Disponent & Teamkoordinator Technik und Büro

Rollenauftrag: Sicherstellung eines reibungslosen operativen Tagesgeschäfts durch koordinierte Einsatzplanung, Abstimmung zwischen Technik und Büro, Ressourcensteuerung und konsequente Nachverfolgung offener Aufgaben.
Die Rolle ist die zentrale operative Schaltstelle zwischen Kundenanliegen, Büroorganisation und technischer Ausführung.

A. Tages- und Einsatzplanung

- Tagesaktuelle Einsatzplanung für Servicetechniker, Obermonteure und verfügbare Monteure.
- Zuordnung von Aufträgen zu Mitarbeitern anhand Qualifikation, Erfahrung und Verfügbarkeit.
- Berücksichtigung von Fahrtzeiten, Einsatzorten und wirtschaftlicher Tourenplanung.
- Abstimmung der Personalverfügbarkeit mit laufenden Baustellen und Projekten.
- Berücksichtigung von Urlaub, Krankheit, Schulungen und sonstigen Abwesenheiten.
- Planung von Notfällen, Störungen und dringenden Kundenanfragen.
- Priorisierung von Aufträgen nach Dringlichkeit, Kundenzusage und betrieblichen Vorgaben.
- Einplanung von Folgearbeiten und Wiedervorlagen.
- Überprüfung der Tagesplanung auf Überlastung und unrealistische Zeitansätze.
- Bereitstellung einer aktuellen Übersicht über die Einsätze des Tages und der Folgetage.
- Organisation von Ersatz bei kurzfristigen Ausfällen.
- Abstimmung notwendiger Umplanungen mit Projektleitung und betroffenen Mitarbeitern.

B. Teamkoordination Technik

- Erster organisatorischer Ansprechpartner für das technische Team.
- Sicherstellung, dass jeder Mitarbeiter seinen Tagesauftrag kennt.
- Kontrolle, ob Einsatzinformationen vollständig und verständlich vorliegen.
- Sicherstellung der Verfügbarkeit von Arbeitsaufträgen, Plänen und relevanten Dokumenten.
- Koordination der Zusammenarbeit zwischen Projektleitern, Obermonteuren und Servicetechnikern.
- Erkennen von Engpässen bei Personal, Material, Werkzeug und Fahrzeugen.
- Weiterleitung technischer Fragen an die jeweils fachlich verantwortliche Person.
- Nachverfolgung offener Rückmeldungen aus den Einsätzen.
- Koordination von Personalwechseln zwischen Baustellen und Serviceaufträgen.
- Unterstützung bei der Einarbeitung neuer Mitarbeiter in betriebliche Abläufe.
- Sicherstellung einer einheitlichen Kommunikations- und Dokumentationspraxis.
- Eskalation wiederkehrender organisatorischer Probleme an die Geschäftsführung.

C. Auftragssteuerung und Terminüberwachung

- Überwachung des Status laufender Service- und Montageaufträge.
- Prüfung, ob vereinbarte Termine eingehalten werden können.
- Nachverfolgung überfälliger Aufträge und nicht abgeschlossener Arbeiten.
- Erkennen von Aufträgen, bei denen weitere Einsätze erforderlich sind.
- Abstimmung von Folgeterminen mit Kunden und Büro.
- Überwachung fehlender Arbeitsberichte und Leistungsnachweise.
- Identifikation von Aufträgen, die wegen Materialmangels, fehlender Freigaben oder anderer Hindernisse nicht ausgeführt werden können.
- Sicherstellung, dass offene Punkte einen Verantwortlichen und einen nächsten Bearbeitungsschritt erhalten.
- Information der Projektleitung über Terminabweichungen und Ressourcenengpässe.
- Regelmäßige Prüfung der Auftragsübersicht auf nicht disponierte oder unbearbeitete Vorgänge.

