



Störungsarbeit

Zur Senkung der Betriebskosten und Erhöhung der Kundenzufriedenheit Wartungsaufgaben mittels selbsterklärender Funktionen effizient planen, bearbeiten, verwalten und dokumentieren

Eine effiziente Verwaltung der Wartungsaufgaben ist unerlässlich für eine gute Infrastruktur und reibungslose Betriebsabläufe in Ihrem Unternehmen. Mit ARCHIBUS-Störungsarbeit haben Sie alles im Griff. Diese webbasierte Anwendung automatisiert alle Schritte der Störungsarbeitsprozesse von Anforderungen und Genehmigungen über Planung und Arbeitsauftragserteilung bis hin zur Fertigstellung und Rückmeldung. Die selbsterklärenden Funktionen der Störungsarbeit tragen zu niedrigeren Betriebskosten bei, indem sie Prozesse steuern und dafür sorgen, dass Informationen aktuell und zugänglich sind und entsprechend umgesetzt werden können. Diese zentrale Datenhaltung ermöglicht verbesserte Prognosen und Bedarfsberechnungen für eine optimierte Betriebseffizienz. Steigern Sie mit ARCHIBUS-Störungsarbeit die Kundenzufriedenheit, indem Sie Anforderern mehr Eigenständigkeit geben und in jedem Prozessschritt mit ihnen kommunizieren.

Zu den Aktivitäten und Berichten zählen:

- Offene Arbeitsanforderungen nach Problemtyp und Status
- Arbeitsauslastungsberichte mit geschätzter Stundenzahl
- Offene Arbeitsanforderungen
- Kosten für Arbeitsanforderungen
- Vergleich zwischen Kosten und Budget für Arbeitsanforderungen
- Archivierte Arbeitsanforderungen
- Kosten für archivierte Arbeitsanforderungen
- Flexible Workflows und Weiterleitungsoptionen
- Planung von Handwerkern und Werkzeugen
- Arbeitsteamleistung
- Automatische Eskalationen und Benachrichtigungen
- Kostenschätzung von: Gewerben, Werkzeugen, Teilen usw.
- Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage
- Eskalationen von Arbeitsanforderungen
- Leistungsvertragskontrollen **und vieles mehr...**

Vorteile

- Vereinfachung der Anforderungs-, Bearbeitungs- und Rückmeldungsprozesse in Bezug auf Wartungsaufgaben zur verbesserten Dienstleistungsbereitstellung
- Senkung der Betriebskosten durch automatisierte Workflows und rationalisierte Kommunikation
- Nahtlose Verbindung mit Leistungsverträgen zur Durchsetzung von Standards und Erhöhung der Effizienz
- Verbesserte Prognosen in Bezug auf Wartungs- und Kapitalbudgets

The screenshot displays the ARCHIBUS Web Central interface. On the left, there is a navigation menu with options like 'Störungsarbeit', 'Vorarbeiter', and 'Aufgaben'. The main area shows a 'Planungstafel' (Planning Board) for 'Woche 31' (Week 31). The board is a Gantt chart with columns for days from Monday to Sunday. Tasks are listed on the left, including 'BODENLEGER', 'FLIESENLEGER', 'ELEKTRIKER', and 'TECHNISCHE AUSSTATTUNG'. Each task has a colored bar indicating its duration across the week. The interface also shows a calendar at the top and various filters and search options.

Mit der Funktion *Planning Board™* (Planungstafel) können Aufsichtspersonen geplante Aufgaben visuell verfügbaren Ressourcen zuweisen, indem sie Arbeitsaufgaben einfach mit der Maus auf den Terminplan eines Handwerkers ziehen.

Vereinfachung des Wartungsprozesses

Als Teil einer einfach bereitzustellenden webbasierten Plattform bietet Störungsarbeit eine intuitive, selbsterklärende Umgebung für Arbeitsanforderungen, die problemlos auf das gesamte Unternehmen ausgeweitet werden können. Zusätzlich müssen Manager dank der Bereitstellung von Störungsarbeit keine täglichen Verwaltungsaufgaben mehr durchführen und können so mehr Zeit auf die Verbesserung der Gesamtdurchführung von Dienstleistungen zu geringeren Kosten verwenden.

