



Serviceeffizienz steigern mit digitalem Werkstattmanagement

Die Transformation des Werkstattbetriebs in einen zukunftsorientierten Prozess

-25%

höhere Techniker-
Auslastung

100%

Transparenz über Werkstatt,
Ressourcen und Aufträge

+3 h

Zeitgewinn pro
Techniker und Woche

Überblick

Für viele Unternehmen ist der Werkstatt- und Servicebereich heute ein entscheidender Erfolgsfaktor – doch die zugrunde liegenden Prozesse stammen oft noch aus einer anderen Zeit. Die Maschinen werden komplexer, Kunden erwarten schnellere Reaktion und höchste Verfügbarkeit, gleichzeitig verschärft sich der Fachkräftemangel: Qualifizierte Techniker sind knapp und schwer zu halten, während der Neumaschinenverkauf zunehmend unter Druck gerät.

Für Werkstatt- und Serviceleiter bedeutet das: Mehr Verantwortung und mehr Druck, um den Service effizient zu gestalten – aber oft mit Werkzeugen, die dafür nie gebaut wurden. Informationen liegen in ERP- und Warenwirtschaftssystemen, in Excel, im E-Mail-Postfach und auf Papier, die Planung passiert am Whiteboard, und wichtige Daten gehen auf dem Weg vom Techniker zurück in die Verwaltung verloren.

Die Folge sind unsichtbare Kosten: vermeidbare Notfallbestellungen, langsame Rechnungsstellung, ungenutzte Technikerstunden und eine Organisation, die reagiert statt steuert. Genau hier setzen moderne, spezialisierte Werkstattlösungen wie ClearOps an: Sie bringen Struktur in das tägliche Chaos, machen Kapazitäten und Aufträge transparent und verwandeln den Werkstattbetrieb in einen zukunftsfähigen, profitablen Prozess.

In diesem **Leitfaden** erfahren Sie

In diesem Leitfaden wird erläutert, welche versteckten Kosten veraltete Abläufe verursachen, wie sich moderne Werkstattlösungen sinnvoll in bestehende Systemlandschaften einfügen und inwiefern ClearOps Werkstattorganisationen dabei unterstützt, den Servicebereich zu einer stabilen, wachsenden Umsatzquelle zu entwickeln.

- ◆ Die unsichtbaren Kosten veralteter Prozesse
- ◆ Eine Einordnung moderner Werkstattlösungen in die traditionelle Systemlandschaft
- ◆ Wie zukunftsorientierte Werkstattplanung funktioniert
- ◆ Wie ClearOps Werkstatt- und Serviceleiter unterstützt
- ◆ Wie ClearOps Techniker unterstützt
- ◆ Mehrwert mit ClearOps in der Werkstatt & Servicealltag
- ◆ Eiksenteret Fallstudie
- ◆ Fazit



Die **unsichtbaren Kosten** veralteter Prozesse

Auf den ersten Blick wirkt der Werkstattalltag oft funktional: Aufträge werden abgearbeitet, Techniker sind ausgelastet, Kunden werden bedient. Hinter diesem scheinbar normalen Betrieb verbergen sich jedoch erhebliche, meist unsichtbare Kosten, die sich unmittelbar auf die Marge eines Unternehmens auswirken.

Veraltete, stark manuelle Abläufe sind dafür ein Haupttreiber: Wenn Planung auf Whiteboards und in Tabellen passiert, Informationen zwischen ERP- und Warenwirtschaftssystemen, E-Mails und Papier verstreut liegen und Techniker ihre Zeiten und Tätigkeiten nachträglich „aus dem Kopf“ dokumentieren, entstehen zwangsläufig Lücken, Fehler und Verzögerungen. **Jede dieser kleinen Ineffizienzen kostet Zeit und damit Geld.**



Hinzu kommt: Die Komplexität moderner Maschinen steigt stetig.

Diagnose und Reparatur erfordern heute deutlich mehr Informationen und Vorbereitung als früher. Wenn diese Informationen nicht strukturiert vorliegen, verliert der Techniker wertvolle Zeit mit der Suche und Rückfragen, statt produktiv an der Maschine zu arbeiten.

