzeugschrank. Beide Schränke sind identisch eingerichtet

4. Supportwerkzeugschrank



Verantwortlichkeit:

Die PSTs, welche dem Arbeitsplatz zugeteilt sind, haben die Verantwortung.

Ausstattung:

Vor dem VPS-Arbeitsplatz befindet sich der vollständig eingerichtete VPS-Werkzeugschrank. Beide Schränke sind identisch eingerichtet

4. Werkzeugschrank und Supportwerkzeugschrank

Fragen zu Werkzeugen und Ausrüstung		Ja/Nein	Kommentar
1	Sind alle VPS-Arbeitsplätze mit dem VPS-Werkzeugschrank ausgestattet?	Ja	
2	Ist der Hauptwerkzeugschrank für 2 PSTs eingerichtet?	Ja	
3	Ist der Supportwerkzeugschrank identisch zum Hauptwerkzeugschrank eingerichtet?	Ja	
4	Sind die Werkzeugschränke mit Referenzbildern versehen?	Ja	
5	Sind die Werkzeugschränke sauber und aufgeräumt?	Ja	

5. 5S-Bereiche I



Es gibt insgesamt 8 5S-Bereiche, welche alle im D-TTB mit Bildern dokumentiert sind.

Die Verantwortlichen sind im D-TTB hinterlegt und können regelmäßig rotieren. Sollten zukünftig noch Mitarbeiter dazustoßen werden die Namen entsprechend geändert. Auf dem Bild sieht man nur eine kleine Auswahl.

An allen Plätzen ist der gewünschte Zustand mit Referenzbildern dokumentiert.

5. 5S-Bereiche II



Hier ist beispielweise die Abfallentsorgung und die Frischölzapfanlage.

Verantwortlich ist immer der, welcher am D-TTB hinterlegt ist.

5. 5S-Bereiche

Fragen zu den 5S-Bereichen		Ja/Nein	Kommentar
1	Sind alle sinnvollen Bereiche/Geräte als 5S-Bereich gekennzeichnet?	Ja	
2	Sind diese mit Markierungen ausgestattet?	Ja	
3	Sind diese mit Referenzbildern ausgestattet?	Ja	
4	Gibt es für jeden 5S-Bereich eine verantwortliche Person und wird diese am D-TTB nachgehalten?	Ja	
5	Werden die 5S-Bereiche am D-TTB bewertet?	Ja	
6	Sind alle 5S-Bereiche sauber und ordentlich?	Ja	

6. Teilevorbereitung für PST



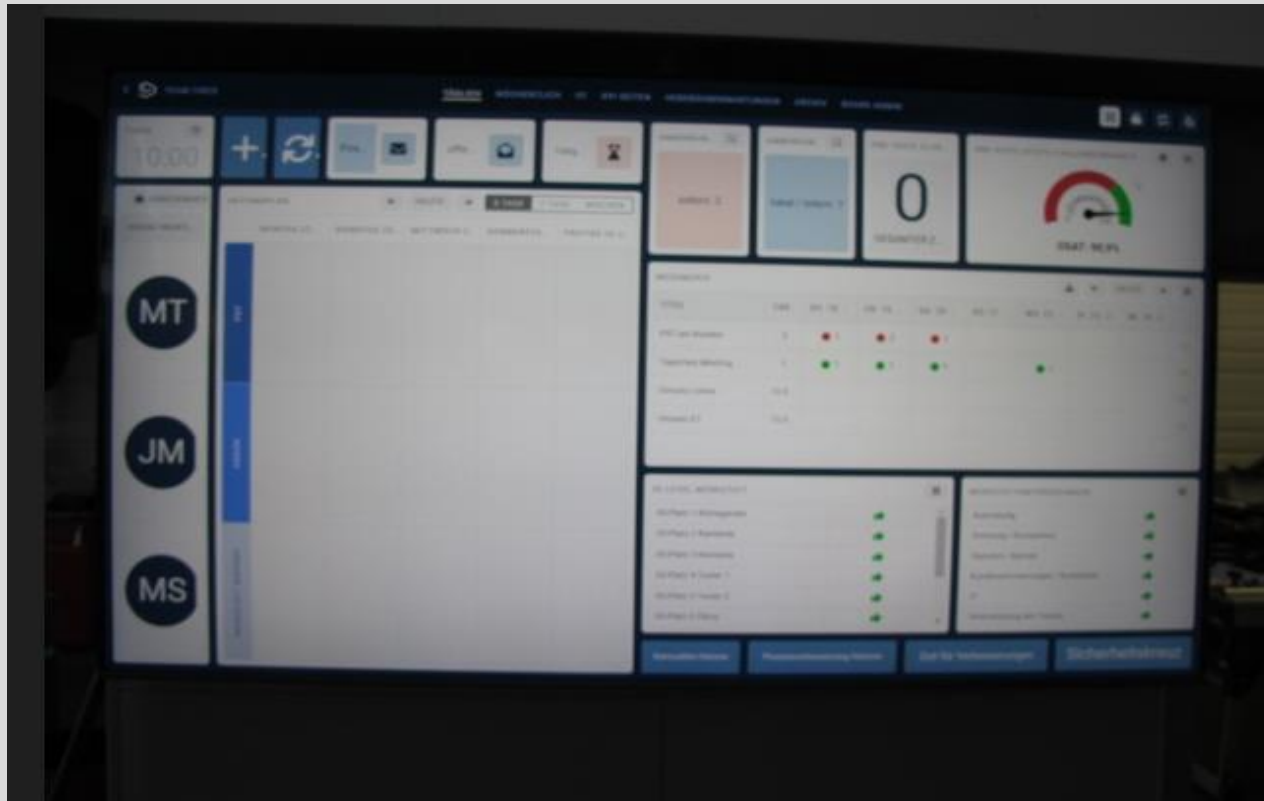
Im ET-Lager sind im Bereich der Nachtannahme Regalflächen für die vordisponierten Ersatzteile vorgesehen. Der PST hat natürlich freien Zugang zu diesem Bereich und die Wege sind ausnehmend kurz.

