



Die Herausforderungen des Feldeinsatzes

Wie Software sowohl die Herausforderung
als auch die Lösung sein kann

expandit



HALTEN SIE DIGITALE HERAUSFORDERUNGEN NACHTS WACH?

Wie effektiv ist Field Service Management Software bei der Bewältigung der zahlreichen Herausforderungen, mit denen sich Einsatzleiter konfrontiert sehen? Nicht jede Organisation im Bereich des Field Service benötigt eine umfassende Unternehmensmanagement-Software, um ihre Feldeinsätze zu steuern. Viele Unternehmen sind jedoch unsicher, wie End-to-End-Lösungen für das Field Service Management speziell auf ihre Branche zugeschnitten sind.

Dieses eBook beschreibt die Herausforderungen, mit denen Organisationen mit Feldeinsätzen konfrontiert sind.

Ob und wann ein Unternehmen mit diesen Herausforderungen konfrontiert wird, hängt von verschiedenen Faktoren ab, wie der Größe des Unternehmens, der Spezialisierung der Teammitglieder, der Branche und vielem mehr.

Wir haben festgestellt, dass sich die Herausforderungen in folgende Gruppen unterteilen lassen:

- Produktivitätsbasierte Herausforderungen: Wie effizient arbeiten die Mitarbeitenden?
- Kollaborationsbasierte Herausforderungen: Wie effektiv arbeitet das Team zusammen?
- Qualitätssicherung: Wie konsistent ist die Leistung der Organisation?

Einige dieser Herausforderungen können durch Informationstechnologie gelöst werden, andere erfordern organisatorische Maßnahmen.

BETRIEB AUS EINER ANDEREN PERSPEKTIVE BETRACHTEN



Der Albtraum jedes Managers ist ein unrentabler Auftrag, von dem er nichts weiß. Ein systemisches "Leck im Boot", durch das Geld und Zeit unbemerkt verloren gehen.

Im Folgenden werden wir die typischen Herausforderungen im Feldeinsatz detailliert analysieren, die, wenn sie unbeachtet bleiben, zu einem systemischen, ressourcenintensiven Problem werden können.

Wir werden vier herausfordernde Bereiche untersuchen, jeweils aus der Perspektive von vier verschiedenen Stakeholder-Rollen sowie aus den Blickwinkeln; **Kundenerlebnis, operative Exzellenz, Compliance und Unternehmensinnovation:**



Kunden



Planer



Feldtechniker



Controller



KUNDENERLEBNIS

Wie einfach ist es für Ihre Kunden, mit Ihnen Geschäfte zu machen?

Wir alle sind Experten im Kundenerlebnis, insbesondere wenn es schlecht läuft! Denken Sie an Ihren letzten

Restaurantbesuch:

- Wie einfach war es, einen Tisch zu reservieren?
- Wie bequem war das Parken?
- Wurden Ihre besonderen Buchungswünsche berücksichtigt?

Sobald Sie im Restaurant sitzen, stellen sich weitere Fragen:

- Wie leicht ist es, mit dem Servicepersonal in Kontakt zu treten?
- Wie verständlich ist das Angebot?
- Entspricht das Preis-Leistungs-Verhältnis Ihren Erwartungen?

An diesem Punkt haben Sie den Kellner erreicht, Sie haben eine Speisekarte, können anhand der Gerichte Ihrer Mitgäste die Portionsgrößen abschätzen, der Kellner hat Sie bei der Auswahl von Speisen und Wein unterstützt, Sie haben Ihre persönlichen Anforderungen und Vorlieben angegeben, und der Kellner hat den Tisch mit Ihrer Bestellung verlassen.

Nach der Bestellung könnten neue Fragen auftauchen:

- Werden Sie über Verzögerungen informiert?
- Hat der Kellner alle relevanten Informationen zu Ihrer Bestellung?
- Entspricht das Gelieferte Ihrer Bestellung in Qualität, Umfang und Zeit?

In der heutigen Zeit erwarten wir weit mehr als nur eine reibungslose Lieferung:

- Werden Sie rechtzeitig auf notwendige Wartungen hingewiesen?
- Ist der Servicetechniker bestens vorbereitet und verfügt über relevante Informationen?
- Ist eine schnelle Reparatur im Notfall problemlos möglich?

