

# Serviceleitstellen

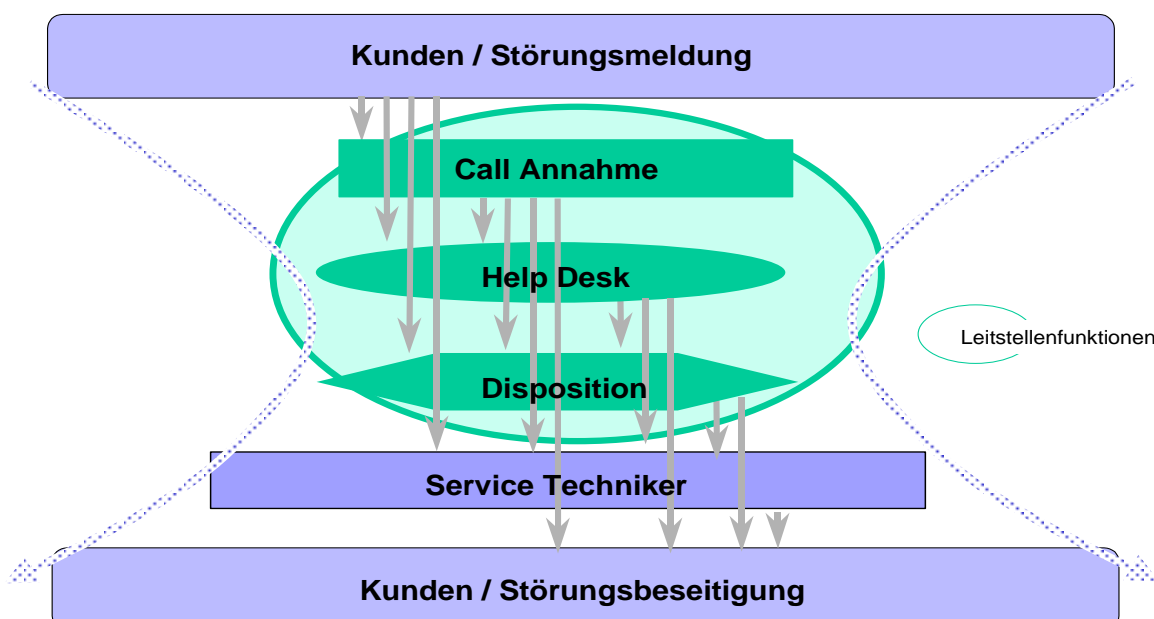
Serviceleitstellen sind das Bindeglied zwischen einem Kundenproblem und deren Behebung. Sie haben einen wesentlichen Einfluss auf den Serviceprozess.

Leitstellen wandeln sich von historisch gewachsenen Strukturen über prozesstechnisch funktionale Abwicklungen zu kundenorientierten Dienstleistern.

- Informationsfluss
- Strukturentwicklung
- Kundenorientierte Dienstleister

## Informationsfluss

Bei der Auftragsdisposition sind verschiedene Informationsflüsse möglich



Die Funktion der Leitstelle wird von der Annahme eines Calls bis zur abschließenden Klärung des Vorgangs verstanden. D.h. im Falle einer Störungsmeldung durch einen Kunden bis zur Beseitigung des gemeldeten Fehlers.

In den Ursprüngen von Serviceleitstellen waren deren Funktionsinhalte oft bei einem Bearbeiter zusammengefasst. Moderne Leitstellen differenzieren zwischen einzelnen Funktionen.

Spezialleistungen wie Call Annahme, Help Desk Funktionen und Disposition können von verschiedenen Personen, Organisationen und an getrennten Orten erfolgen. Die einzelnen Funktionen müssen prozesstechnisch im Gesamtprozess eingebunden sein.

Prinzipiell sind verschiedene Formen des Informationsflusses in und über Leitstellen möglich. Jede hat ihre Berechtigung. Für verschiedene Servicevorgänge und -situationen sind

angepasste Informationsflussprozesse zu wählen.

