

TITELTHEMA INTERNET DER DINGE: FLUCH UND SEGEN FÜR DEN SERVICE

# Optimierung der First-Time-Fix-Rate

Im Service wird es immer wichtiger, Umsätze und Qualität zu steigern - bei gleichzeitiger Kostensenkung. Dadurch entstehen meist Widersprüche. Wie kann aber das richtige Gleichgewicht gefunden werden? Eine der Antworten liegt in der First-Time-Fix-Rate. Durch Optimierung dieser Kennzahl kommt es zu einer Erhöhung der Kundenzufriedenheit bei gleichzeitiger Senkung der Betriebskosten. So haben z.B. die Techniker mehr Zeit für Inbetriebnahmen, was eine Steigerung des Umsatzes bedeutet.

wichtige Informationen wie z.B. Öffnungszeiten etc.

Die Auswirkung einer niedrigen First-Time-Fix-Rate sind zusätzliche Kosten. Da die Arbeiten beim ersten Mal nicht behoben werden, muss ein Techniker ein weiteres Mal vor Ort, um das Problem zu beheben. Dadurch wird mehr Personal benötigt, um wettbewerbsfähig zu bleiben und die Kunden-SLAs einzuhalten.

**Aber was versteht man unter der First-Time-Fix-Rate?**

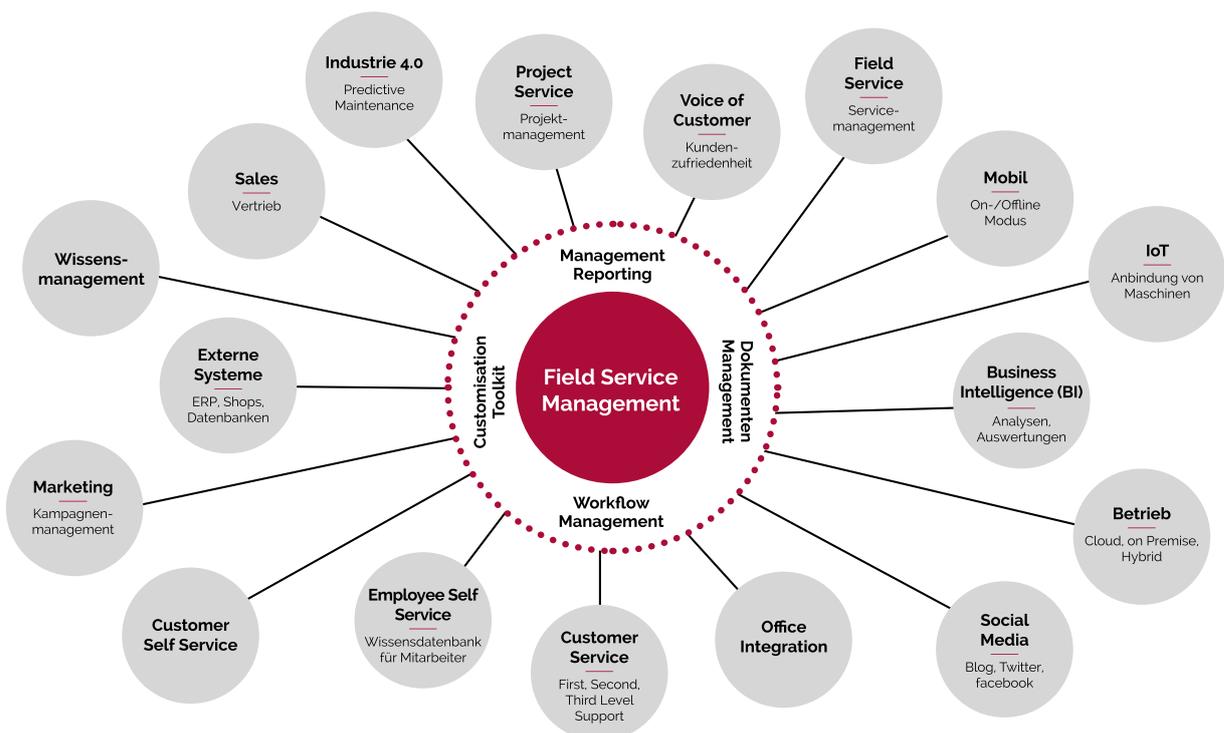
Diese Kennzahl misst die prozentuale Häufigkeit, mit der Techniker die Störung beim ersten Besuch am Kundendienstort beheben.

