

**1** Hvordan styres autoværkstedets informationsprocesser?

– Hvilke papirer skal udfyldes, fra man modtager en kunde til kunden modtager en regning?

– Hvordan informerer man hinanden om, hvad der skal foregå, således at kunden oplever kvalitet?

2 Hvordan styres autoværkstedets reservedelsflow?

– Hvordan sikres det, at de rigtige reservedele er til rådighed, når en kunde har bestilt tid til reparation?