Die Verantwortung für diesen Bereich wird von Michael Theis übernommen.

6. Teilevorbereitung für PST

Fragen zu den 5S-Bereichen		Ja/Nein	Kommentar
1	Liegt ein Standard für den Teilefluss vor?	Ja	
2	Arbeitet der Partner mit PPO-Bestellungen?	Ja	
3	Ist es definiert, wo die VPS-Boxen gelagert werden?	Ja	
4	Werden in dem Regal täglich alle für den Tag benötigten VPS-Boxen bereitgestellt?	Ja	
5	Findet der PST die vorbereiteten Ersatzteile unmittelbar?	Ja	
6	Ist das Regal sauber und ordentlich?	Ja	

7. Digitales Team Target Board



Das Digitale-Team-Target-Board ist direkt links der VPS-Wand platziert und besteht aus einem 75 Zoll Bildschirm. Die Lage ist zentral und auch der Vida Terminplaner wird darauf abgebildet.

Der Andon zeichnet für das D-TTB verantwortlich.

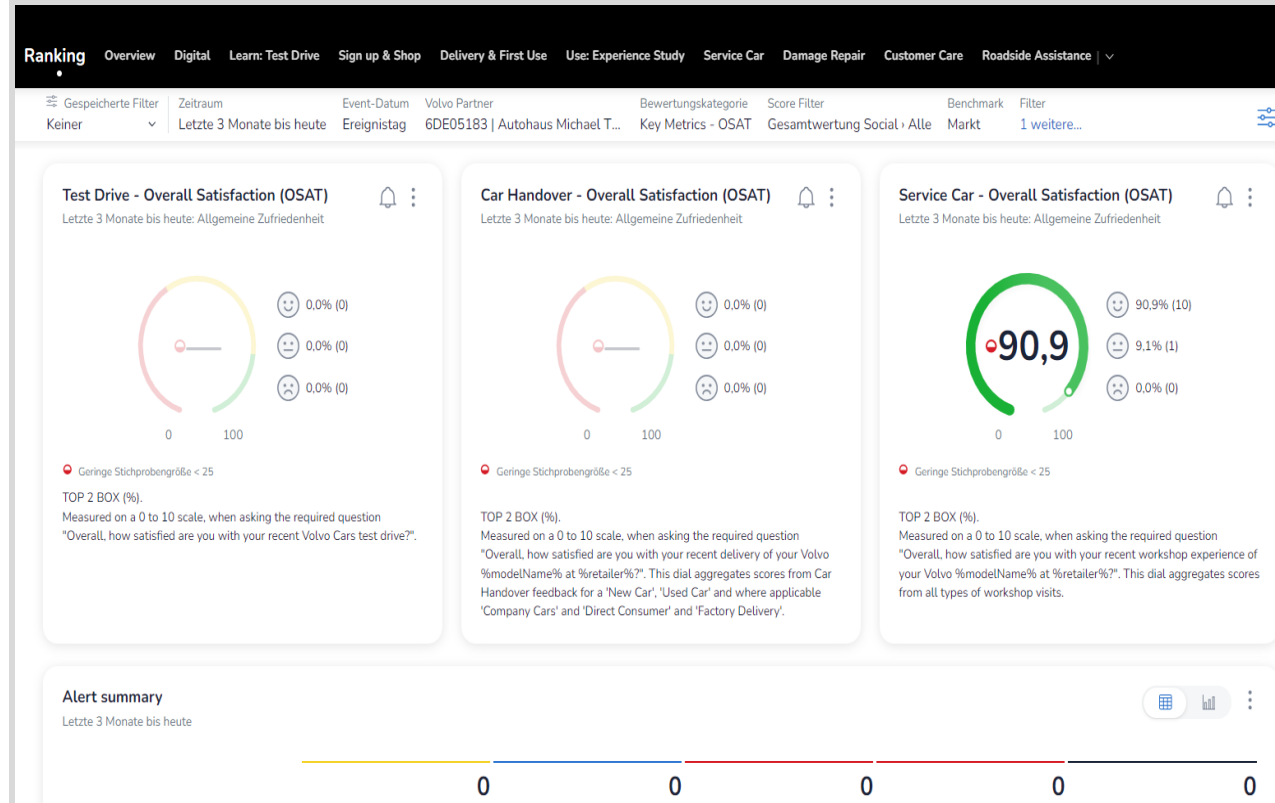
7. Digitales Team Target Board

Fragen zum digitalen Team Target Board		Ja/Nein	Kommentar
1	Wird die Besprechung tatsächlich jeden Tag durchgeführt?	Ja	
2	Wird die Besprechung vom Andon gehalten?	Ja	
3	Nehmen alle PSTs an der Besprechung teil?	Ja	
4	Nimmt die Managementebene regelmäßig an der Besprechung teil?	Ja	
5	Werden regelmäßig Tasks am D-TTB eröffnet?	Ja	Es könnten mehr sein.
6	Werden Messwerte auf dem D-TTB visualisiert und täglich nachverfolgt?	Ja	

7. Digitales Team Target Board

Fragen zum digitalen Team Target Board		Ja/Nein	Kommentar
7	Wird der OSAT-Wert aus One Voice auf dem D-TTB visualisiert und besprochen?	Ja	
8	Werden regelmäßig Kennzahlen am D-TTB hinterlegt und gepflegt?	Ja	
9	Wird die Besprechung mit für die Tagesplanung verwendet?	Ja	Der VWP läuft auf dem gleichen Bildschirm
10	Werden die 5S-Bereiche am D-TTB nachgehalten?	Ja	
11	Wird die Zeit für Verbesserungen eingeplant und auf dem D-TTB eingetragen?	Ja	
12	Wird der Bereich Werkstattanforderungen am D-TTB gepflegt?	Ja	

