



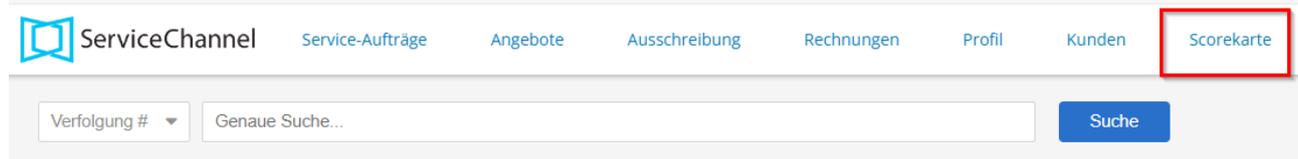
## Inhalt

<b>1</b>	<b>Allgemeines.....</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Berichte in der Scorecard .....</b>	<b>1</b>
<b>3</b>	<b>Berechnung des KPI-Scores .....</b>	<b>2</b>
3.1	Filterung der Scorecard .....	2
3.2	Daten exportieren .....	3
3.3	Leistungsindikatoren (KPIs) für Reparaturaufträge .....	4
3.4	Leistungsindikatoren für Wartungen.....	5
3.5	Auftragnehmer-Scorecard – Betriebsmetriken.....	5

### 1 Allgemeines

Die Auftragnehmer-Scorecard ist ein Leistungsbewertungsinstrument, das die Zusammenarbeit mit ALDI SÜD mit der Plattform ServiceChannel über die letzten 365 Tage misst (wobei der Zeitraum auch angepasst werden kann). Bewertet werden Zuverlässigkeit, Pünktlichkeit, Qualität und Servicekosten anhand von KPIs für Reparaturen und geplante Wartungsarbeiten. Daten können nach weiteren Kriterien gefiltert werden.

Die Auftragnehmer-Scorecard finden Sie auf der Startseite von ServiceChannel auf der oberen rechten Seite.



### 2 Berichte in der Scorecard

Die Scorecard beinhaltet sechs unterschiedliche Berichte, zwischen denen gewechselt werden kann. Eingestellter Filter bleiben beim Wechsel erhalten.



Folgende 6 Sektionen bieten verschiedene Betrachtungsmöglichkeiten:

- **Zusammenfassung:** [ServiceChannel Analytics](#)

Zeigt eine Leistungszusammenfassung für Reparatur- und Wartungsarbeiten an und bietet außerdem eine übersichtliche grafische Darstellung des Service-Auftragsvolumens und des durchschnittlichen Rechnungsbetrags, Standort-Feedback, Ausgaben nach Priorität und Check-in-Quellen.

- **Reparatur KPIs:** [ServiceChannel Analytics](#)

Zeigt die Punktzahl und die Note für Reparatur-KPIs sowie einen 12-Monats-Trend für die wichtigsten Leistungsindikatoren an.

- **Vergleich der Reparatur-KPIs:** [ServiceChannel Analytics](#)

Nur relevant für Sie, wenn Sie neben ALDI SÜD noch weitere Kunden mit SC bedienen.

- **Wartung KPIs:** [ServiceChannel Analytics](#)

Zeigt die Punktzahl und die Note für Wartungs-KPIs sowie einen 12-Monats-Trend für wichtige Leistungsindikatoren an.

- **Vergleich der Wartung-KPIs:** [ServiceChannel Analytics](#)

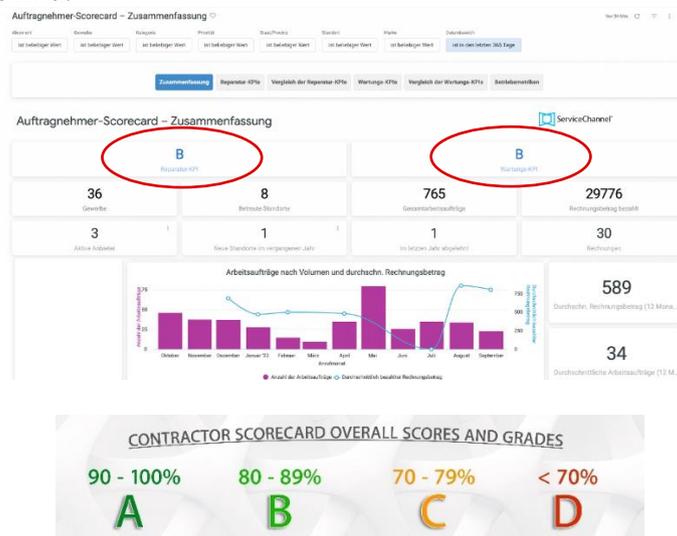
Nur relevant für Sie, wenn Sie neben ALDI SÜD noch weitere Kunden mit SC bedienen.