Letztendlich die wichtigste Frage: Wurde das Problem gelöst?



Können Sie Ihren Kunden das erwartete Erlebnis zu wettbewerbsfähigen und rentablen Kosten bieten?

Der unerbittliche Wettbewerb und unser Streben nach einem besseren Leben für uns selbst und unser Team erhöhen den Druck auf die Produktivität – ein höheres Realeinkommen kann nur durch gesteigerte Produktivität erreicht werden. Alle anderen Alternativen führen entweder zum Verlust von Kunden, zur Verringerung der Rentabilität oder letztlich zum Verlust des eigenen Arbeitsplatzes.

Der erste Schritt in jedem Wettbewerbsumfeld besteht darin, systemische Probleme zu identifizieren und zu vermeiden:

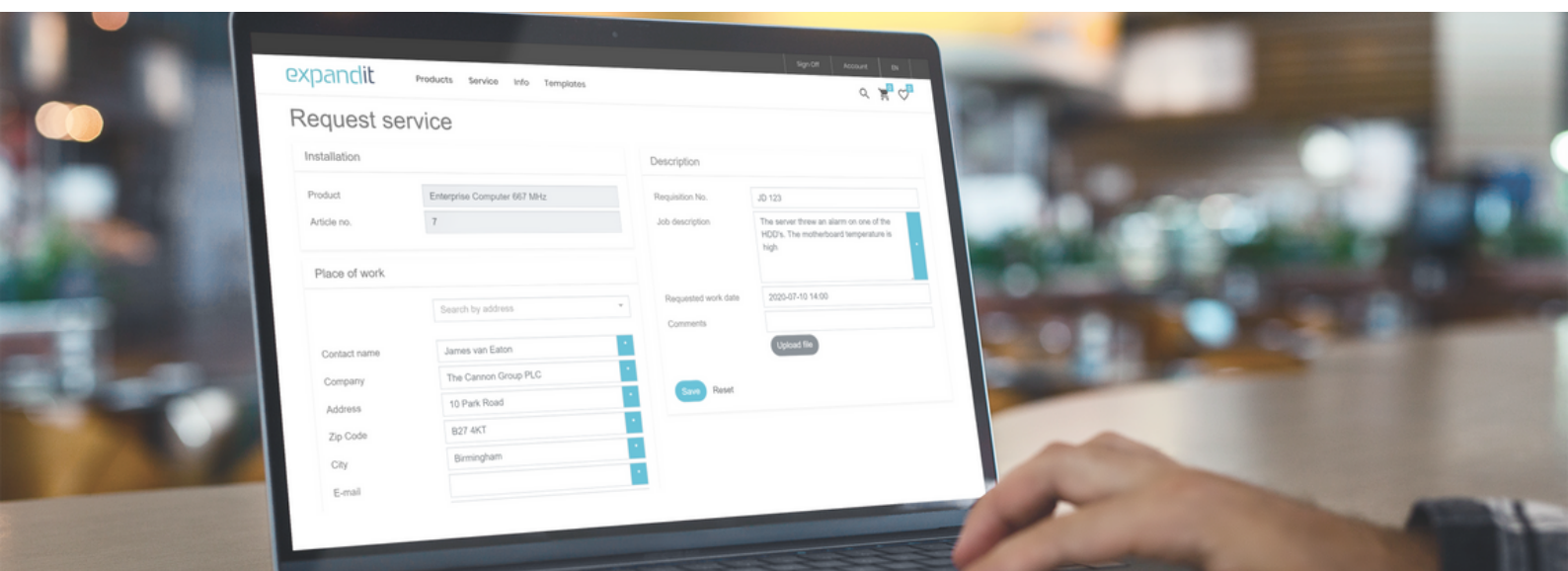
- Wissen Sie, ob ein Auftrag rentabel ist oder nicht?
- Können Sie leicht erkennen, wo und warum Sie Geld verlieren?

Eine einfache, aber wirkungsvolle Maßnahme ist die korrekte Rechnungsstellung – Kunden beschweren

sich selten über zu niedrige Rechnungen, daher müssen Zeit, Material und Ressourcen präzise erfasst und abgerechnet werden.

Sobald das wesentliche systemische Problem identifiziert und behoben wurde, kann mit der Leistungssteigerung begonnen werden.