- *Standardisierte Wartungsmöglichkeiten zur Senkung der Kosten, Vermeidung kurzfristiger Prozesse und Erhöhung der Gesamttransparenz der Dienstleistungsbereitstellung*
- *Identifizierung des Zeitpunkts der Ressourcenverfügbarkeit, der voraussichtlichen Reaktionszeit und der Zeit bis zum Abschluss der Aufgabe*
- *Genehmigung oder Ablehnung von Aktionen zur kontinuierlichen Kontrolle von Arbeitsanforderungen mittels eines regelbasierten Workflows*
- *Zuordnung von Arbeitsanforderungen zu Arbeitsaufträgen nach Priorität, Standort oder Gewerk zur möglichst effizienten Bearbeitung und Ausführung von Arbeitsaufgaben*
- *Zusendung von automatischen E-Mail-Benachrichtigungen an Arbeitsanforderer bei jeder Statusänderung*

Senkung der Betriebskosten

Mit Störungsarbeit lassen sich Arbeitsanforderungen und Arbeitsaufträge für interne oder externe Arbeitsteams kosteneffizient verwalten. Die Anwendung senkt dank effizienter Datenerfassung und -wiederverwendung im Vergleich zu den entsprechenden ressourcenintensiven papierbasierten Prozessen auch die Kosten der Berichterstattung. Zudem bietet Störungsarbeit die Funktion Planning Board™, mit der Aufsichtspersonen schnell und effektiv Arbeitspläne erstellen und Handwerker einteilen können. Diese Funktion beinhaltet vordefinierte Regeln, wie z. B. Servicefenster und Urlaub/Feiertage, für das Zuweisen von Arbeitsaufgaben. Aufsichtspersonen können effektiv Prioritäten setzen und so sicherstellen, dass wichtige Aufgaben rechtzeitig erledigt werden.

- *Vereinfachung des Wartungsprozesses durch Gruppierung von Handwerkern in Arbeitsteams, spezifische Schritte zur Kostenplanung und effiziente Arbeitszuweisung mit der Funktion Planning Board*
- *Garantierte rechtzeitige Zustellung der richtigen Wartungsanfragen an geeignete Handwerker oder Dienstleister, so dass sofort gehandelt werden kann*
- *Automatisierte Eskalationen zur Vermeidung von kostenintensiven Verzögerungen durch Nichtbeantwortung von Anforderungen*
- *Erstellung von Workflow-Parametern zur neuen Priorisierung von Anforderungen, wenn andere Anforderungen erledigt sind*
- *Senkung der Kosten der Anfragebeantwortung durch den Einsatz dynamischer Aktualisierungen für eine zentrale Statusseite oder über automatische E-Mail-Benachrichtigungen zu vordefinierten Statusänderungen*

Durchsetzung von Standards mit Leistungsverträgen

Die Integration von Leistungsverträgen und rollenbasierter Sicherheit garantiert, dass Kunden die in den Leistungsvertragsparametern festgelegten Dienstleistungen erhalten. Vorteile der Bereitstellung von ARCHIBUS-Störungsarbeit:

- *Für Arbeitsanforderungen können Leistungsverträge genutzt werden, die die Verpflichtungen der Arbeitsteams, Servicefenster und Leistungsmessungen definieren.*
- *Durch die Messung von Reaktions- und Fertigstellungszeiten können Leistungsprobleme erkannt und zeitnahe Informationen zur kontinuierlichen Prozessverbesserung geliefert werden.*
- *Über eine intelligente Leistungsvertragsauswahl können Anforderungen basierend auf Bedarfsart, Autorisierungsebene, Kompetenz und Ressourcen zugewiesen werden, die zur Erfüllung der Anforderung nötig sind.*
- *Es können automatische Weiterleitungen eingerichtet werden, die Anforderungen nach erforderlichen Genehmigungen enthalten und, basierend auf dem Leistungsvertrag, dringende Anforderungen innerhalb weniger Sekunden nach deren Einreichung an interne oder externe Arbeitsteams weiterleiten.*

Verbesserung des Planungsprozesses

Durch die zentrale Erfassung von Daten zu Wartungskosten z. B. nach Bereich, Abteilung, Gebäude, Gerät oder Problemart unterstützt ARCHIBUS-Störungsarbeit Manager bei der effizienten Budgetplanung und der Optimierung des Leistungsniveaus. Andere Anwendungsbeispiele:

- *Unterstützung bei der Kapitalplanung in Bezug auf Gerätenutzung, Teile und Servicedaten*
- *Nutzung von Zusammenfassungsberichten für einen guten Überblick über verschiedene Ausgabekategorien*
- *Nachverfolgung und Berichterstattung in Bezug auf Teilebestandslisten, Gerätewartungsdaten und Arbeitsanforderungen aller Art*
- *Erstellung von Berichten in Bezug auf die Zuweisung von Ressourcen, die Begründung zusätzlichen Personaleinsatzes oder des Erwerbs von Geräten und die Prognose von Wartungsbudgets*
- *Ermittlung und Berichterstattung in Bezug auf Kennzahlen für Regulierungsbestimmungen Dritter in effizienterer Weise, als dies bei papierbasierten Prozessen der Fall ist*