Typische Effekte im Alltag:

- Abrechenbare Stunden gehen verloren, weil Tätigkeiten nicht oder nur teilweise erfasst werden
- Rechnungsstellung verzögert sich, weil Informationen fehlen oder nachträglich geklärt werden müssen
- Ersatzteilmargen leiden, weil im Notfallmodus agiert wird und zu häufig spontan bestellt werden muss
- Serviceleiter verbringen überproportional viel Zeit mit „Feuerlöschen“ statt mit Steuerung und Optimierung

All dies führt zu einer Werkstattorganisation, die dauerhaft im Reaktionsmodus verbleibt. Die Planung bleibt chaotisch und manuell, und ohne Echtzeit-Transparenz über Kapazitäten und Auftragsstatus werden Ressourcen ineffizient eingesetzt. Die Kommunikation zwischen Serviceleitern, Technikern und Verwaltung ist fragmentiert, während Daten in isolierten Silos verbleiben. **Genau diese versteckten Kosten beeinflussen letztlich maßgeblich, ob der Servicebereich als echter Ergebnistreiber fungiert oder sich zu einem stillen Margen-Risiko entwickelt.**



Eine Einordnung moderner Werkstattlösungen in die traditionelle **Systemlandschaft**

ERP- und Warenwirtschaftssysteme sind das Rückgrat vieler Betriebe. Sie wurden jedoch nicht dafür entwickelt, den dynamischen Werkstattalltag im Detail zu steuern. Sie bilden Aufträge und Rechnungen ab, stoßen jedoch an ihre Grenzen, wenn es um minutengenaue Planung, transparente Auslastung sowie die operative Steuerung von Technikern und Werkstattprozessen geht.

Deshalb entstehen in vielen Händlerbetrieben „Neben-Systeme“, die sich über Jahre eingeschlichen haben: Outlook-Kalender, Excel-Listen, Whiteboards, handgeschriebene Auftragskarten. Diese helfen kurzfristig, erzeugen aber langfristig Komplexität, Mehraufwand und Intransparenz.



Typische Symptome:

- Mehrere, voneinander getrennte Planungsorte (ERP, Kalender, Whiteboard, Zettel)
- Keine durchgängige Sicht auf alle Aufträge, Techniker und Kapazitäten
- Doppelte Datenerfassung zwischen Werkstatt und Verwaltung
- Wichtige Informationen „stecken“ beim Techniker oder in der Werkstatt und schaffen es nicht zurück ins System

Moderne Werkstatt- und Service-Management-Plattformen setzen genau hier an: **Sie ergänzen das ERP gezielt dort, wo operative Flexibilität und Transparenz gefragt sind, ohne das bestehende System in Frage zu stellen.**

Zentrale Prinzipien einer solchen Lösung:

- ERP- und Warenwirtschaftssysteme bleiben die Systeme für Stammdaten
- Die Werkstattlösung übernimmt Planung, Ausführung und Dokumentation
- Daten fließen automatisiert in beide Richtungen, ohne doppelte Eingaben
- Werkstattprozesse laufen in einer gemeinsamen Oberfläche zusammen
- KI-Funktionen zur Steigerung der Produktivität und Effizienz

So entsteht eine Systemlandschaft, die auf dem stabilen Fundament von ERP- und Warenwirtschaftssystemen aufbaut und Werkstattorganisationen zugleich dazu befähigt, den Tagesbetrieb aktiv zu steuern, anstatt lediglich darauf zu reagieren.

Wie **zukunftsorientierte** Werkstattplanung funktioniert

Moderne Lösungen für das Werkstattmanagement unterstützen den gesamten Serviceprozess – von der Auftragserstellung und -planung über die Durchführung bis hin zur Abrechnung – und sorgen dafür, dass jeder Schritt vernetzt und sichtbar ist. Die KI-gestützte Aftersales Intelligence-Plattform ClearOps ermöglicht einen nahtlosen Ablauf dieser Schritte und etabliert einen transparenten, vollständig steuerbaren Workflow über alle Phasen hinweg.