- **Betriebs-Metriken:** [ServiceChannel Analytics](#)

Zeigt Betriebskennzahlen gruppiert nach Service-Auftragsstatus an und ermöglicht den Vergleich zwischen zwei beliebigen Datumsbereichen der letzten 365 Tage.

### 3 Berechnung des KPI-Scores

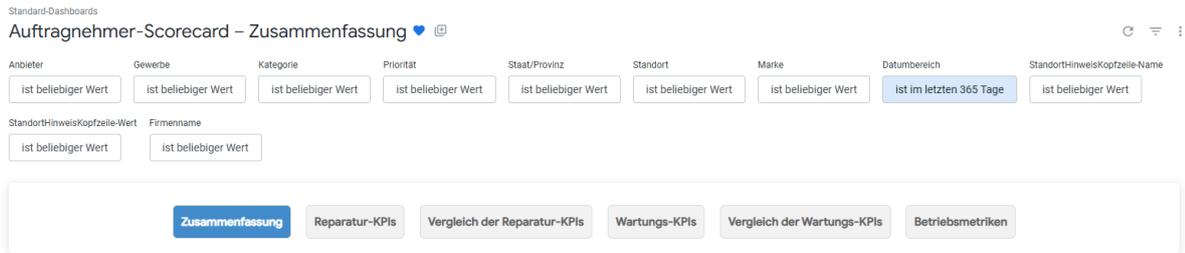
Jeder Sektion kann eine Bewertung in Form eines Buchstaben entnommen werden, der auf Basis erreichter Prozentpunkte errechnet wird.



Die Summe aller prozentualen KPI-Bewertungen ergibt eine Gesamtbewertung aufgeteilt in Reparatur und Wartung: **Gesamtbewertung =  $\frac{\text{Summe aller KPI-Bewertungen}}{\text{Gesamtzahl der in Frage kommenden KPIs}}$**

#### 3.1 Filterung der Scorecard

Am oberen Rand der Scorecard befinden sich Filter, die es ermöglichen, relevante Daten herauszufiltern. In einigen Fällen sind diese Filter voreingestellt, um die neuesten Daten innerhalb eines begrenzten Zeitraums anzuzeigen. Die Daten können so gefiltert werden, dass die benötigten Informationen angezeigt werden, ohne andere Benutzer zu beeinträchtigen.



## Auftragnehmer-Scorecard – Zusammenfassung



Falls Sie neben ALDI SÜD noch weitere Kunden wie z.B. die HOFER KG mit ServiceChannel bedienen, wird der Filter „Abonntent“ ein wichtiger sein, da Sie somit die Daten der Kunden separieren können.

## Auftragnehmer-Scorecard – Zusammenfassung



### Einschließen von Kriterien:

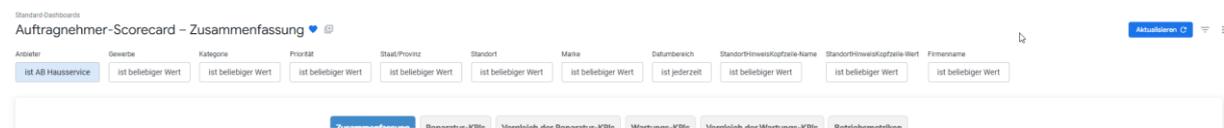
1. „ist gleich“, „enthält“, „beginnt mit“ oder „endet mit“ auswählen.
2. Mit der Eingabe der Kriterien in die Auswahlliste beginnen.
3. Das gewünschte Kriterium aus der Auswahlliste auswählen, sobald es gefunden wurde.
4. Mehrere Kriterien aus der Auswahlliste sind wählbar.

### Ausschließen von Kriterien:

1. „ist nicht gleich“, „enthält nicht“, „beginnt nicht mit“ oder „endet nicht mit“ auswählen.

### Anwenden der Filter:

1. Nach Auswahl aller Kriterien oben rechts auf „Aktualisieren“ klicken.



2. Der Dashboard-Bericht wird mit den ausgewählten Kriterien aktualisiert.
3. Tipp: Wenn Fehler geladen, Seite erneut aktualisieren



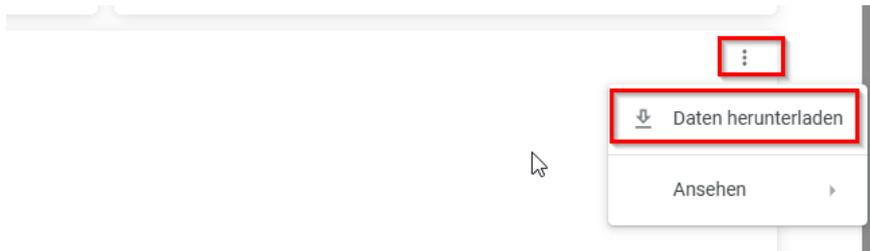
Die Filter werden auf den Standardwert zurückgesetzt, wenn die Seite neu geladen wird.

