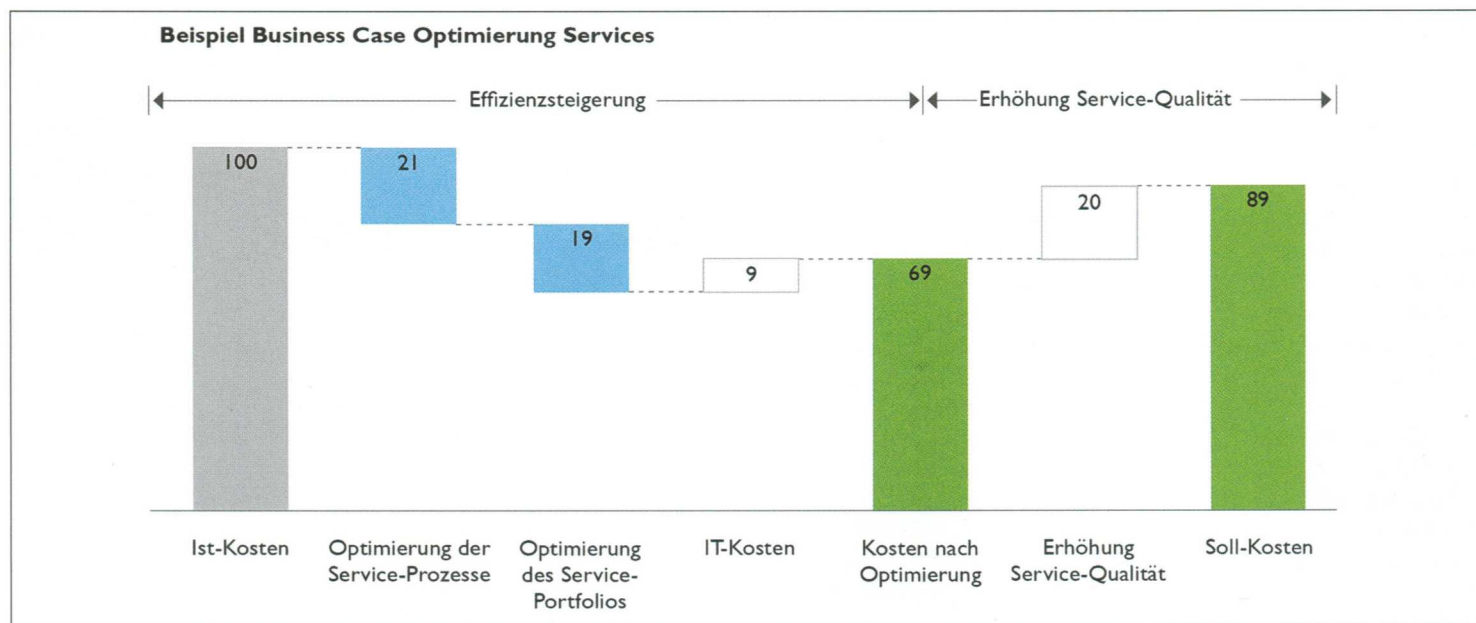


# Noch viel ungenutztes Potenzial im Field Service

Für Firmen wird es immer wichtiger, sich am Markt durch Service zu differenzieren. Denn Dienstleistungen lassen sich weniger leicht kopieren als Produkte. Auch Unternehmen aus Energieversorgung, -technik und -erzeugung optimieren ihren Service mit dem Ziel, einen höheren Reifegrad zu erreichen. Eine ganzheitliche Betreuung der Kundschaft integriert auch den Kundenservice vor Ort (Field Service), denn sonst spricht man von einem Bruch in den Prozessen.



Effizienzpotenziale von bis zu 30 Prozent sind möglich, wenn Prozesse effizienter gestaltet, das Serviceportfolio optimiert und die IT-Durchdringung erhöht werden.

«Der Techniker wird heute zwischen 9 und 17 Uhr bei Ihnen arbeiten». Solche Planung ist zwar üblich, aber schädlich für die Kundenbindung. Aussendienst-Einsätze sind schwer planbar. Sie werden durch externe Umstände – beispielsweise die Verkehrssituation – beeinflusst und ihre Dauer ist schwierig vorherzusagen. Kundenbefragungen zeigen aber, dass gerade hier signifikante Erfolgsfaktoren liegen. Während die telefonische Erreichbarkeit oder Kompetenz des Service Desks zu Hygienefaktoren werden, mit denen sich ein Unternehmen zwar negativ, nicht jedoch positiv abheben kann, werden Schnelligkeit oder Terminabsprache- bzw. -einhalten zu entscheidenden Unterscheidungsmerkmalen. Beispielrechnungen zeigen, dass es möglich ist, die Servicekosten bei gleichzeitig steigender Qualität zu senken. So konnten in Projekten Effizienzpotenziale von bis zu 30 Prozent realisiert werden, indem Prozesse effizienter gestaltet, das Serviceportfolio op-

timiert sowie die IT-Durchdringung erhöht wurden. Moderner Kundenservice berücksichtigt diese neuen Herausforderungen: Prozesse werden Ende-zu-Ende aufgesetzt, verbunden mit IT-Systemen, welche die Planung und Disposition des Field Service integrieren und einen umfassenden Informationsfluss sicherstellen.

