Empfohlener Informationsfluss im Tagesgeschäft

Ich empfehle einen einheitlichen Prozess mit fünf Schritten.

Schritt 1: Auftragseingang
Verantwortlich: Büro

Das Büro erfasst Kundenanliegen, Auftragsdaten und vorhandene Informationen. Es unterscheidet zwischen Serviceauftrag und Projektanfrage.

Schritt 2: Fachliche und organisatorische Zuordnung
Verantwortlich: Disponent oder Projektleiter

- Serviceauftrag: Der Disponent übernimmt die Einsatzplanung.
- Projektauftrag: Der Projektleiter übernimmt die Projektverantwortung und stimmt den Ressourcenbedarf mit der Disposition ab.
- Unklare technische Anforderungen: Weiterleitung an die fachlich zuständige Person.

Schritt 3: Ausführung
Verantwortlich: Servicetechniker oder Obermonteur

Der Mitarbeiter führt die beauftragten Arbeiten aus und dokumentiert Leistung, Zeit, Material und offene Punkte.
Bei Projekten steuert der Obermonteur die tägliche Montage vor Ort. Die Projektleitung verantwortet die übergeordnete Projektsteuerung.

Schritt 4: Rückmeldung
Verantwortlich: Ausführender Mitarbeiter

Der Servicetechniker oder Obermonteur übermittelt zeitnah die erforderlichen Informationen.
Die Disposition verfolgt offene Einsätze und Folgearbeiten. Die Projektleitung prüft Baufortschritt, Abweichungen und gegebenenfalls Nachträge.

Schritt 5: Kaufmännischer Abschluss
Verantwortlich: Büro

Das Büro prüft die Vollständigkeit der Unterlagen und bereitet die Abrechnung vor. Fehlende Angaben werden gezielt bei der jeweils zuständigen Person eingeholt, statt pauschal an alle Beteiligten zurückgespielt zu werden.