8. One Voice – Kundenzufriedenheit aktueller Auszug



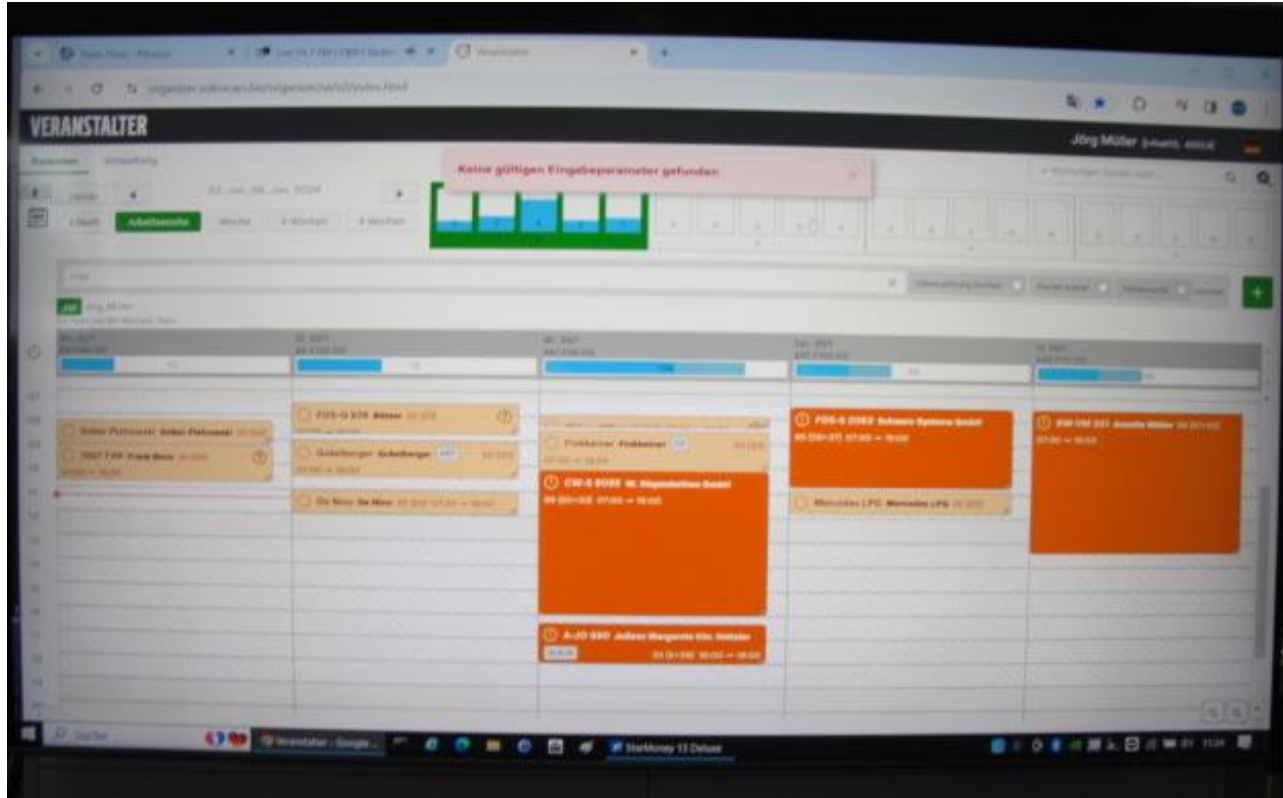
8. One Voice - Kundenzufriedenheit

Fragen zum One Voice - Kundenzufriedenheit		Ja/Nein	Kommentar
1	Bennen Sie die verantwortliche Person für One Voice.	-	Jörg Müller
2	Wie häufig werden die Techniker über Feedback der Kunden informiert?		Regelmäßig im Rahmen des Teammeetings
3	Wie hoch ist der aktuelle OSAT-Wert?	90,9	
4	Werden die Kundenfeedbacks fristgerecht bearbeitet?	Ja	

9. Improvement identification tool

Fragen zum Improvement identification tool		Ja/Nein	Kommentar
1	Werden alle Aufträge ins IIT eingepflegt?	Ja	
2	Werden alle Spalten im IIT befüllt?	Nein	Der Nachkontakt wird z.Z. noch nicht gepflegt. Das soll kurzfristig durch den Support geschehen.
3	Wird das IIT regelmäßig ausgewertet?	Nein	Dafür läuft es noch nicht lange genug.
4	Was sind die häufigsten Abweichungen?		Reteterminierung wegen größerer Arbeiten.
5	Welche Maßnahmen wurden getroffen, um die Abweichungen zu mindern?		Dafür läuft es noch nicht lange genug.
6	Können Prozessverbesserungen aus dem IIT abgeleitet werden?		Dafür läuft es noch nicht lange genug.

