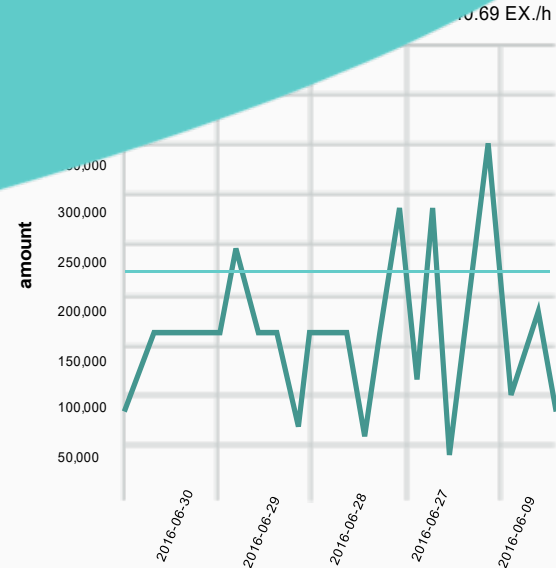


# Quick Guide:

8 Tipps, wie du deine Ressourcen **optimal einsetzt**

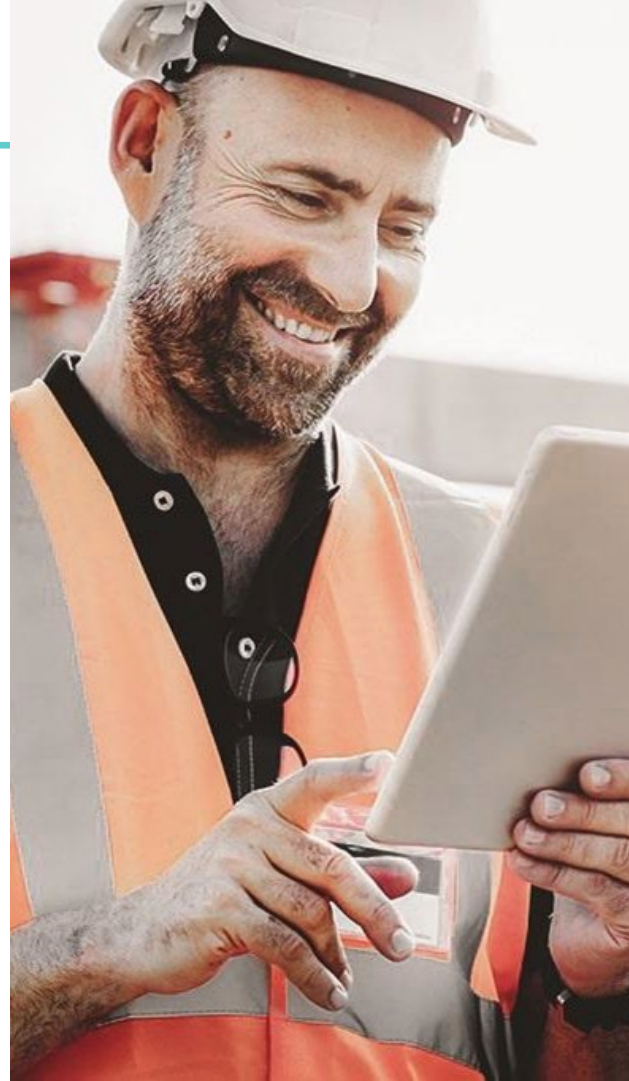


## Steigere Effizienz und Kundenzufriedenheit durch optimierte Ressourcenplanung.

Serviceressourcen sind eine wertvolle und begrenzte Ressource in Unternehmen. Fehlende Ressourcen, insbesondere aufgrund des Fachkräftemangels, können dabei eine große Herausforderung für den Servicebetrieb von Unternehmen darstellen. Eine ineffiziente Ressourcennutzung kann zu Engpässen, längeren Reaktionszeiten und unzufriedenen Kunden führen.

