

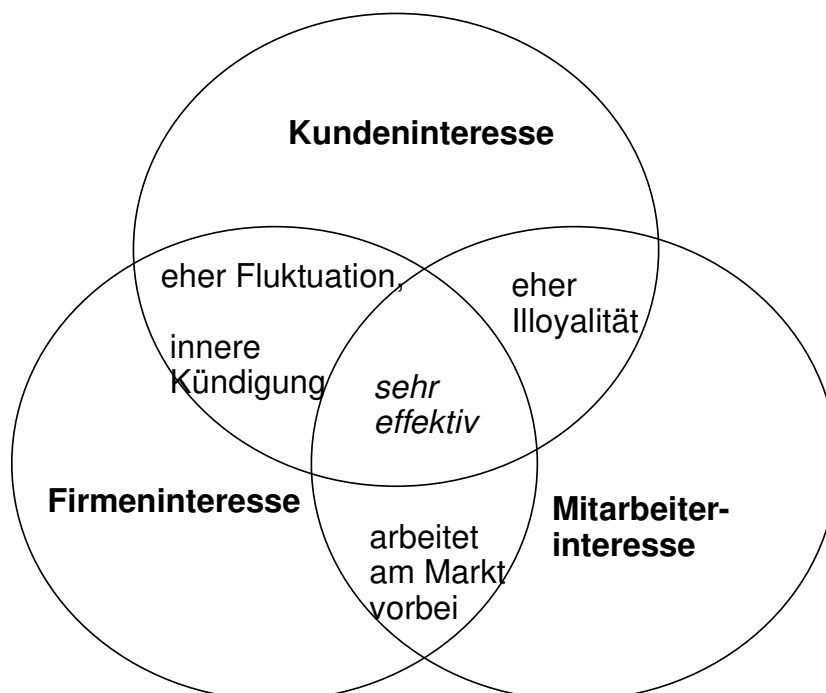
Disposition von Servicetechnikern - gestern – heute – morgen -

Servicetechniker sind wesentliche Leistungsträger im Service. Zukünftige Dispositionsprozesse werden dies verstärkt berücksichtigen.

- Interessen
- Disposition
- Ausblick

Am effektivsten wird bei Interessengleichheit gearbeitet

Verschiedene Interessengebiete im Service



Interessen

Im Service treten prinzipiell verschiedene Interessensphären aufeinander:

- Kunden erwarten rasche, effiziente und preiswerte Störungsbeseitigungen.
- Die Firma benötigt zufriedene Kunden und Profit.
- Mitarbeiter haben je nach Situation verschiedene Interessen. Beispielsweise mit den jeweils neuesten Techniken arbeiten, an bestimmten Abenden zu Hause sein, und/oder bevorzugt bei bestimmten Kunden oder in speziellen Regionen arbeiten. Es ist auch möglich, daß bevorzugt komplexe, schwierige Fälle bearbeitet werden wollen oder eher plan- und überschaubare Tätigkeiten bevorzugt werden.

verschiedenen Interessen nicht immer gleichermaßen vereinbaren können. Auf Dauer wird jedoch nur bei weitgehender Übereinstimmung der verschiedenen Interessensphären effizient gearbeitet.

Disposition

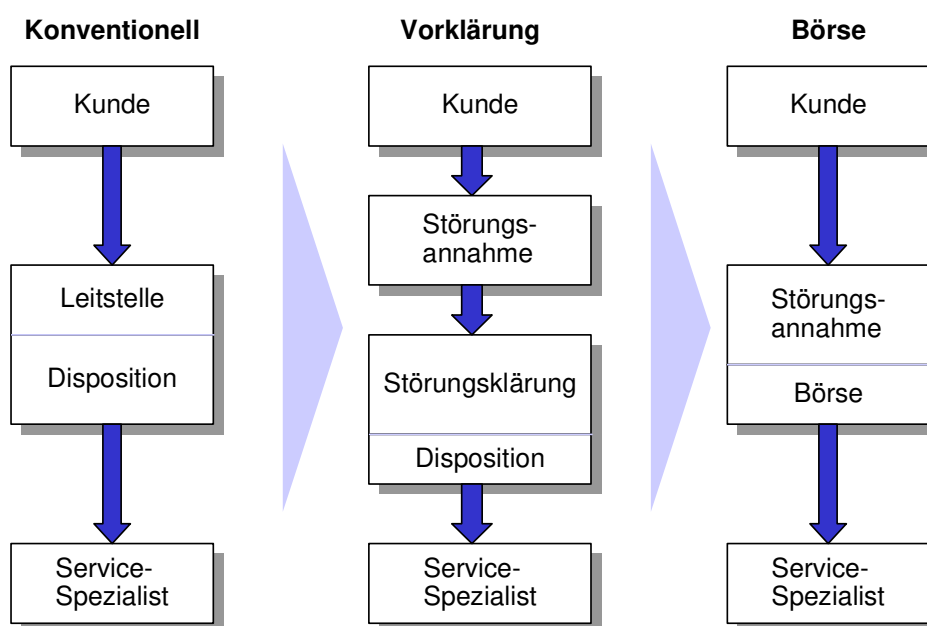
In der Vergangenheit wurde in den meisten Firmen die Störungsmeldung eines Kunden durch einen Disponenten an einen Servicetechniker disponiert. Der Kunde meldete dem Disponenten die Störung, dieser erledigte notwendige Auftragsvorbereitungen und beauftragte einen Techniker.