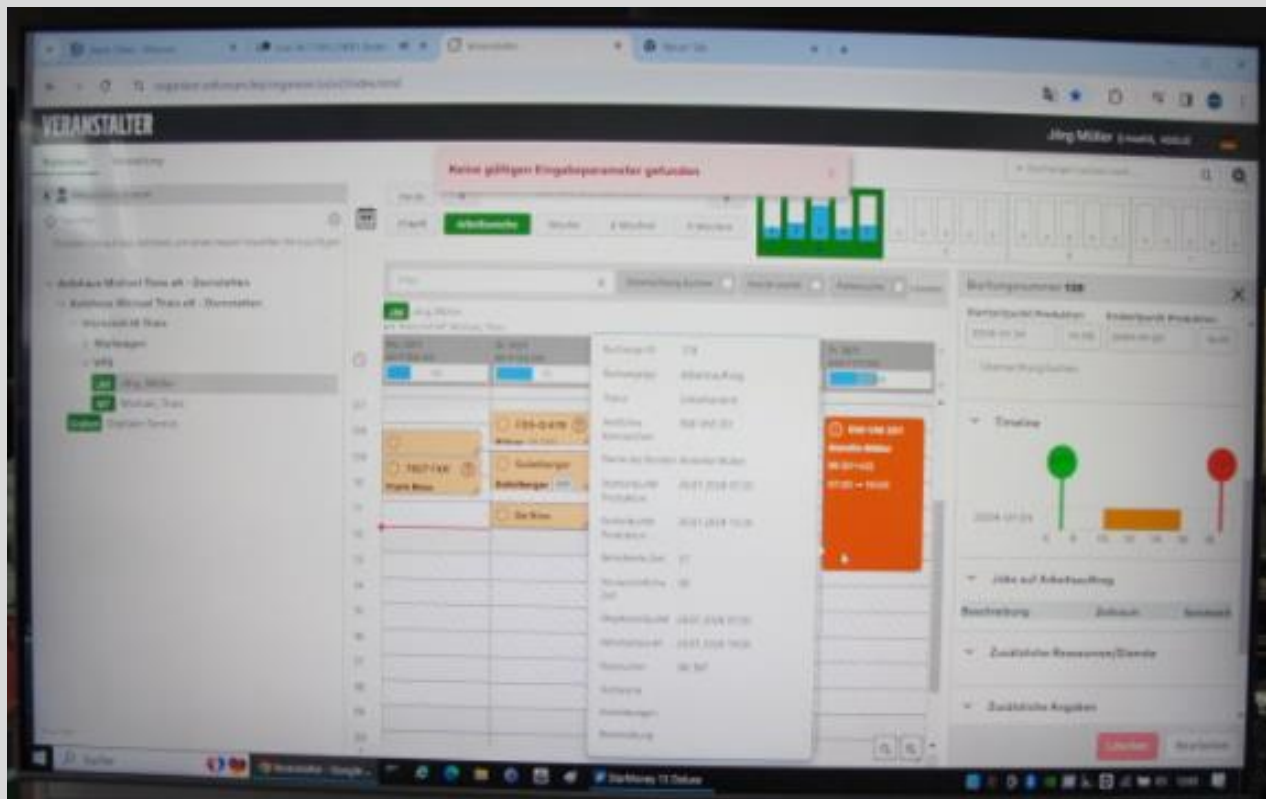
10. Terminplaner – Planungsansicht VPS



Beide PST sind für die Termine verantwortlich.

Während der Implementierung von VPS, wurde der Vida-Workshop-Planer eingeführt.

10. Terminplaner – Buchungsstandard VPS



Beide PST sind für die Termine verantwortlich.

Während der Implementierung von VPS, wurde der Vida-Workshop-Planer eingeführt.

10. Terminplaner

Fragen zum Terminplaner		Ja/Nein	Kommentar
1	Werden VPS-Termine kenntlich gemacht?	Ja	
2	Werden Wartekunden gekennzeichnet?	Ja	
3	Verfügen alle VPS-Termine über eine Bring- und Abholzeit?	Ja	
4	Verfügen alle VPS-Termine über eine Start- und Stopzeit?	Ja	
5	Ist es möglich die Kapazitäten des VPS-Teams im Terminplaner einzusehen?	Ja	

11. Kundenfluss - Kundenparkplätze



11. Kundenfluss - Außenansicht



11. Kundenfluss - Empfangsbereich



11. Kundenfluss – VPS-Annahmetresen



11. Kundenfluss - Kundenwartebereich