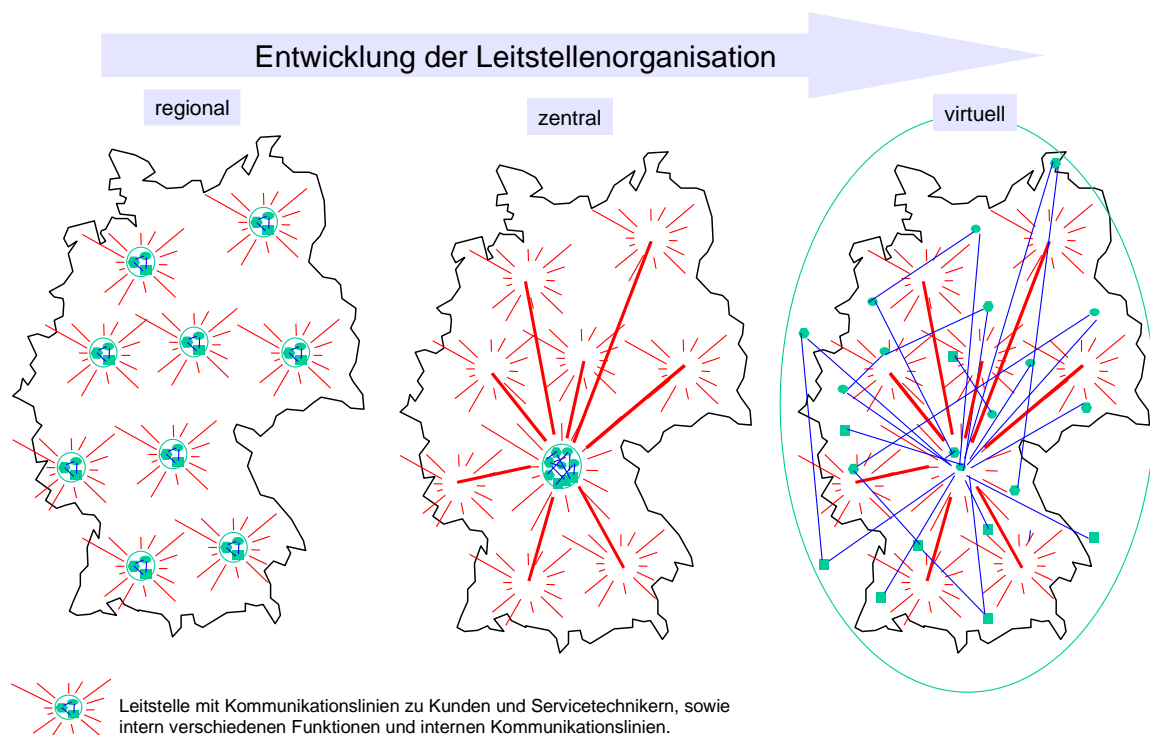
Vermeehrt werden Kunden selbst direkt auf Self Service Tools, auf Help Desk Funktionen und Wissensdatenbanken der Leitstelle zurückgreifen.

Kostenunterschiede zwischen Prozessen mit „Self Service“, „Fachsupport“ und „Vor Ort Einsatz“ liegen jeweils bei höheren zweistelligen Faktoren.

## Strukturentwicklung

Historisch gewachsen haben viele Firmen eigene Leitstellen. Größere, in Regionen aufgeteilte Firmen leisten (oder leisteten) sich, ebenfalls historisch gewachsen, regionale Leitstellen. Verschiedene Leitstellen, auch solche verschiedener Firmen, können zusammengefasst werden.

Moderne Kommunikationsmöglichkeiten



erlauben Leitstellenorganisationen, welche flexibel prozess- und zielorientiert räumlich verteilte Spezialfunktionen und Kenntnisse einbinden.

Was im Materialfluss durch Verbesserungen der Logistik (hier herrscht starker Kosten und Leistungsdruck) unter Wettbewerbsbedingung zu direkten schnellen Prozessen geführt hat, hat bei Leitstellenprozessen noch nicht stattgefunden.

Im Informationsfluss, in der Struktur-entwicklung und der Kundenorientierung von Serviceleitstellen existiert Nachholbedarf.

### Kundenorientierte Dienstleister

Die Tätigkeit einer Leitstelle ist prinzipiell ein Hort der Sicherheit. Kunden drängen darauf, dass sie bedient werden. Sie hängen von ihrer

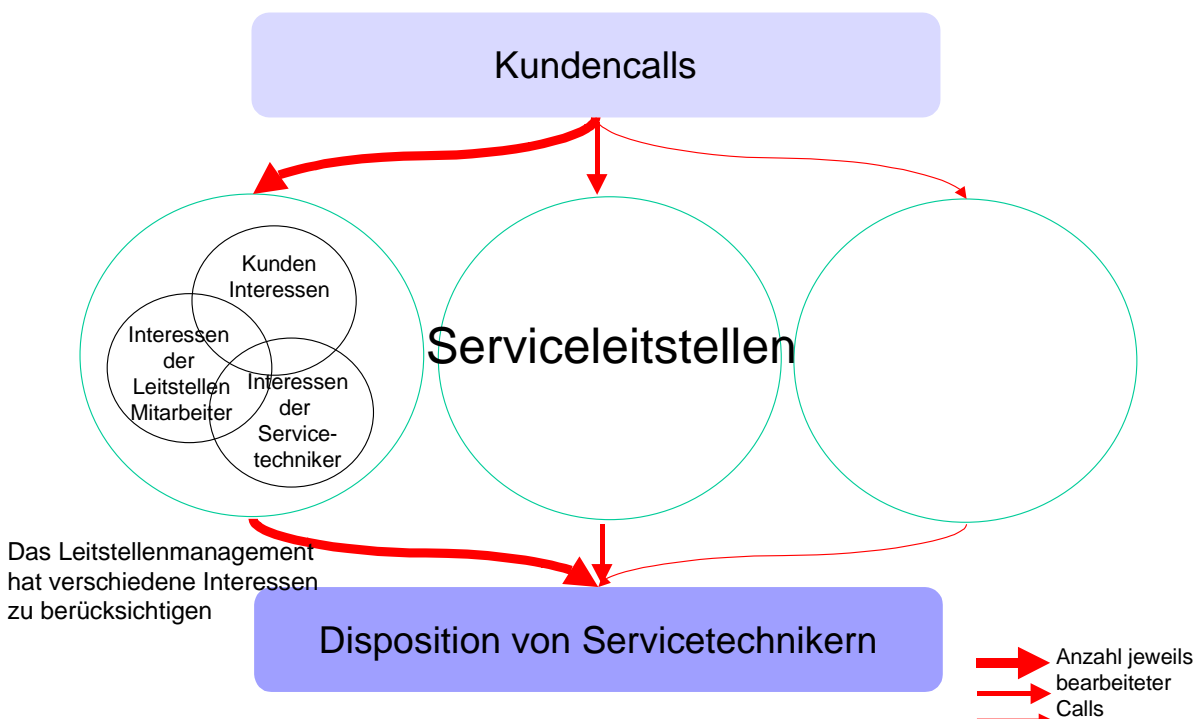
Serviceleitstelle ab. Die Leitstelle ihrerseits teilt die Arbeiten den Servicetechnikern zu. Eigentlich eine Verwaltungsfunktion mit Monopolcharakter im Serviceprozess. Ein sich aktives Bemühen um Kunden ist nicht erforderlich.

