

1 Tag im „Technical Market Support“

7.05 *Rechner hochfahren, Kaffee holen und sich einen Überblick verschaffen.*
Beantworten der ersten E-Mails und Terminabsprachen.

8.08 *Ein kurzer Reisebericht von Herrn Szopa.*

Er war die letzten Tage in China unterwegs und ist fasziniert über die Reparaturlösungen in den fernöstlichen Werkstätten.

8.27 *Kundenanruf über die Serviceline* – ein Motoreninstandsetzer sucht nach der besten Reparaturmöglichkeit eines Aluminium-Motorblocks und will sich darüber informieren.

8.54 *Ein Kollege vom Vertrieb steht in der Tür.*

Er fragt bei Frau Vogt nach möglichen Schulungsterminen für seinen Kunden.

9.30 *Kurze Teamabsprache* – Herr Stauten sucht nach möglichen Ursachen eines Reklamationsfalls. Nachdem die Kollegen die schadhafte Drosselklappe untersucht haben, ist schnell klar, dass wahrscheinlich eine Fehlfunktion des Motorsteuergerätes zum Ausfall geführt hat.

10.00 *Partner Intensive Training* – In einer Produktschulung zeigt Herr Meuters den Mitarbeitern einer spanischen Kundenfiliale die wesentlichen Unterscheidungsmerkmale von Kolben.

10.14 *Presseanfrage* – Ein Redakteur aus der technischen Fachpresse sucht Informationen und Bilder zu einem Artikel über AGR-Ventile.

10.30 *Reiseplanung* – Herr Holwein bereitet sich auf seine Reise nach Russland vor. Hierfür stellt er die Unterlagen und Präsentationen individuell nach den Wünschen des Kunden zusammen.

11.00 *Virtual Meeting* – vorgestern hat ein Kunde aus England Probleme mit der Montage von Rückschlagventilen gemeldet. Herr Roider hat den Fall analysiert und ein kurzes Online-Training zur Lösung des Problems zusammengestellt. Nach dem Meeting über Internet ist der Kunde happy.

12.00 *Mittagspause* – heute scheint es etwas Gutes in der Kantine zu geben.



August 2012

1 Tag im „Technical Market Support“

August 2012

13.21 *Kundenanruf* – Große Aufregung, die Abmessungen eines Gleitlagersatzes scheinen nicht zu stimmen. Liegt hier tatsächlich ein Fehler vor? Zusammen mit den Kollegen der Qualitätsabteilung wird anhand von Zeichnungen und Katalogdaten die Sachlage eruiert. Ein zweiter Anruf des Kunden klärt das Problem – es wurde ein falscher Motorkennbuchstabe mitgeteilt.



14.06 *Die Kollegen von Motor Service Brazil rufen an.*
Sie benötigen für ein Produkt Training spezielle Folien.

14.30 *Feedbackrunde* – die neuesten multimedialen Lern-Module sind aus der Entwurfsphase raus, jetzt wird im Team besprochen, welche Inhalte noch verbessert werden müssen.

15.00 *Telefonkonferenz mit den Kollegen in Dormagen* – für die nächste Hausmesse eines polnischen Kunden wurde angefragt, ob das Team die Veranstaltung mit einem Technikvortrag unterstützen kann.

15.45 *Vertriebsmeeting* – Herr Szopa sitzt mit dem Vertriebskollegen zusammen und bespricht die Anfragen und Anregungen der Kunden, die er während seines Aufenthaltes in China erhalten hat.



16.21 *Ein Schadensfall ist angekommen.*
Herr Schilling nimmt das Teil für eine erste Sichtprüfung mit ins Labor.

16.50 *Neue Produkt Information* – Bei einigen Zylinderlaufbuchsen hat sich die äußere Beschichtung geändert. Der verantwortliche Produktmanager sitzt bei Herrn Schnaibel und erklärt ihm worauf er bei der Erstellung der neuen Produkt Information achten muss.

17.15 *Videodreh* – Ein neuer Podcast über den Einbau von Luftmassensensoren soll erstellt werden. Herr Villmow kennt die notwendigen Handgriffe und diskutiert mit Herrn Bohn aus welchem Winkel man diese filmen muss.