Insbesondere viele Calls werden effizient durch ein spezielles Call Center gehandhabt. Die technischen Möglichkeiten sind heute vorhanden.

Auch ein sehr guter Disponent wird die

Von der Konventionellen- über die Vorklärungs- hin zur Börsendisposition sind jeweils Effizienzsteigerungen vorhanden

Varianten zur Störungsd disposition



Jeder vor Ort Einsatz von Servicetechnikern, welcher durch Ferndiagnose vermieden oder verkürzt werden kann, reduziert die Servicekosten deutlich. Aus diesem Grund arbeiten viele Service - Firmen mit dem Mittel der Vorklärung. Aufträge, welche dann noch den Einsatz eines Service - Spezialisten vor Ort erfordern, werden an Techniker disponiert.

Bei der Disposition mit Vorklärung ist es zweckmäßig, den Kunden - Call beim ersten Anruf komplett zu handhaben. Dies reicht bis zur Fehlerbeseitigung oder der Veranlassung dazu geeigneter Maßnahmen. Mehrfaches Telefonieren für eine Störung ist sowohl für Kunden als auch für Service - Dienstleister unangenehm und teuer.

Bei der Disposition über eine Auftrags - Börse (siehe auch deutscher Service Management Preis 1992) hingegen disponiert sich ein Servicetechniker selbst. Er wägt flexibel seine eigenen

Interessen mit denen seiner Partner ab.

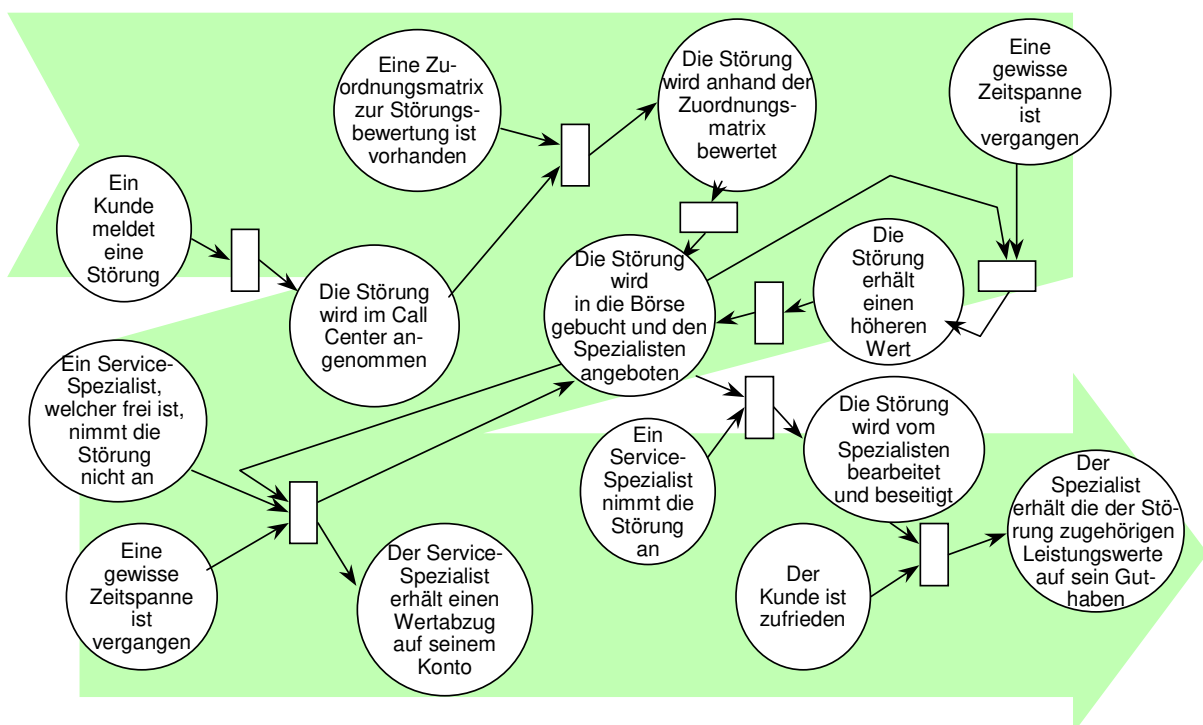
Prinzipiell bietet dieses Modell verschiedene Varianten. Beispielsweise kann die Funktionen der Störungsklä rung bei Bedarf durch den Servicetechniker genutzt werden. Je schneller ein angenommener Einsatz erledigt wird und je zufriedener der bediente Kunde ist, desto höher steigt das erarbeitete Punktkonto des Servicetechnikers.

