

## KaMo - Digitalisierung im After Sales

**Schon seit Langem hat KaMo die Weichen für eine Digitalisierung im After Sales gestellt. KaMo schaut auf erfolgreiche Praxiserfahrungen und nutzt bereits zahlreiche Vorteile.**

„Mehr Effektivität im After Sales und die Reduzierung bürokratischer Abläufe,“ so beschreibt Oliver Schwindling, Prokurist bei der KaMo GmbH, seine Motivation für die Digitalisierung in seinem Verantwortungsbereich After Sales.

Daher wurde ein digitales Service-Management-System entwickelt – angepasst an die individuellen Anforderungen der KaMo GmbH, einem Unternehmen der Uponor-Gruppe.

Bei der ausgewählten Dienstleistung dokumentiert der KaMo-Servicetechniker alle Arbeitsschritte auf seinem Tablet. Wo früher ein Arbeitsrapport von Hand ausgefüllt werden musste, genügt heute die Auswahl der ausgeführten Tätigkeiten per Klick aus einer Art Checkliste.

Im Beisein des Kunden wird mit dessen Einverständnis das Dokument unwiderruflich gespeichert - kontaktlos, hygienisch und sicher. Mittels mobiler Daten wird der Servicebericht direkt zum Unternehmen KaMo gesendet. Der Kunde erhält einen digitalen Nachweis des Serviceberichts.

Kommt es zu Folgeeinsätzen, so kann der ausführende Monteur genau sehen, welche Schritte im Vorfeld unternommen wurden und welche Bauteile ggfs. bereits ausgetauscht worden sind. „Diese Transparenz und die Verfügbarkeit aller Daten vor Ort stellen für uns eine große Arbeitserleichterung dar,“ lobt Oliver Schwindling den großen Fortschritt im After Sales und blickt auf 18-monatige Praxiserfahrungen. „Außerdem wird damit natürlich auch ein Dokumentationsstandard geschaffen. Unabhängig davon, welcher Monteur die Tätigkeiten ausgeführt hat, erfüllt jeder Servicebericht die notwendigen Kriterien.“

Von Seiten KaMo wurde das Projekt von dem erfahrenen Servicemonteur Manuel Kächler sowie Ralf Fischer, der für die kaufmännische Abwicklung After Sales im Innendienst zuständig ist, begleitet. In Zusammenarbeit mit dem Softwareanbieter L-mobile wurden die Inhalte definiert und schlussendlich im Jahr 2019 zum Start freigegeben.

„Wir hatten den Weitblick, uns schon vor Corona-Zeiten mit der Digitalisierung von Prozessen auseinander zu setzen – das kommt uns jetzt zu Gute,“ erklärt Oliver Schwindling. „Die Belange verschiedener Bereiche wurden berücksichtigt, nicht zuletzt der Datenschutz – das war ein wichtiger Schritt, den wir aus heutiger Sicht mit viel Umsicht professionell gemeistert haben.“

In Zusammenarbeit mit:



<https://www.l-mobile.com/>



The infographic features a blue background with a circuit-like pattern. It includes a list of service attributes, three circular images of technicians at work, and three portraits of team members.

Kundenzufriedenheit	Sorgfältigkeit
Technisches Know-how	Erfahrung
Verantwortungsbewusst	Qualität
Fachkompetenz	Beratung
Qualifizierung	Zuverlässigkeit
Expertenwissen	Leidenschaft

**Wartung**      **Inbetriebnahme**

**Kundendienst**

**KaMo**  
Ihr Hersteller und Dienstleister

Oliver Schwindling    Manuel Kächler    Ralf Fischer

Medienkontakt  
KaMo GmbH  
Regine Huber  
Marketing  
T +49 (7391) 7007-0  
F +49 (7391) 7007-77  
E [regine.huber@kamo.de](mailto:regine.huber@kamo.de)