## 3.2 Daten exportieren

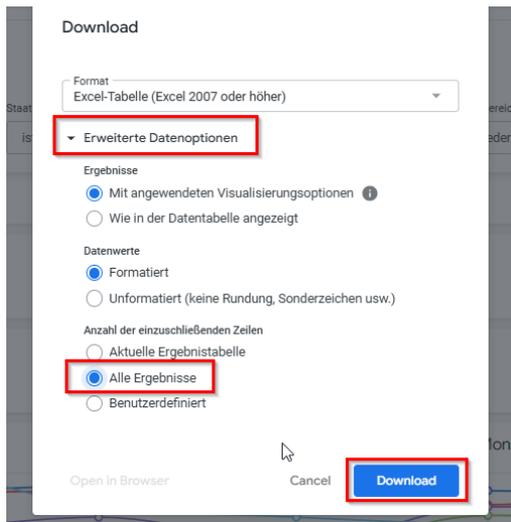
Es besteht die Möglichkeit, Daten herunterzuladen.

## Daten herunterladen:

1. Für die gewünschte Auswertung die drei Punkte und „Daten herunterladen“ auswählen.



2. Erweiterte Datenoptionen aufklappen und „Alle Ergebnisse“ auswählen



### 3.3 Leistungsindikatoren (KPIs) für Reparaturaufträge

Eine Matrix von Reparatur-KPIs und die Gesamtleistung der Dienstleister über die letzten **90 Tage, 180 Tage, 365 Tage** oder einen **benutzerdefinierten Datumsbereich** unter 365 Tagen abgebildet.

Es gibt 6 Reparatur-KPIs:

- **Auftragsbestätigung:** der Prozentsatz der Service-Aufträge - mit einer EAZ von bis zu 48 Stunden oder weniger -, auf die zeitnah\* reagiert wurde.  
*\*Zeitnah bedeutet für P1 (24h) Aufträge eine Reaktion (Auftragsannahme) innerhalb von 4 Stunden. Für P2 (48h) Aufträgen eine Reaktion (Auftragsannahme) innerhalb von 8 Stunden\**
- **Einhaltung der Check-in-Vorgaben:** der Prozentsatz der abgeschlossenen Service-Aufträge, die sowohl ein Check-in als auch einen Check-out-Eintrag aufweisen.
- **Pünktliche Ankunft - Termindatum:** der Prozentsatz der Service-Aufträge, bei denen der Dienstleister vor dem ursprünglichen, vom System generierten Datum/Uhrzeit, vor Ort war.
- **Pünktliches Eintreffen - aktualisierte EAZ:** der Prozentsatz des pünktlichen Eintreffens für Service-Aufträge mit aktualisiertem Termin.
- **Erstmalige Erledigung:** der Prozentsatz der Service-Aufträge, die beim ersten Besuch mit nur einem Check-in und einem Check-out am selben Tag (oder innerhalb von 24 Stunden bei Nachaufträgen) abgeschlossen wurden.
- **Rechnungseinreichung (innerhalb von 30 Tagen):** der Prozentsatz der Service-Aufträge, bei denen die Rechnung innerhalb von 30 Tagen nach der Kennzeichnung des Auftrags als „abgeschlossen / ...“ eingereicht wurde.

Kurz gesagt, jeder KPI hat einen berechneten **Score**, der den Prozentsatz der Arbeitsaufträge angibt, die die Kriterien für diesen KPI erfüllen:

$$\text{Individueller KPI-Score (\%)} = \frac{\text{Anzahl der konformen Service-Aufträge}}{\text{Gesamtanzahl der Service-Aufträge}} \\ (\text{gerundet auf die nächsthöhere ganze Zahl})$$

Die Summe aller KPI-Bewertungen ergibt eine **Gesamtbewertung**:

$$\text{Gesamtbewertung} = \frac{\text{Summe aller KPI-Bewertungen}}{\text{Gesamtzahl der in Frage kommenden KPIs}}$$

Die Gesamtbewertung wird dann in eine Note umgewandelt, die die Gesamtleistung darstellt.



### 3.4 Leistungsindikatoren für Wartungen

Eine Matrix der KPIs für Wartung abgebildet sowie die Gesamtleistung über die letzten **90 Tage, 180 Tage, 365 Tage** oder einen **benutzerdefinierten Datumsbereich** unter 365 Tagen.