Damit werden Kernprobleme gelöst, die heute viel Geld kosten:

- Chaotische, manuelle Planung über Whiteboards, Tabellen und Telefonate
- Fehlende Echtzeit-Transparenz über Auslastung und Auftragsstatus
- Schlechte Ressourcennutzung, weil Techniker auf Informationen oder Ersatzteile warten
- Fragmentierte Kommunikation zwischen Serviceleitern, Technikern und Verwaltung
- Daten in Silos, die eine saubere Auswertung und KPI-Steuerung verhindern

Mit ClearOps eröffnen sich für Werkstatt- und Serviceleiter neue Möglichkeiten:

- Intelligente Planung per Drag & Drop auf Basis der Techniker-Expertise und Prioritäten
- Live-Transparenz durch Dashboards für offene Aufträge, Auslastung und Engpässe
- Vollständige Maschinenhistorie mit früheren Aufträgen, Berichten und Teilerfassung
- Höhere Techniker-Auslastung mit KI-Funktionen – mehr produktive Stunden ohne zusätzliches Personal
- Zentrale Datenbasis, aus der Berichte, KPIs und Optimierungspotenziale abgeleitet werden

So wird aus dem Werkstattbetrieb ein steuerbarer Prozess: Der Serviceleiter sieht nicht nur, was gerade passiert, sondern kann aktiv entscheiden, was als Nächstes passieren soll.



Wie ClearOps **Werkstatt- & Serviceleiter** unterstützt

Für Werkstatt- und Serviceleiter geht es am Ende nicht nur um Kennzahlen – sondern um Kontrolle, Verlässlichkeit und das gute Gefühl, dass der Betrieb wirklich unter Kontrolle ist.

Rational betrachtet stehen sie permanent unter Leistungsdruck. Mehr Maschinen in kürzerer Zeit zu reparieren, Standzeiten reduzieren, die Techniker optimal auslasten in der globalen, schnelllebigen, KI-geführten Welt – ohne Qualitätseinbußen. Leerlauf kostet Marge, Überlastung kostet Motivation und Fehler. Gleichzeitig frisst der tägliche Abstimmungsaufwand wertvolle Zeit: Rückfragen zum Status, fehlende Informationen, nicht verfügbare Teile oder unklare Zuständigkeiten bringen den Ablauf ins Stocken.

Was sie brauchen, ist Transparenz in Echtzeit – über Auslastung, Teileverfügbarkeit und den Fortschritt jedes einzelnen Auftrags. Denn jede ungeplante Unterbrechung kostet Geld. Jeder vergessene Auftrag, jede Suchzeit, jede Informationslücke schmälert das Ergebnis. **Effizienz ist kein nette Ergänzung, sondern die Grundlage für nachhaltige Profitabilität.**



Doch neben den Zahlen wirkt eine zweite, oft stärkere Ebene: die emotionale Verantwortung. Werkstatt- und Serviceleiter tragen Verantwortung für ihr gesamtes Team.

Sie wollen souverän entscheiden, den Überblick behalten und Sicherheit ausstrahlen.

Gleichzeitig begleitet sie im Hintergrund die Sorge, dass im Tagesgeschäft etwas untergeht – ein Auftrag, ein Kunde, ein wichtiges Detail.

Der Wunsch nach Struktur ist deshalb mehr als Prozessoptimierung. Es ist der Wunsch nach Kontrolle statt Dauer-Feuerwehrmodus. Nach Klarheit statt Chaos.

Am Ende steht der Wunsch, mit einem guten Gefühl in den Feierabend zu gehen:

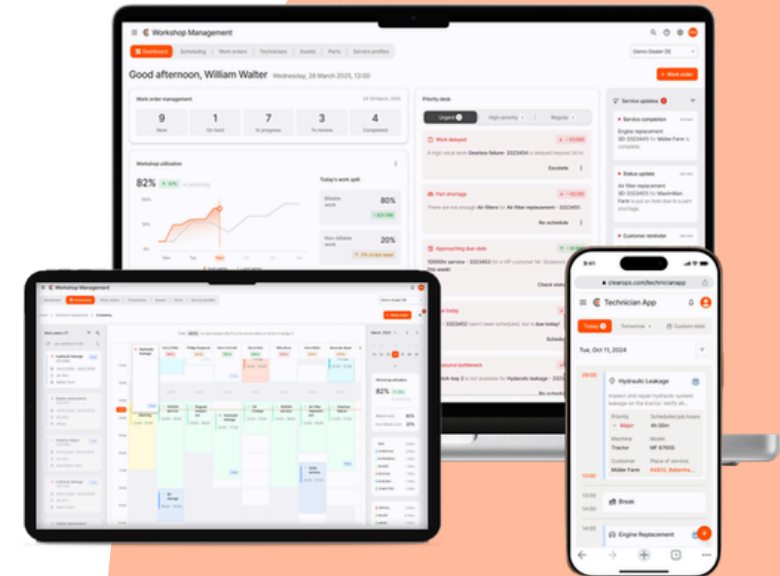
- mit der Gewissheit, dass alle Aufgaben sauber geplant sind,
- kein Auftrag übersehen wurde und
- jedes Teammitglied seine Aufgaben kennt.
- Idealerweise beginnt der nächste Arbeitstag nicht mit akutem Stress, sondern mit einem hohen Maß an Planbarkeit.

