

TASL Integration - Gut durchdacht?

Einige Monate sind seit der TASL Integration im Bereich CS bereits vergangen. Viele Rückmeldungen direkt betroffener Mitarbeiter die im täglichen Kundenkontakt vor Ort stehen, zeigen ein Bild mit nicht gelösten Dauerbaustellen! Das Management beschwichtigt und stellt alles POSITIV dar. Umorganisationen sind immer mit Anlaufschwierigkeiten verbunden, das ist verständlich. Wenn jedoch Kernprozesse im laufenden Betrieb danach nicht besser funktionieren als vorher, dann stimmt doch etwas nicht! Ein Beispiel: 2 Fieldservice Techniker teilen sich ein Gebiet, zugeteilt wird ihm ein Auftrag vormittags im Süden und nachmittags im Norden, dem anderen Kollegen genau umgekehrt – das kann doch nicht sein! Effizienz? Müssen da etwa die Mitarbeiter erhalten, weil unter Umständen falsche Systeme im Einsatz sind?

Der Overhead in den Stabstellen wächst kontinuierlich an (Logistikmanager, Dispatcher, Performancemanager, Coach etc.), auf der anderen Seite wird der Druck auf die Kollegen im direkten Kundenkontakt vor Ort immer größer! Das kann nicht richtig sein! Die Aufteilung des Messteams in AN und Fieldservice hat bewirkt, dass sich jetzt 4 Messtechniker ein Gebiet teilen müssen das vorher von 11 Personen betreut wurde. Schaut so Qualitätsführerschaft aus, wenn zur Störungsbehebung der Kunde mehrere Termine benötigt?

Sind diese Prozesse und Abläufe für unsere Kunden wirklich die besten? Mitarbeiter müssen tagtäglich unnötige Kilometer fahren und Überstunden leisten, ist das die vom Management permanent geforderte Effizienzsteigerung? Umorganisation gut und schön, das Management hat aber auch die Aufgabe, optimale Rahmenbedingungen für die Mitarbeiter zu schaffen, damit diese die an sie gestellten Anforderungen erfüllen können! Man kann sich auch eine Fehlentscheidung eingestehen, wenn man erkennt, dass der neue Weg schlechter ist als der alte ist! Manchmal ist ein Schritt zurück langfristig ein Schritt nach vorne! Würde man mehr auf die Erfahrung langjähriger Mitarbeiter setzen, anstatt nur auf externen Beratern zu hören, dann könnte man bei Umstrukturierungen die Prozessabläufe sicher optimaler gestalten! Den Versuch wär's doch einmal wert!

Herzlichst Euer
Rainer Siegl