



>> Fallstudie 7: Segment Rollout

Landesweite Installation von DSL-Endgeräten „next-business-day“ mit Auftragsspitzen von bis zu 15.000 Einsätzen pro Monat

Branche:

Telekommunikation

Aufgabe:

Ein führender Telekommunikationsanbieter beauftragte Hemmersbach landesweit mit der Installation von DSL-Endgeräten next-business-day mit Auftragsspitzen von bis zu 15.000 Einsätzen pro Monat.

Herausforderung:

Der Vorlauf zur Bereitstellung von 150 benötigten, geschulten Technikern betrug vier Wochen. Die Installation der DSL-Endgeräte erfordert die Verlegung der zugehörigen Kabel im Kundenumfeld mit undefinierten Distanzen und Beschaffenheiten vor Ort. Der Vor-Ort-Zeitaufwand war dadurch nur bedingt planbar. Weiterhin waren tägliche Auftragsschwankungen von bis zu 50% auszugleichen. Die Routenplanung wurde von Hemmersbach auf Basis der Vortermiierung durch den Auftraggeber ausgeführt.

Vorgehen:

Die Skalierbarkeit der Mischstruktur von festangestellten Technikern und externen Bereitschaftstechnikern ermöglichte uns die Erledigung von Auftragsspitzen bis zu 50%. Unsere Bereitschaftstechniker erledigten auch solche Aufträge termingerecht, die aufgrund von aufwendigen Verlegearbeiten und somit größerem Zeitaufwand reterminiert werden mussten. Das Hemmersbach Prozess-Management-System ermöglichte es, Qualitätsauswertungen in Echtzeit für die Leistungserbringung der Techniker und die vorgelagerten Prozessschritte des Auftraggebers zu generieren und damit kurzfristig qualitätssteigernde Maßnahmen zur Verbesserung der Gesamtprozessqualität einzuleiten.

Ergebnis:

Wir waren in der Lage, die hohen Auftragsvolumina mit marketinggetriebenen quantitativen Auftragsschwankungen zu erfüllen. Das Hemmersbach-Prozess Management System ermöglichte es, Qualitätsauswertungen in Echtzeit für die Leistungserbringung der Techniker und die vorgelagerten Prozessschritte des Auftraggebers zu generieren und damit kurzfristig qualitätssteigernde Maßnahmen zur Verbesserung der Gesamtprozessqualität einzuleiten.