### Zentrale und dezentrale Prozesse abstimmen

Bereits die Abstimmung eines prinzipiell gut planbaren Standard-Hausanschlusses ist komplex, wenn mehrere Dienstleister beteiligt sind. Ungleich komplexer werden die Prozesse, wenn Störungen zu koordinieren und abuarbeiten sind. Das Ergebnis ist Ineffizienz sowie eine ungenügende Kundenqualität. Die Energiewirtschaft hat versucht, diesem Problem mit dem Mehrspartenmonteur bzw. Kombimonteur zu begegnen, wobei der Erfolg nur sehr begrenzt war. Einerseits hat sich

die Ausbildung als sehr zeitintensiv herausgestellt, andererseits wurden für einfache Aufgaben (NS- oder ND-Netz) oftmals Dienstleister zu festen Sätzen beauftragt, so dass sich die Frage nach einer kombinierten Ausbildung nicht mehr stellte. Das Ergebnis: Energieunternehmen haben begonnen, ihren Fokus auf die Optimierung von zentralen Einheiten wie Kundenbetreuungszentren zu legen – die dezentralen Einheiten blieben oft aussen vor. Die Effizienzsteigerung der dezentralen Prozesse erfolgt basierend auf zwei Hebeln: Optimierte Serviceprozesse und optimiertes Serviceportfolio.

### Serviceprozesse und -portfolio optimieren

Da Serviceprozesse eine Vielzahl von Schnittstellen aufweisen und auf eine Fülle von Leistungen anderer Bereiche oder Dienstleister angewiesen sind, entstehen oftmals Ineffizienzen durch Reibungsverluste. Die Optimierungsansätze reichen von der

auslastungsoptimalen Planung, abhängig von der Verfügbarkeit von Mitarbeitern inklusive der Schaffung von Flex Pools (zum Beispiel über Subunternehmer) für Spitzenlasten über arbeitsoptimierte Prozesse (Start an der Baustelle) bis hin zu Routenoptimierungen mit State-of-the-Art-Algorithmen, um die produktive Zeit des Technikers zu maximieren. Ferner lassen sich durch eine stärkere IT-Unterstützung der Techniker über mobile Endgeräte Produktivitätsvorteile generieren: So kann sichergestellt werden, dass durch Bereitstellung aller relevanten Kundeninformationen keine Zeitverluste durch Unklarheiten bzw. Rückfragen vor Ort entstehen. Ein Teil der Optimierung bedingt eine bessere IT-technische Unterstützung, das heißt die Einführung und Betrieb von speziellen Service-Management Lösungen wie z. B. Service-ware bzw. die Erweiterung bestehender Lösungen um die



Service-Prozess unterstützenden Komponenten.

### Potenziale in Kundenzufriedenheit investieren

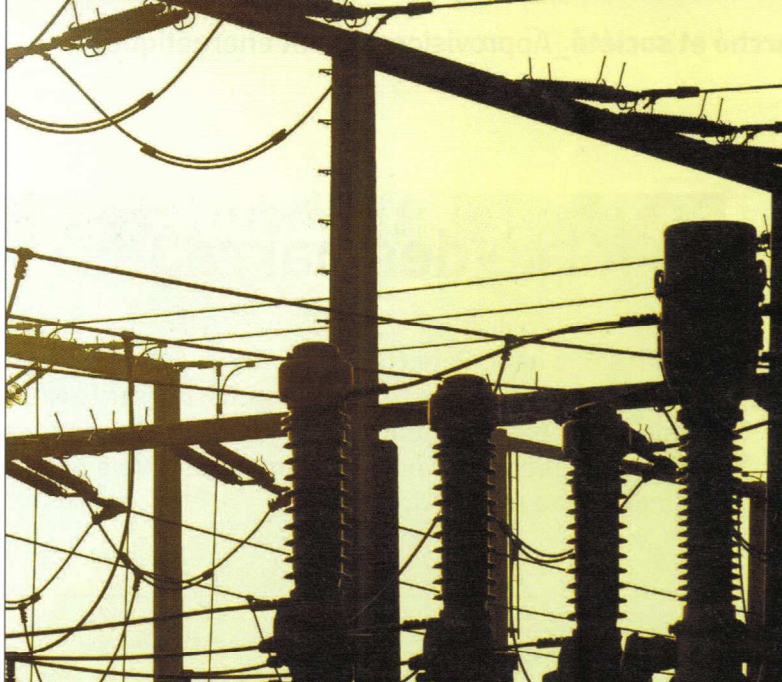
Die sich aus der zuvor beschriebenen Optimierung ergebenden Effizienzpotentiale hängen in ihrer Höhe von der jeweiligen Prozess- und Servicereife des Unternehmens ab. Die resultierenden Effekte werden zudem in den meisten Fällen nicht vollständig in Kosteneinsparungen umgesetzt, sondern aus unterschiedlichen Beweggründen ein Grossteil der Potenziale in die weitere Steigerung der Servicequalität (und damit der Kundenzufriedenheit) investiert: Definition interner Produkte und Leistungsversprechen zum Beispiel auf Basis von Service Level Agreements, die regeln, in welcher Zeit und Qualität ein Produkt zu erbringen ist. Schaffung von Transparenz (bei Kundenservice-Einheiten) hinsichtlich prognostizierter Auslastungssituation unter Berücksichtigung des derzeitigen Auftragsstands. Erhebung von Kundenbedürfnissen hinsichtlich Leistungserfüllung (Tagesabschnitt, Erfüllung in einem Schritt, etc.) Berücksichtigung von Kundenpräferenzen zu Uhrzeiten aber auch zu Skills oder konkreten Mitarbeitern  
Schnelle Kommunikation: Neben der Zuweisung von konkreten Zeitfenstern ist es sinnvoll, den Kunden am Tag selbst nochmal zu informieren, wenn der Techniker auf dem Weg zu ihm ist.