11. Kundenfluss

Fragen zum Kundenfluss		Ja/Nein	Kommentar
1	Sind die Kundenparkplätze gekennzeichnet?	Ja	
2	Ist der Eingang der Werkstatt für die Kunden klar ersichtlich?	Ja	
3	Wird die Kundenannahme an einem konzeptkonformen VPS-Annahmetresen durchgeführt?	Ja	
4	Verfügt der VPS-Annahmetresen über den konzeptkonformen Schriftzug?	Ja	
5	Ist der Schreibtisch des Serviceberaters vorhanden und wird dieser aktiv genutzt?	Ja	Der Arbeitsbereich hinter der Theke dient den PSTs für administrative Aufgaben.

12. PST-Prozess: Hol- und Bringdienst



Kundenannahme PST



Kundenannahme PST am Fzg.



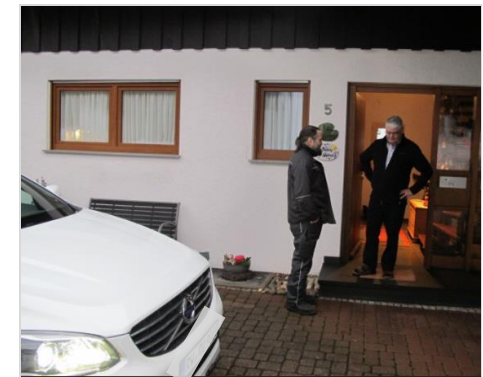
Teamarbeit



Fzg. geliefert und bereit



Rechnungserklärung



Fzg. Übergabe Kunde

12.1 PST-Prozess: Wartekunde



Kundenannahme PST



Kundenannahme PST am Fzg.



Arbeit am Fahrzeug ein PST



Fzg. Für Kunden bereitgestellt



Rechnungserklärung



Fzg. Übergabe Kunde

13. Teambild

