

REFERENZEN

- ◀ Branche: Dienstleistung
- ◀ Auftraggeber: Großer deutscher Service-Dienstleister
- ◀ Projektdauer: 01.09.2006 – 31.05.2008

Kurzbeschreibung des Projekts

Serviceeinsätze im Namen des Kunden im gesamten Süddeutschen Raum. Es werden im Schnitt 1.200 Einsätze pro Monat disponiert und durchgeführt. Die Einsätze finden in definierten PLZ Gebieten statt und decken den gesamten Süddeutschen Raum ab.

Problemstellung beim Kunden vor Auftragsbeginn:

Der Auftraggeber benötigt Unterstützung bei der Durchführung technischer Serviceeinsätze. Es sollen eigenständig definierte PLZ Gebiete disponiert und abgearbeitet werden. Grundlage für die Durchführung ist ein vom Auftraggeber vorgegebener QM Standard sowie ein Reaktionszeiten basierender SLA.

Unsere Lösung

Auf Basis des bereitgestellten Schulungshandbuchs werden von uns die Techniker geschult und bei einem darauf folgenden „Training on the Job“ auf die Aufgabe vorbereitet. Die Auswahl der Techniker erfolgt durch unsere Disposition. Zudem werden die Techniker mit Fahrzeugen und dem nötigen Werkzeug ausgestattet. Im Backoffice etablieren wir eine Disposition sowie eine tägliche QM Kontrolle und Abrechnungsstelle.

Unsere Umsetzung

Die Umsetzung des Auftrages erfolgt vor Projektbeginn mit der Auswahl und der Schulung des Personals. Parallel wird durch unseren Einkauf die nötige Ausstattung angeschafft bzw. gemietet. Im Regelbetrieb wird täglich eine Auswertung der erfolgreichen Aufträge durchgeführt. Die Disposition erfolgt mit zwölf Stunden Vorlauf vor den Einsätzen. Die Auftragsübermittlung zu den Technikern erfolgt komplett elektronisch. Die Rückmeldung der Aufträge durch die Techniker (Reporting) erfolgt direkt nach Erledigung per Telefon. Einmal pro Woche wird die ebenfalls auf Papier durchgeführte Dokumentation erfasst und auf etwaige QM Mängel geprüft. Im Einzelfall erfolgen Nachschulungen des eingesetzten Personals bzw. eine Anpassung der Einsatzgebiete der Techniker.

Eingesetzte Ressourcen:

- ◀ 18 qualifizierte Techniker Vollzeit