Eine optimale Nutzung deiner Serviceressourcen hingegen ermöglicht es, deine Serviceleistung zu verbessern, Kosten zu senken und Kundenbeziehungen zu stärken.

**In diesem Quick Guide präsentieren wir 8 wertvolle Tipps, wie du deine Serviceressourcen optimal einsetzen kannst.**



- 1 Analyse der Ressourcenauslastung
- 2 Einsatz von Technologie und Automatisierung
- 3 Priorisierung von Aufgaben
- 4 Effektives Kapazitätsmanagement und Einsatzplanung
- 5 Effektive Kommunikation und Zusammenarbeit
- 6 Monitoring und Reporting
- 7 Kontinuierliche Verbesserung und Feedback
- 8 Kundenkommunikation und Erwartungsmanagement



## 1. Analyse der Ressourcenauslastung

Starte mit einer umfassenden Analyse deiner Ressourcenauslastung. Erfasse und analysiere historische Daten, um Engpässe, Spitzenzeiten und Leerlaufzeiten zu identifizieren. Reisezeiten und Arbeitszeiten liefern wertvolle Informationen, ebenso wie eine genaue Auftragsanalyse. Dadurch können auch saisonale Abhängigkeiten erkannt werden. Diese Informationen dienen als solide Grundlage für eine optimierte Ressourcenplanung.

## 2. Einsatz von Technologie und Automatisierung

Nutze Technologie und Automatisierung, um manuelle und repetitive Aufgaben zu reduzieren. Dadurch werden Ressourcen freigesetzt und können für komplexere und wertschöpfendere Aufgaben eingesetzt werden. Automatisierte Funktionen erleichtern die Zuweisung von Aufträgen, die Überwachung der Ressourcenauslastung und die Optimierung der Einsatzplanung.

**! Quick-win:** Stelle deinen Technikern, Formulare, Rapporte und Checklisten digital zur Verfügung. Die Erfassung und Verwaltung der Daten wird dadurch

erheblich erleichtert und dein Team spart wertvolle Zeit. Kein händisches Abtippen im Innendienst. Kein lästiges Entziffern von Handschriften.

## 3. Priorisierung von Aufgaben

Folgende Methoden können bei der Priorisierung helfen:

### Definition von klaren Kriterien:

Lege klare Prioritätskriterien fest, um die Dringlichkeit und Wichtigkeit einer Aufgabe zu bewerten. Berücksichtige beispielsweise Reaktionszeiten, Kundenanforderungen, Auswirkungen auf andere Projekte und auftragsbezogene Kriterien.

### Eisenhower-Matrix:

Aufträge und Aufgaben werden in vier Kategorien aufgeteilt: Dringend und wichtig, wichtig aber nicht dringend, dringend, aber nicht wichtig, weder dringend noch wichtig. Priorisiere die Aufgaben anschließend entsprechend Kategorisierung.

### Betrachte verschiedene Abhängigkeiten:

Priorisiere Aufgaben, Aufträge und Kunden, danach wie groß die Auswirkungen auf andere Projekte und Aufgaben sind. Aufgaben, die einen großen Einfluss haben, sind entsprechend dringlicher.



#### Raum für Flexibilität:

Prioritäten können sich ändern, und es ist wichtig, flexibel zu bleiben. Berücksichtige immer etwas Spielraum, um Aufgaben neu zu priorisieren, falls unerwartete Ereignisse oder dringende Anfragen auftreten.

#### 4. Effektives Kapazitätsmanagement und Einsatzplanung

Implementiere ein effektives Einsatzmanagement, um deine Ressourcen optimal zu planen und zuzuweisen. Berücksichtige Faktoren wie Verfügbarkeit, Fähigkeiten und geografische Nähe, um die Effizienz zu steigern und Reisezeiten zu minimieren. Überwache kontinuierlich die Auslastung deiner Ressourcen und plane vorausschauend, um Engpässe zu vermeiden und ausreichend Kapazität für Serviceanfragen zu haben.