D. Schnittstelle zwischen Technik und Büro

- Übermittlung der Einsatzplanung an das Büroteam.
- Abstimmung von Kundenkommunikation und Terminbestätigungen.
- Weitergabe von Informationen zu Auftragsänderungen.
- Abstimmung der Materialbestellungen mit dem Büro und der zuständigen Projektleitung.
- Sicherstellung, dass Arbeitsberichte zeitnah im Büro vorliegen.
- Klärung fehlender Angaben zu Arbeitszeiten, Materialverbrauch und Zusatzleistungen.
- Weitergabe von Informationen zu Nachträgen und zusätzlichen Kundenwünschen.
- Abstimmung von Abrechnungsreife und offenen Leistungsnachweisen.
- Information über notwendige Angebote für Folgearbeiten.
- Klärung organisatorischer Rückfragen aus dem Büroteam.
- Koordination der Bearbeitung von Reklamationen mit Projektleitung oder Serviceverantwortlichen.
- Sicherstellung, dass wichtige Kundeninformationen an die zuständigen Personen gelangen.

E. Material- und Ressourcenkoordination

- Ermittlung des Materialbedarfs aus der Einsatzplanung.
- Abstimmung mit Projektleitung und Obermonteur über benötigtes Material.
- Prüfung der Materialverfügbarkeit vor geplanten Einsätzen.
- Koordination kurzfristiger Materialbeschaffung.
- Abstimmung mit dem Lager über Entnahme, Rückgabe und Bestandsübersicht.
- Organisation der Bereitstellung von Werkzeugen und Spezialgeräten.
- Koordination von Fahrzeugen und gegebenenfalls Mietgeräten.
- Erkennen wiederkehrender Materialengpässe.
- Weitergabe von Informationen zu Fehlbeständen und Lieferverzögerungen.
- Abstimmung mit dem Büro über Bestellungen, Liefertermine und Rechnungsbezüge.

Abgrenzung: Die technische Dimensionierung und Auswahl von Betriebsmitteln bleibt bei der fachlich verantwortlichen Person. Die Disposition organisiert die Verfügbarkeit und den Einsatz.

F. Kennzahlen und operative Verbesserung

- Überblick über Auslastung und Verfügbarkeit des technischen Teams.
- Erfassung ausgefallener oder verschobener Einsätze.
- Auswertung wiederkehrender Ursachen für Terminprobleme.
- Ermittlung offener Aufträge und nicht abgerechneter Leistungen gemeinsam mit dem Büro.
- Erkennen von Kapazitätsengpässen und unnötigen Fahrtzeiten.
- Vorschläge zur Verbesserung der Einsatzplanung.
- Regelmäßige Abstimmung mit der Geschäftsführung über Auslastung, Engpässe und Prozessprobleme.

Vorschlag zur Schnittstelle mit dem Büroteam

Thema	Disponent & Teamkoordinator	Büroteam
Terminplanung	Plant technische Ressourcen und Einsätze	Vereinbart Termine mit Kunden und bestätigt diese
Auftragsanlage	Liefert technische und organisatorische Angaben	Legt Auftrag im System an und pflegt Stammdaten
Kundenanfragen	Klärt technische oder einsatzbezogene Machbarkeit	Nimmt Anfragen entgegen und kommuniziert mit Kunden
Material	Koordiniert Bedarf und Verfügbarkeit	Führt Bestellungen und kaufmännische Nachverfolgung durch
Arbeitsberichte	Fordert Rückmeldungen ein und prüft Vollständigkeit	Übernimmt Dokumente und bereitet Abrechnung vor
Zusatzleistungen	Koordiniert die Erfassung und leitet Informationen weiter	Bereitet Angebote und Nachtragsunterlagen vor
Abrechnung	Bestätigt operativen Auftragsstatus und Leistungsrückmeldungen	Erstellt Rechnungen und verfolgt Zahlungseingänge
Reklamationen	Koordiniert technische Bearbeitung	Erfasst Vorgang und organisiert Kundenkommunikation
Personalverfügbarkeit	Plant Einsätze anhand verfügbarer Kapazitäten	Pflegt Abwesenheiten und Personalstammdaten

Entscheidungsregel: Die Disposition entscheidet innerhalb der vereinbarten betrieblichen Vorgaben über die tägliche Einsatzverteilung. Änderungen an Projektumfang, Preisen, verbindlichen Projektterminen oder kaufmännischen Konditionen bedürfen der Freigabe durch die jeweils zuständige Stelle.