### Volle Prozess-Transparenz

IT-technisch wird die Integration der Services durch einen neuen Layer, dem ESP (Enterprise Service Planning) abgebildet. Unter Verwendung offener und klar definierter Referenzpunkte zur Sicherstellung der Unbundling-Konformität werden die wesentlichen Kernsysteme der Energiewirtschaft zusammen gebracht. Im Gegensatz zu den klassischen IT Systemen, die eher auf eine Dokumentation (Pflege eines Kunden- oder Asset-Datensatzes) bzw. die Abwicklung einer Transaktion (zum Beispiel

die Bebuchung eines Kontos) fokussieren, ist es Ziel der ESP-Lösung die Interaktion mit dem Kunden zu steuern und zu unterstützen. Kernidee von ESP ist die Abbildung des Serviceprozesses vom Eingang der Kundenanfrage bis zum erfolgreichen (das heisst den Kunden zufrieden stellenden) Abschluss. Mit diesem Ansatz wird es dem Customer Service ermöglicht, Transparenz über den gesamten Prozess zu erlangen und damit den Prozess auch kontrollieren und verantworten zu können. So kann der Customer Service bei Anfrage eine Angebotserstellung für den Hausanschluss beauftragen unter Berücksichtigung der derzeitigen Auslastungen. Eindeutige SLAs ermöglichen es dem Mitarbeiter, bereits zu Beginn verbindliche Aussagen zu der Dauer des Planungsprozesses zu treffen. Über die weiteren Planungs- und Abstimmungsschritte bleibt der Service Desk immer informiert, so dass er Nachfragen kompetent beantworten bzw. an den richtigen Ansprechpartner weiterleiten kann. Eine wesentliche Herausforderung ist die Koordination der Hausanschlusserstellung. Unter Berücksichtigung der weiteren Projekte aus dem Projektmanagement, etc. wird eine optimale Planung der Tätigkeiten für die Monteure erstellt, wobei eine Routenoptimierung genauso Bestandteil ist wie das Einbeziehen von Kundenpräferenzen. Mit dieser Planung ist jederzeit transparent, wo die Monteure derzeit aktiv sind. All diese Vorteile zusammen ermöglichen somit, auf die eingangs genannten wesentlichen Kundenbedürfnisse optimal einzugehen: Schnelligkeit, Termineinhaltung und effiziente Absprachen. Gleichzeitig erschliesst die Nutzung einer ESP Lösung wie im vorigen Abschnitt dargestellt deutliche Kostenpotentiale in der Leistungserbringung. 

Autoren: Dr. Alexander Becker, Head of Corporate Strategy, helpLine CLM AG, Baar, und Dr. Florian Meister, Managing Director, Strategic Service Consulting GmbH, Berlin (beides Unternehmen der PMCS.helpLine Software Gruppe)



## Kompakt und effizient

[www.multi-contact.com](http://www.multi-contact.com)

## Multilam *Technology*

The MULTILAM principle



**Be<sup>4</sup> Free**  
BERYLLIUM

### Die neue Generation.

Mit der neuen MULTILAM ML-I lassen sich effiziente und wirtschaftliche Kontaktlösungen einfach realisieren. Sie ist vielseitig einsetzbar, z.B. in der Energietechnik, für statische und dynamische Anwendungen, für wenige und hohe Steckzyklen sowie für runde und flache Kontakte.

- Optimal aufeinander abgestimmte Produkteigenschaften ermöglichen kompakte, leistungsfähige Kontakte
- Einfache, kostengünstige Montage auch bei grösserem Kontaktdurchmesser
- Die MULTILAM Kontakttechnologie gewährleistet eine hohe Kontaktgüte, Zuverlässigkeit und Langlebigkeit

Besuchen Sie uns auf einem der internationalen Top Events:  
[www.multi-contact.com](http://www.multi-contact.com) > News > Exhibitions

**Multi-Contact**

**MC**

STÄUBLI GR