Klare Entscheidungsgrenzen zwischen den Rollen

Um Reibungsverluste zu vermeiden, sollten die folgenden Grundsätze schriftlich vereinbart werden.

Entscheidung	Zuständige Rolle
Wer fährt welchen Serviceeinsatz?	Disponent
Welcher Mitarbeiter wird welchem Projekt zugeteilt?	Disponent in Abstimmung mit Projektleitung
Wie wird ein Montageabschnitt konkret organisiert?	Obermonteur innerhalb der Projektvorgaben
Welche technische Lösung wird bei einer relevanten Abweichung gewählt?	Fachlich zuständige Person nach den betrieblichen Freigaberegeln
Wie wird mit einer wesentlichen Projektverzögerung umgegangen?	Projektleiter, gegebenenfalls Geschäftsführung
Darf eine Zusatzleistung ausgeführt werden?	Zuständige freigabeberechtigte Person
Wer bestätigt den tatsächlichen Leistungsumfang?	Ausführender Mitarbeiter beziehungsweise Obermonteur im jeweiligen Verantwortungsbereich
Wer prüft die Abrechnungsunterlagen?	Kaufmännisch zuständige Stelle; fachliche Rückfragen an die verantwortliche Rolle
Wer erstellt die Rechnung?	Büroteam beziehungsweise Buchhaltung
Wer priorisiert konkurrierende Ressourcenanforderungen?	Disponent innerhalb vereinbarter Prioritäten; bei Konflikten entscheidet die definierte Eskalationsstelle
Wer beurteilt den Ausbildungsfortschritt?	Zuständiger Ausbilder

Besonders wichtig: Der Disponent koordiniert Ressourcen, der Projektleiter verantwortet das Projekt, der Obermonteur steuert die Montage vor Ort und der Servicetechniker verantwortet die ihm übertragenen Servicearbeiten. Das Büro sorgt für die kaufmännische Verarbeitung und die verlässliche Dokumentation.

Vorgang	Hauptverantwortung	Mitwirkung	Büroteam
Neue Serviceanfrage	Disponent für operative Zuordnung	Büro, Servicetechniker bei Rückfragen	Erfasst Anfrage und Kundendaten
Einsatztermin	Disponent	Servicetechniker	Kommuniziert und bestätigt den Termin
Projektterminplan	Projektleiter	Disponent, Obermonteur	Unterstützt bei Terminorganisation
Baustellenorganisation	Obermonteur	Projektleiter, Monteure	Dokumentiert organisatorische Informationen
Materialbedarf im Projekt	Projektleiter	Obermonteur	Bestellt nach Freigabe
Materialbedarf im Service	Servicetechniker meldet Bedarf	Disponent	Unterstützt Beschaffung und Bestellung
Technische Ausführungsentscheidung	Fachlich zuständige Person	Projektleiter, Obermonteur	Keine technische Entscheidungsbefugnis
Zusatzleistung im Projekt	Projektleiter	Obermonteur dokumentiert Bedarf	Bereitet Nachtragsunterlagen vor
Zusatzleistung im Service	Servicetechniker meldet Bedarf	Disponent koordiniert Folgeprozess	Erstellt gegebenenfalls Angebot nach Freigabe
Arbeitszeiterfassung	Ausführender Mitarbeiter	Obermonteur prüft Baustellenrückmeldungen	Erfasst und verarbeitet nach betrieblichem Verfahren
Baufortschrittskontrolle	Projektleiter	Obermonteur	Unterstützt bei Dokumentation
Servicebericht	Servicetechniker	Disponent bei Rückfragen	Prüft Vollständigkeit für die Abrechnung
Technische Prüfprotokolle	Zuständige fachkundige Person	Obermonteur oder Servicetechniker	Ablage und Dokumentenverwaltung
Abnahme	Projektleiter im Rahmen seiner Beauftragung	Obermonteur, weitere Fachverantwortliche	Organisiert und dokumentiert
Rechnungsstellung	Kaufmännisch zuständige Stelle	Projektleiter oder Disponent liefert Statusinformationen	Erstellt Rechnung auf Basis freigegebener Nachweise
Reklamation	Projektleiter bei Projekten, zuständige Serviceverantwortung bei Servicefällen	Disponent, Obermonteur oder Servicetechniker	Erfasst Vorgang und koordiniert Kommunikation
Ausbildungsplanung	Verantwortlicher Ausbilder	Obermonteur, Projektleiter	Organisiert Termine und Unterlagen

ELEKTRO LAIMER - RATHAUSSTRASSE 24, 65321 HEIDENROD
WWW.HOFALLACAVA.COM/ELEKTRO-LAIMER. - @ELEKTRO.LAIMER
INFO@ELEKTRO-LAIMER.DE