Servicetechniker, welche wesentliche Leistungsträger in diesem Prozeß sind, disponieren ihre Einsätze nach verschiedenen Interessen. Im Prinzip möchten sie, auch im Vergleich mit Kollegen, gute Punktwerte erzielen.

Die Firma wahrt ihre Interessen, indem Aufträge nach verschiedenen Gesichtspunkten bewertet werden. Dies ist beispielsweise möglich nach der Dringlichkeit des Auftrages, der Kon-

Von der Störungsmeldung bis zur Fehlerbehebung treten verschiedene Regelmechanismen auf

Das Börsenmodell im Überblick



kurrenzsituation in diesem Marktsegment, der Bedeutung des Kunden, usw.

Kunden üben Einfluß aus, indem sie mit ihrer Zufriedenheit direkten Einfluß auf die resultierende Werthöhe des jeweils vom Techniker erarbeiteten Auftrags nehmen. Somit werden Kundeninteressen über Techniker auch innerhalb der Firma verstärkt durchgesetzt.

Bei sonstigen Dispositionsverfahren werden intern schwer lösbare Probleme eher in der Hierarchie abgefedert. Techniker, welche bei der Börsendisposition, aufgrund von Problemen der eigenen Firma, nicht die volle Punktzahl erhalten, werden bis zur Beseitigung der Themen nachhaltigen Einfluß auf die eigene Firma ausüben.

Bei der Disposition nach dem Börsenmodell ergeben sich weitere, viele interessante Detailspekte.

Techniker bestimmen selbst ihr technisches Know-how. Falls beispielsweise zu viele Techniker in einer Region die gleiche Technik beherrschen sind die angebotenen Auftragswerte geringer, als wenn ein ausgeglichenes Verhältnis besteht.

Wenn in einer benachbarten Service Region die Auftragswerte wegen eines Engpasses ansteigen, werden sich Techniker automatisch dorthin disponieren. Die Auftragswerte dort haben

dann ein interessantes, anlockendes Niveau erreicht.

Ein umfangreiches und interessantes Controlling des Geschäftes ist automatisch per System vorhanden. Es ist z.B. quantitativ bekannt, bei welcher Technik und welchen Auftragswerten Störungen von Technikern angenommen werden, welche Kunden bevorzugt bedient werden, etc.

Es können über eine Börsendisposition Tausende von Technikern disponiert werden.

Ausblick

Die geschilderte Form der Börsendisposition ist in diesem Artikel allgemein dargestellt.

Im Einzelfall sind die jeweils geeigneten Rahmenbedingungen zu wählen. Zu Beginn treten viele Fragen auf, zu denen aber auch mindestens gleich viele passende Antworten gefunden werden.

Zukünftig wird eine Vielzahl verschiedener, miteinander konkurrierender Steuerungsmechanismen für die Börsendisposition existieren.

Insbesondere nach richtiger Einführung und bei sensibler Anwendung wird der Service schneller, dynamisch steuerbar und effizienter.