**! Quick-win:** Mit Hilfe einer Plantafel kannst du deine Ressourcen, Einsätze und Aufgaben übersichtlich, visuell darstellen. So siehst du auf einen Blick, welche Ressourcen, wann welche Aufgaben erledigen und hast immer auch die

Auslastung und Kapazitäten im Blick. Eine Plantafel bietet eine effektive und effiziente Möglichkeit deine Einsatzplanung und das Kapazitätsmanagement zu optimieren.

#### 5. Effektive Kommunikation und Zusammenarbeit

Fördere eine effektive Kommunikation und Zusammenarbeit zwischen den Teammitgliedern und den verschiedenen Abteilungen. Sorge dafür, dass Informationen reibungslos fließen und Teammitglieder sich bei Bedarf gegenseitig unterstützen können. Stelle sicher, dass die Mitarbeiter Zugriff auf ein umfassendes Wissensmanagement-System haben. Dadurch können sie schnell auf Informationen zugreifen, um Kundenanfragen und Aufträge effizient zu bearbeiten.

#### 6. Monitoring und Reporting

Verfolge regelmäßig wichtige Kennzahlen wie Ressourcenauslastung, Reaktionszeiten und Servicequalität. Analysiere die Ergebnisse und generiere aussagekräftige Berichte, um Engpässe zu erkennen und Optimierungsmöglichkeiten zu identifizieren.



### Wichtige KPIs im Field Service:

#### ✓ Reaktionszeit:

Die Reaktionszeit gibt an, wie schnell ein Techniker auf eine Serviceanfrage reagiert. Es ist die Zeitspanne zwischen der Meldung des Problems durch den Kunden und dem Eintreffen des Technikers vor Ort. Eine schnelle Reaktionszeit ist wichtig, um Kundenanforderungen zu erfüllen und Ausfallzeiten zu minimieren.

#### ✓ Durchschnittliche Reparaturzeit (Mean Time to Repair, MTTR):

Die MTTR misst die durchschnittliche Zeit, die benötigt wird, um ein Problem zu diagnostizieren und zu reparieren. Eine niedrige MTTR deutet auf eine effiziente Reparatur und eine schnellere Wiederherstellung der Funktionalität hin.

#### ✓ First-Time-Fix-Rate (FTFR):

Die First-Time-Fix-Rate gibt den Prozentsatz der Serviceanfragen an, die beim ersten Besuch des Technikers erfolgreich gelöst werden können. Eine hohe FTFR deutet auf eine effektive Diagnose und Reparatur hin, was zu einer schnelleren Problemlösung und Kundenzufriedenheit führt.

#### ✓ Ausfallzeit (Downtime):

Die Ausfallzeit misst die Zeit, in der ein Produkt oder System nicht funktionsfähig ist. Eine niedrige Ausfallzeit ist ein Ziel im Field Service, da sie die Verfügbarkeit von Produkten und die Kundenzufriedenheit beeinflusst.

#### ✓ Produktivität der Techniker:

Die Produktivität der Techniker gibt Aufschluss über die Leistung und Effizienz der Techniker. Sie kann durch Kennzahlen wie die Anzahl der abgeschlossenen Aufgaben pro Tag oder die Anzahl der Stunden, die für den Kundenkontakt aufgewendet werden, gemessen werden.

## 7. Kontinuierliche Verbesserung und Feedback

Nutze das Feedback deiner Mitarbeiter und Kunden, um Verbesserungspotenziale zu identifizieren und effektive Maßnahmen zur Optimierung umzusetzen. Führe Schulungen durch, um die Effizienz deiner Mitarbeiter zu steigern und optimiere deine Prozesse kontinuierlich.