Bei einer Field-Service-Management-Software, bei der die Reisedistanz eine Rolle spielt, ist es entscheidend für die operative Exzellenz, die richtigen Mitarbeitenden mit den erforderlichen Qualifikationen zur vereinbarten Zeit an den richtigen Ort zu schicken – ausgestattet mit den benötigten Werkzeugen und Ersatzteilen. Eine effiziente Ressourcenplanung ermöglicht es, mehr Mitarbeitende im Außendienst einzusetzen, ohne den Verwaltungsaufwand zu erhöhen – was letztlich zu geringeren Kosten pro Auftrag führt.



DREI ZENTRALE PLANUNGSHERAU SFORDERUNGEN

Drei zentrale Planungsherausforderungen:

- **Priorisierung der Aufgaben**
- **Optimierung der Terminplanung**
- **Zuweisung ausreichender Ressourcen zur rechtzeitigen Aufgabenerfüllung**

„Triage“ und „SLA“ (Service Level Agreement) sind Werkzeuge zur Priorisierung von Arbeitsaufträgen. Die Triage erfolgt typischerweise durch eine Bewertung seitens der Planungsverantwortlichen, während das SLA in der Regel durch eine Kombination aus Kundenanforderungen, Standort, Zeitpunkt und Servicegegenstand festgelegt wird.

Allerdings haben alle Arbeitsaufträge ein „Verfallsdatum“ – vorbeugende Wartungsarbeiten mögen zunächst eine niedrige Priorität haben, doch sie können nicht unbegrenzt aufgeschoben werden. Die Herausforderung besteht darin, den richtigen Zeitpunkt für die Durchführung eines Auftrags zu bestimmen.

Einige Organisationen haben Einsätze von sehr kurzer Dauer – 15 Minuten oder weniger –, bei denen sowohl Serviceleistungen als auch Vertriebsaktivitäten durchgeführt werden. Die Herausforderung besteht darin, bis zu 60 Einsätze pro Tag mit minimaler Reisezeit zu planen, wobei die jeweiligen Öffnungszeiten zu berücksichtigen sind. Wenn das Außendienstteam größer als ein sogenanntes „Two-Pizza-Team“ wird, stößt das menschliche Gehirn schnell an seine Grenzen. Mathematisch gibt es keine perfekte Lösung für dieses Problem, sondern nur die „am wenigsten schlechte“. Unterschiedliche Dienstleister setzen daher verschiedene Algorithmen ein, um diese Herausforderung zu bewältigen.

Am anderen Ende des Spektrums stehen Organisationen, die feste Fristen einhalten müssen und mit der Schwierigkeit konfrontiert sind, verfügbare und qualifizierte Ressourcen innerhalb der eigenen Organisation oder bei Subunternehmern zu finden.

Manche Unternehmen mit Feldeinsätzen stehen – unabhängig von ihrer Größe – vor keiner dieser Herausforderungen, sei es aufgrund eines Überangebots an kostengünstigen Ressourcen oder weil sie in kleinen, eng zusammenarbeitenden Teams arbeiten, in denen die Koordination einfacher ist.

Sobald ein Unternehmen jedoch mit diesen Herausforderungen konfrontiert wird, wachsen und intensivieren sie sich mit zunehmendem Geschäftsumfang. Der Alltag bringt unvorhersehbare Ereignisse mit sich – Mitarbeiter melden sich krank, Fahrzeuge fallen aus – und oft muss kurzfristig reagiert werden. Hier kommt das bekannte Sprichwort in den Sinn: „Sei wie eine Ente – an der Oberfläche ruhig und gelassen wirken, aber darunter kräftig paddeln.“

COMPLIANCE

In Monopoly willst du nicht ins Gefängnis – und ein Teil von Compliance dreht sich genau darum. Wenn dein Job bestimmten Vorschriften unterliegt, bedeutet „Compliance“, dass du nachweisen kannst, dass du alles „richtig“ gemacht hast – wobei „richtig“ von den Behörden definiert wird.

Im Feldeinsatz besteht dieser Nachweis meist aus Formularen, deren Format entweder von Branchenverbänden oder öffentlichen Institutionen vorgegeben wird.