Die Mitarbeiter in einer Leitstelle stehen dabei durchaus unter Druck. Kunden, die eine Störung melden, sind aufgrund der Störung oft schon unzufrieden. Die Arbeit an der Leitstelle wird in vielen Fällen detailliert gemessen, erfasst, verglichen und gewertet.

Diverse Statistiken und Auswertungen werden erstellt. Auf deren Grundlage können u.a. die Leitstellenprozesse weiter verbessert werden.

Eine Leitstellenorganisation ist prinzipiell so zu gestalten, dass sie sich im Gesamtprozess weg vom Monopolisten zu einem kundenorientierten Dienstleister entwickelt.

## Mehrere Leitstellenorganisationen konkurrieren um die Bearbeitung von Kundencalls



Die Kundenorientierung einer solchen Leitstelle muss verschiedene Ebenen berücksichtigen. Kunden sind hier sowohl die Kunden, welche eine Störung melden und behoben haben wollen, die Servicetechniker, die disponiert werden, sowie die Mitarbeiter der Leitstelle selbst.

Kunden, die sich bei einer Leitstelle melden, können erwarten, dass diese die Beseitigung der Störung sicher und kompetent verfolgt. Die Wertigkeit und Verantwortung einer Leitstelle innerhalb der eigenen Organisation steigt.

Sie wird vom rein ausführenden und reagierenden Organ zu einer bestimmenden Funktion innerhalb einer Organisation. Ihr Einfluss betrifft dann nicht nur Servicetechniker und die Ersatzteillogistik, sondern auch den Vertrieb, die Entwicklung, den Einkauf etc.

Servicetechniker sollten von einer Leitstelle gerne Störungsaufträge annehmen. Ihre Leistungen und Fähigkeiten sind zu beachten und zu würdigen. Ihre persönlichen Interessen sind von der Leitstelle zu berücksichtigen. Servicetechniker müssen mit Spaß und Erfolg für die Leitstelle arbeiten können.

Die Mitarbeiter einer Leitstelle müssen vertrauensvoll und kompetent mit ihrer Leitstellenorganisation zusammenarbeiten. Bei Interesse sollten problemlos beispielsweise eine home based Tätigkeit, sowie auch individuell zeitlich flexible und Teilzeit-Arbeitszeiten möglich sein.

Die Schaffung eines Wettbewerb Charakters fördert die Kundenorientierung. Organisatorische Ansätze zur systembedingten

Verwirklichung hoher Kundenorientierung von Leitstellen können sein:

- Einkommende Calls stehen jeweils mehreren konkurrierenden Leitstellenorganisationen zur Verfügung. Die Leitstelle, welche den Call als erster annimmt und zur Zufriedenheit des Kunden bearbeitet, kann Umsatz generieren.
- Technikern werden von der Leitstelle Aufträge angeboten, diese können ablehnen. Techniker sind andererseits allerdings auch auf den Erhalt von ausreichend vielen Aufträgen von einer oder mehreren Leitstellen angewiesen.
- Leitstellenmitarbeiter können ohne Nachteile die Leitstellenorganisation zu Gunsten einer für sie geeigneteren wechseln.

Kosten der Leitstellenfunktion werden dem jeweiligen Nutzer des Serviceprozesses belastet. Grundlage ist die Quantität bearbeiteter Calls, sowie die erzielte Kundenzufriedenheit. Die Prozessqualität ist mit denen anderer Leitstellen vergleichbar.

Bearbeitungszustände von Einzelvorgängen, sowie Statistiken und Qualitätsprotokolle sind jederzeit vom jeweiligen Kunden und autorisierten Nutzern der Leitstelle abfragbar.

Projekte zur Weiterentwicklung von Leitstellenorganisationen sind mit geeigneter Beratung effizienter zu realisieren. SCWT kann kompetent entsprechende Projekte beraten und begleiten.