### 3 Feedback-Optionen:

- ✓ Persönlicher Austausch, persönliche Gespräche
- ✓ Bewertungsplattformen für Mitarbeiter und Kunden
- ✓ Gezielte und anonyme Mitarbeiter- und Kundenumfrage

## **8. Kundenkommunikation und Erwartungsmanagement**

Kommuniziere klar und transparent mit deinen Kunden über die Verfügbarkeit von Ressourcen und die erwarteten Reaktionszeiten. Ein effektives Erwartungsmanagement hilft, Kunden zufriedenzustellen und Missverständnisse zu vermeiden. Stelle sicher, dass du klare Kommunikationskanäle hast und deine Kunden rechtzeitig über den Erhalt ihrer Anfrage informierst.

Das solltet ihr berücksichtigen:

- **Aktiv zuhören:** Um die Erwartungen der Kunden richtig zu erfassen und Missverständnisse zu vermeiden, ist es wichtig, gut zuzuhören und ggf. Rückfragen zu stellen.
- **Dokumentation:** Vereinbarungen, Versprechungen und Anforderungen

sollten schriftlich festgehalten werden, das schafft Klarheit und dient als wichtiger Referenzpunkt.

- **Bestätigung:** Fasst man abschließend die Erwartungen und Vereinbarungen nochmal zusammen, kann man sicherstellen, dass alles richtig verstanden wurde und Missverständnisse von vornherein ausschließen.



# Was sind meine Vorteile?

---

## Hier haben wir dir die Vorteile und Ziele einer optimierten Ressourcenplanung nochmal zusammengefasst:

- **Effizienzsteigerung und Kostenreduzierung:** Du kannst Engpässe vermeiden und die Arbeitsabläufe optimieren, um effizienter zu arbeiten und Kosten zu senken.
- **Verbesserter Kundenservice:** Durch eine effektive Organisation deiner Arbeit kannst du schneller auf Kundenanfragen reagieren und ihnen einen zuverlässigen Service bieten.
- **Höhere Produktivität des Teams:** Durch eine optimale Arbeitsverteilung und Planung kannst du die Produktivität deines Teams steigern und mehr Aufträge effektiv bearbeiten.
- **Engpasserkennung und -bewältigung:** Du kannst mögliche Engpässe frühzeitig erkennen und Maßnahmen ergreifen, um eine reibungslose Servicebereitstellung sicherzustellen.
- **Verbesserte Planbarkeit:** Eine gute Organisation ermöglicht es dir, Aufträge, Wartungsarbeiten und Einsätze besser zu planen und einen reibungslosen Ablauf sicherzustellen.
- **Bessere Kapazitätsauslastung:** Du kannst sicherstellen, dass deine Ressourcen optimal ausgelastet sind und du genügend Kapazitäten für die Anforderungen deiner Kunden hast.
- **Bessere Mitarbeiterzufriedenheit:** Durch eine ausgewogene Arbeitsbelastung und eine gute Organisation können deine Mitarbeiter zufriedener sein und motivierter arbeiten.
- **Wettbewerbsvorteil:** Mit einer effektiven Organisation und einem zuverlässigen Service kannst du dich von der Konkurrenz abheben und einen Wettbewerbsvorteil erlangen.
- **Steigerung der Rentabilität:** Eine gute Organisation ermöglicht es dir, Kosten zu senken und die Rentabilität deines Field Service zu steigern.

**Eine optimierte Ressourcennutzung im Service ist der Schlüssel,** um Kundenanforderungen effizient zu erfüllen und Wettbewerbsvorteile zu erlangen. Die Berücksichtigung der vorgestellten Tipps ermöglicht es Unternehmen, ihre Ressourcen optimal einzusetzen und Engpässe zu minimieren. Die Investition in eine effiziente Ressourcenplanung zahlt sich langfristig durch verbesserte Serviceleistungen und eine höhere Effizienz aus.