Genau hier setzt eine spezialisierte KI-fähige Werkstattlösung wie ClearOps an:

Sie schafft Transparenz, Struktur und Verlässlichkeit im Alltag – und verwandelt operative Hektik in steuerbare Prozesse:

- **Mehr Durchsatz**
- **Höhere Auslastung**
- **Weniger Stress**

Nicht nur mehr Ergebnis, sondern spürbar mehr Sicherheit im Tagesgeschäft.



Wie ClearOps **Techniker** unterstützt

ClearOps stellt Technikern eine intuitive, web- und mobilfähige Lösung bereit, die alle relevanten Informationen zu Auftrag, Maschine und Servicehistorie direkt am Arbeitsplatz verfügbar macht. Papierformulare, lose Notizen und doppelte Datenerfassung gehören damit der Vergangenheit an.

Typische Herausforderungen im Werkstattalltag:

- Aufwendiger Papierkram mit Auftragszetteln und Formularen
- Fehlende oder unvollständige Auftrags- und Maschinendaten
- Nachträgliche Erfassung von Zeiten, Ersatzteilen und Bildern

Wie ClearOps Techniker im Arbeitsalltag unterstützt:

- Alle Auftragsdetails inklusive Maschinenhistorie und benötigter Teile auf einen Blick
- Einfache Dokumentation durch Zeiterfassung, Fotodokumentation und KI-gestützte Spracherfassung
- Offline-Modus für flexibles Arbeiten auch ohne stabile Verbindung

Der Mehrwert für Techniker im Alltag:

- Spürbare Zeitersparnis durch weniger manuelle Verwaltung
- Effizientere Prozesse und schnellere Auftragsabwicklung
- Höhere Servicequalität und ein professioneller Auftritt gegenüber Kunden durch strukturierte Informationen und Dokumentation





Mit ClearOps lag der Fokus genau richtig – wir haben mehr Transparenz bei unseren Serviceaufträgen gewonnen, die Planung wurde einfacher, und die Techniker sind besser vorbereitet, wenn sie losfahren. Gleichzeitig konnten wir wichtige Integrationsprobleme lösen, ohne alles unnötig zu verkomplizieren.

Trond Randbo Kjempekjenn
CEO bei Eiksenteret

Mehrwert mit ClearOps in der Service-Alltag

Die Cloud-basierte, KI-gestützte Aftersales Intelligence-Plattform ClearOps ist nicht auf unverbindliche „Nice-to-have“-Digitalisierung ausgerichtet, sondern auf messbare Effekte im Werkstattbetrieb. Effektives Werkstattmanagement sorgt für klare Abläufe, optimale Auslastung der Techniker und transparente Planung in Echtzeit – und **schafft so mehr abrechenbare Stunden, weniger operative Hektik und einen messbar profitableren Werkstattbetrieb.**

Zentrale Mehrwerte auf einen Blick:

- ◆ **Übersichtliche Tages- und Wochenpläne** ermöglichen proaktive Planung statt eines dauerhaften Behandlungsmodus
- ◆ **Weniger Such- und Rückfragezeiten** bedeuten mehr Fokus auf abrechenbare Tätigkeiten
- ◆ **Eine spezialisierte Werkstattlösung** schafft Prozessklarheit und ergänzt bestehende ERP- und Warenwirtschaftssysteme, anstatt sie zu ersetzen
- ◆ **Höhere Auslastung der Techniker** durch transparente Kapazitäten und qualifikationsbasierte Einsatzplanung
- ◆ **Mehr abrechenbare Stunden** durch bessere Planung, weniger Leerlauf und weniger ungeplante Unterbrechungen



Fallstudie: Eiksenteret als Vorreiter

Wie sieht das in der Realität aus? Ein Beispiel ist Eiksenteret, ein AGCO-Händler, der seine Werkstattprozesse mit ClearOps neu ausgerichtet hat. Die KI-betriebene ClearOps-Plattform wurde dabei an SAP Business One angebunden und nahtlos in die bestehenden Prozesse integriert.