Ein anderer Teil von Compliance ist die Qualitätssicherung – also sicherzustellen, dass das, was du beim Kunden ablieferst, den vereinbarten Bedingungen entspricht. Im Außendienst bedeutet das in der Regel eine Arbeitsbeschreibung mit Checklisten und Unterschriften.

Die größte Herausforderung im Außendienst ist es, Best Practices festzulegen, wie zum Beispiel:

- „Für diese Aufgabe nutzen wir diesen Ansatz.“
- „Wenn wir an dieser Maschinenart arbeiten, verwenden wir diese verbesserten Spezifikationen.“
- „Es ist gesetzlich vorgeschrieben, dass das Ergebnis dieser Installation innerhalb dieser Toleranzen liegt.“

Solche Standards sind für kleine Teams („Two-Pizza-Teams“) oft kein Problem. Aber wenn Beschwerden über „fehlende Infos“ aus dem Management lauter werden, das Einarbeiten neuer Leute schwierig wird oder einige Teammitglieder plötzlich deutlich besser performen als andere, dann steckt wahrscheinlich genau hier eine Herausforderung in der Zusammenarbeit.

Die letzte Compliance-Hürde: Der Nachweis für den Kunden, dass die Arbeit erledigt wurde – sei es als klassische Quittung, als ausführlicher Bericht oder als Konformitätszertifikat. Wichtig ist, dass der Kunde diesen Nachweis einfach bekommt – ob als gedrucktes Dokument, per E-Mail oder über ein Self-Service-Portal.



BUSINESS INNOVATION

Warum hast du einen Wettbewerbsvorteil – und kannst du ihn nutzen, um neue Märkte oder Services zu erobern?

Die Herausforderungen:

1. Herausfinden, warum du eigentlich wettbewerbsfähig bist.
2. Übertragen deiner Erfolgsfaktoren von einem Service oder Markt auf andere Bereiche.

Die erste Herausforderung ist richtig schwer – viele Unternehmen haben keine einheitliche, klare Vorstellung davon, warum sie gut performen.

Die zweite lässt sich oft lösen, indem man entweder die Zusammenarbeit strukturiert oder Experten gezielt in neue Regionen oder Geschäftsbereiche schickt.



Wie Digitalisierung den Feldeinsatz unterstützen kann

Digitalisierung bedeutet, dass Informationen gespeichert und wiederverwendet werden können. Dies kann sowohl die Effektivität einzelner Mitarbeitender als auch die Effizienz von Organisationen erheblich steigern.

Unternehmensbezogene Informationstechnologie sollte stets vier zentrale

Vorteile bieten:

- Daten nur einmal erfassen
- Sicherstellen, dass alle erbrachten Leistungen in Rechnung gestellt werden
- Sicherstellen, dass Zahlungen korrekt und zeitnah erfolgen
- Systemische Probleme identifizieren und nachhaltig vermeiden

Im Feldeinsatz können wir noch mehr erreichen – deutlich mehr:





KUNDEN

- **Kundenerlebnis**
 - Informationen teilen
- **Operative Exzellenz**
 - Diagnoseinformationen bereitstellen
- **Compliance**
 - Zertifikate speichern und Nachweise teilen
- **Unternehmensinnovation**
 - Feedback geben / informiert bleiben



FELD TEKNIKKER

- **Kundenerlebnis**
 - Gut vorbereitet und pünktlich
- **Operative Exzellenz**
 - Erstlösungsrate optimieren
- **Compliance**
 - Formulare vor Ort ausfüllen
- **Unternehmensinnovation**
 - Best Practices anwenden



PLANNER

- **Kundenerlebnis**
 - Informationen erweitern
- **Operative Exzellenz**
 - Die bestmögliche Planung sicherstellen
- **Compliance**
 - Sicherstellen, dass die richtigen Ressourcen für den Auftrag vorhanden sind
- **Unternehmensinnovation**
 - Allgemeine Fähigkeiten über verschiedene Märkte hinweg nutzen



CONTROLLER

- **Kundenerlebnis**
 - Korrekte Rechnungsstellung
- **Operative Exzellenz**
 - Erfassung von Zeit, Material und Ausgaben – Kostenfallen identifizieren
- **Compliance**
 - Gehaltsabrechnung, Qualitätskontrolle abgeschlossener Formulare
- **Unternehmensinnovation**
 - Systemische Probleme identifizieren, prozedurale Tools entwickeln und erweitern