# ENGINE4.SERVICE als Lösung



Eine entscheidende Unterstützung bei der effektiven Ressourcenplanung bietet **die Field Service Management Software ENGINE4.SERVICE.**

→ **ENGINE4.SERVICE** ist eine leistungsstarke Softwarelösung, die speziell für den Field Service entwickelt wurde. Mit ihren umfangreichen Funktionen ermöglicht sie die effiziente Planung, Verwaltung und Überprüfung von Servicere Ressourcen. Von der intelligenten Auftragszuweisung und -Priorisierung bis hin zur Echtzeitverfolgung der Ressourcenauslastung bietet **ENGINE4.SERVICE** die Werkzeuge, um das Beste aus deinem Service herauszuholen.


→ **ENGINE4.SERVICE** ermöglicht es dir Engpässe zu identifizieren, die Verfügbarkeit deiner Techniker zu optimieren, die Servicequalität zu verbessern und die Kundenzufriedenheit zu steigern. Dank der benutzerfreundlichen Oberfläche und der nahtlosen Integration mit anderen Unternehmenssystemen bietet dir **ENGINE4.SERVICE** eine effiziente und effektive Lösung für das Management deines Field Service.

## Zahlen, Daten, Fakten

- % Die Anzahl an unproduktiven Zeiten der Außendienstmitarbeiter **ging um 12% zurück** durch lückenlose Zeiterfassung und möglicher Echtzeit-Planung.
- % Durch stets verfügbare Informationen zu Kunde, Anlage, Auftragshistorie und technischer Basis wurde die Reklamationsquote **um 13% verbessert.**
- % Die Anzahl an Folgeeinsätzen ließ sich **um 42% reduzieren** durch vollständig vorliegende Informationen während der Vorbereitung im Innendienst wie auch während der Abwicklung des Einsatzes vor Ort.
- % Die Service-Reaktionszeiten wurden **um 16% verbessert** durch stets aktuelle Statusmeldungen sowie Informationen zu Aufenthaltsorten und Verfügbarkeit der Außendienstmitarbeiter.
- % **21% mehr** Service-Einsätze wurden in der gleichen Zeit und mit derselben Anzahl an Mitarbeitern abgewickelt.
- % Der Aufwand im Service-Innendienst für mehrfache Datenerfassung, Rechnungsstellung, Lagerbuchungen, Zeit- und Lohnabrechnung sowie Ablage und Recherche **nahm um mehr als 80% ab.**
- % Durch in Echtzeit rückgemeldete Serviceberichte ließ sich die Zeit zwischen abgeschlossenem Serviceeinsatz und Rechnungsstellung **um 87% reduzieren.**
- % Durch die permanente aktuelle Übersicht im Innendienst ging die Anzahl an Rückfragen im Service **um 16% zurück.**
- % Fahrzeiten und Wegstrecken wurden je Region **um bis zu 14% bzw. 23% reduziert** durch Routenoptimierung und optimierte Einsatzplanung.
- % Die Kundenzufriedenheit und das Anbieter-Image **verbesserte sich laut Umfrage bei Endkunden um 8% bzw. 11%.**



Myriam Siewert

 +49 7721 69700-350

 [myriam.siewert@mobile-function.com](mailto:myriam.siewert@mobile-function.com)

 [www.mobile-function.com](http://www.mobile-function.com)

Steigere die Effizienz deiner Ressourcennutzung, erfülle Kundenanforderungen besser und behalte die Kontrolle über deinen Field Service mit ENGINE4.SERVICE.

Verpasse nicht die Gelegenheit, deine Serviceresourcen optimal einzusetzen und deinen Service auf das nächste Level zu bringen. Erfahre mehr über ENGINE4.SERVICE und vereinbare **noch heute eine persönliche Demo**, um zu sehen, wie die leistungsstarke Software deine Ressourcenplanung revolutionieren kann.

LIVE-DEMO VEREINBAREN

**Für weitere Informationen oder eine Beratung** zur Optimierung deiner Serviceresourcen stehe ich gerne zur Verfügung.