Der Ansatz: Einen durchgängigen Serviceprozess etablieren und damit die Grundlage schaffen, Notfallbestellungen zu reduzieren. Damit wurde die Basis geschaffen, Notfallbestellungen zu reduzieren und den Serviceprozess transparenter zu gestalten.

Erreichte Ergebnisse:

- Verlässliche, proaktive Auftragsplanung mehrere Wochen im Voraus
- Schnellere Auftragsabwicklung an der Maschine durch bessere Vorbereitung
- Deutlich geringere Notfallbestellungen und höhere Ersatzteilmargen
- Planbare Ersatzteilbestellungen dank Herstelleranbindung
- Nahtlose Integration mit SAP Business One und vollständige Nachverfolgbarkeit
- Verkürzte Abrechnungszeiten durch vollständige, strukturierte Informationen

Die Stimmen aus dem Unternehmen zeigen, wie sich das im Alltag anfühlt: **Weniger Dokumentationsaufwand, mehr Transparenz, einfachere Planung – und Techniker, die besser vorbereitet sind.**





Die Service Cloud hat unseren Workflow vereinfacht, indem SAP-Aufträge direkt in die Auftragsplanung übertragen werden. Die Mechaniker können Zeiten erfassen und Notizen direkt am Auftrag eintragen – egal ob am PC, Handy oder Tablet. Papierzettel sind nicht mehr nötig.

Service- & Werkstatteleiter bei Eiksenteret



Digitale Aufträge bieten uns volle Nachverfolgbarkeit: wer hat die Arbeit erledigt, was wurde gemacht, Dauer und zugehörige Bilder. Es ist einfacher, die Verfügbarkeit der Techniker zu überwachen, und die Zeiterfassung basiert jetzt auf tatsächlichen Eingaben statt Schätzungen.

Service- & Werkstatteleiter bei Eiksenteret

Fazit

Die Neuausrichtung der Werkstatt auf einen zukunftsfähigen, digital gesteuerten Prozess gilt nicht länger als optionale Maßnahme, sondern als zentrale Voraussetzung, um langfristig wettbewerbsfähig zu bleiben. Wer dauerhaft auf papierbasierte Abläufe, Insellösungen und eine überwiegend reaktive Planung setzt, geht das Risiko sinkender Margen, steigenden Mitarbeiterfrusts und einer schwindenden Wettbewerbsposition ein.

Gleichzeitig ist genau jetzt die Chance, langjährige Probleme zu lösen: fehlende Transparenz, ständige Notfälle, verlorene Stunden und verzögerte oder fehlerhafte Abrechnungen. KI-fähige Plattformen wie ClearOps ermöglichen es, Servicebereiche in eine neuen Ära effizienterer, datengestützter Prozesse zu überführen und sie damit zu einer echten, planbaren Umsatzquelle zu entwickeln.

Für Werkstätte, die vom reaktiven Modus zur proaktiven Kontrolle übergehen möchten, ist der erste Schritt ganz einfach: Eine Überprüfung des aktuellen Serviceprozesses, um festzustellen, wo ClearOps den größten Hebel für Sie bieten kann.

Sind Sie bereit für eine Veränderung?

Kontaktieren Sie uns: louis.giess@clearops.com
Oder rufen Sie uns direkt an: +49 89 38031838



Sind Sie bereit für Veränderung?

Kontaktieren Sie uns!



Nehmen Sie noch **heute Kontakt** mit uns auf -
erleben Sie Ihren **Erfolg von morgen**.

Lassen Sie uns ins Gespräch kommen!

Schreiben Sie uns an unter: louis.giess@clearops.com

oder rufen Sie uns an: +49 89 38031838

-25%

höhere Techniker-
Auslastung

100%

Transparenz über Werkstatt,
Ressourcen und Aufträge

+3 h

Zeitgewinn pro
Techniker und Woche