1. Mangel an notwendigen Skills: Die Techniker haben nicht die Ausbildung oder das Wissen, um das Problem zu lösen.
2. Mangel an Ersatzteilen: Ersatzteile sind bei Bedarf nicht vor Ort.
3. Schlechte Kommunikation oder Planung: Techniker ist nicht zur richtigen Zeit am richtigen Ort oder es fehlen

**Wie kann die First-Time-Fix-Rate erhöht werden?**

1. Durch den Einsatz von Remote Video Support kann die Störung initial besser eingegrenzt werden. Fallweise kann die Störung schon durch die Zusammenarbeit der Innendienst-Hot-

**Was verursacht eine niedrige First-Time-Fix-Rate?**



## Info

**audius ist ein IT- und Softwareunternehmen** mit über 25 Jahren Erfahrung im Field Service Management. Gegründet 1991 arbeiten heute rund 300 Mitarbeiter an 8 Standorten europaweit für das Unternehmen, das langjähriger Microsoft Gold Application Development und Silver Cloud CRM Partner ist. audius bietet Software-Lösungen auf Basis Microsoft Dynamics 365 für Service, Instandhaltung und Facility Management. Insbesondere für Maschinen- / Anlagenbauer erstellt audius innovative End-to-end Lösungen im Kontext Industrie 4.0 / IoT.

line und des Kunden direkt behoben werden. Auch der Zugriff auf Echtzeit-Inventarinformationen dient dazu, gleich die richtigen Teile aus dem Feld zu bestellen.

2. Mithilfe einer Skill-Matrix sendet der Disponent systemunterstützt nur noch diejenigen Techniker zu einem Auftrag, die auch die benötigten Fähigkeiten besitzen. Auch hier kann Remote Video Support unterstützen. Der Techniker kann vor Ort direkt einen Fachmann im Innendienst oder einen anderen Techniker hinzuziehen, um das Problem zu lösen.

3. Der Austausch zwischen den Technikern (auch in Echtzeit) muss gefördert werden. Der Zugriff auf Historiendaten oder Wissensartikel muss dem Techniker in Echtzeit zur Verfügung stehen. Er erhält so schnell Antworten auf Fragen, um das Problem direkt beim ersten Besuch zu beheben.

4. Durch den Einsatz von IoT-Funktionen wie z.B. Predictive Maintenance werden kontinuierlich Informationen über die Maschinen verfügbar. So kann vorhergesagt werden, ob und wo in

nächster Zeit welche Störung eintritt. Somit kann schon im Vorfeld geplant werden, um den passenden Techniker mit den richtigen Ersatzteilen zum optimalen Zeitpunkt vor Ort zu senden.

Zukünftig wird das Thema Remote Video Support eine immer wichtigere Rolle im Service spielen. Remote Video Support kann unterschiedlich eingesetzt werden: zwischen dem Kunden und einem Experten auf Service-Seite, zwischen Techniker und Hotline oder zwischen Technikern untereinander. Dabei wird eine sichere Videoverbindung mit einem mobilen Device oder einer Smart Glasses (Brille) aufgebaut. Die Möglichkeiten sind ebenso vielfältig: Austausch von Anleitungen / Schaltplänen, Definition von Hinweisen im Bild, Unterhaltung per Chat u.v.m. Immer mit dem Ziel, den Fehler einzugrenzen und das Problem direkt zu lösen.

audius bietet die Abbildung aller Serviceprozesse in einer Software-Lösung – inklusive Remote Video Support und Predictive Maintenance. Durch die langjährige Erfahrung berät audius, wie einzelne Teilprozesse optimal gelebt und digital abgebildet werden können. Dabei wird das System Schritt für Schritt eingeführt. So erhöht sich die Mitarbeiterzufriedenheit und eine Fehlinvestition wird vermieden. Nach der Einführung kümmert sich um alle Systemfragen ein kompetentes Supportteam.

## Zum Autor

**Christian Schilling**  
audius GmbH

Head of Sales & Consulting

Tel.: 07151 . 36900-289

E-Mail:

christian.schilling@audius.de



[https://www.xing.com/profile/Christian\\_Schilling2](https://www.xing.com/profile/Christian_Schilling2)

# Himmel und Hölle

Das Leben in der Stadt ist kein Kinderspiel!

kinder  
not  
hilfe

Helfen Sie mit,  
Mädchen und  
Jungen zu schützen.  
In Städten. Weltweit.

[kindernothilfe.de](https://www.kindernothilfe.de)