Es gibt 3 KPIs für die Wartung:

- **Einhaltung der Check-in-Vorgaben:** der Prozentsatz der abgeschlossenen Service-Aufträge, die sowohl ein Check-in als auch einen Check-out-Eintrag aufweisen.
- **Bestätigung der Eingabe des Termins:** der Prozentsatz der Arbeitsaufträge, bei denen das geplante Datum von Ihnen aktualisiert wurde, um anzugeben, wann die Arbeiten durchgeführt werden (gilt nur für geplante Wartungsarbeitsaufträge, die in großen Mengen erstellt werden und ein Ablaufdatum haben)
- **Geplante Service-Aufträge abgeschlossen:** Der Anteil der Service-Aufträge, die vor dem Ablaufdatum abgeschlossen wurden.

Jeder KPI hat einen berechneten **Score**, der den Prozentsatz der Service-Aufträge angibt, die die Kriterien für diesen KPI erfüllen:

$$\text{Individueller KPI-Score (\%)} = \frac{\text{Anzahl der konformen Service-Aufträge}}{\text{Gesamtanzahl der Service-Aufträge}} \\ (\text{gerundet auf die nächste ganze Zahl})$$

Mit anderen Worten: **Bei wie vielen der dem Dienstleister zugewiesenen Serviceaufträgen hat der Dienstleister ein "positives" Verhalten an den Tag gelegt** (z.B. Ein- und Auschecken oder Abschließen von Wartungsaufträgen vor dem Verfallsdatum).

### 3.5 Auftragnehmer-Scorecard – Betriebsmetriken

Auf der Registerkarte "Betriebsmetriken" können die **Metriken für offene/unfertige, abgeschlossene und in Rechnung gestellte Service-Aufträge** eines festgelegten Zeitraums über zwei Zeiträume hinweg verglichen werden.

Der Datumsbereich kann gefiltert werden, um die operativen Metriken für einen bestimmten Zeitraum anzuzeigen, indem die Filter Vorheriger Zeitraum und Aktueller Zeitraum verwendet werden.

Metriken für sich in Bearbeitung befindliche Arbeitsaufträge	Metriken für abgeschlossene Arbeitsaufträge	Metriken für in Rechnung gestellte Arbeitsaufträge
Dispatch To On Site (days) 9.12 <span style="color: green;">↓-5.22</span> 3.90	Arbeitsaufträge abgeschlossen 19.047 <span style="color: blue;">↓-9.218</span> 9.829	Fakturierte Arbeitsaufträge 8.758 <span style="color: blue;">↓-4.800</span> 3.958
Offen bis Versandbestätigung (Tage) 5.24 <span style="color: green;">↓-3.08</span> 2.15	Durchschnittliche Zeit vor Ort (Stunden) 1.61 <span style="color: blue;">↓-0.14</span> 1.47	Durchschnittlicher Rechnungsbetrag 377 <span style="color: green;">↓-33</span> 345
Arbeitsaufträge mit ETA-Änderung 10% <span style="color: red;">↑1%</span> 11%	Durchschn. Res.-Zeit ohne Angebote (Tage) 9.94 <span style="color: blue;">↓-5.41</span> 4.52	Durchschnittliche Zeit zum Senden der Rechnung (Tage) 7.97 <span style="color: blue;">↓-2.71</span> 5.26
Arbeitsaufträge zurückgerufen 5 <span style="color: red;">↑3</span> 8	Durchschn. Res. mit Angeboten (Tage) 12.99 <span style="color: blue;">↓-6.30</span> 6.69	Genehmigter Rechnungsprozentsatz 95% <span style="color: red;">↓-8%</span> 87%
	Durchschn. Angebotsbearbeitungszeit (Tage) 4.31 <span style="color: blue;">↓-2.29</span> 2.02	Durchschnittliche Zeit bis zur Genehmigung der Rechnung (Tage) 1.83 <span style="color: blue;">↓-1.03</span> 0.80

- Metriken mit **grünen Trendpfeilen** zeigen einen **positiven Trend an**, egal ob aufwärts oder abwärts.
  - So ist beispielsweise die Tendenz von **Versand bis vor Ort** positiv, wenn die Vergleichskennzahl *abnimmt*, während die durchschnittliche **Vor-Ort-Zeit** negativ ist, wenn die Kennzahl *steigt*.
- Metriken mit **rot Trendpfeilen** zeigt einen **negativen Trend an**, egal ob aufwärts oder abwärts.
  - So ist beispielsweise die **durchschnittliche Bearbeitungszeit mit Angebot** bei steigenden Zahlen *negativ*, während der durchschnittliche Rechnungsbetrag bei sinkenden Werten *positiv ist*.

Durch Klicken auf den Namen jeder Kennzahl kann diese aufgeschlüsselt werden, um die entsprechenden Tracking-Nummern anzuzeigen. Wenn der Wert einer Kennzahl aufgeschlüsselt wird, erscheint die Liste der Service-Aufträge, die zu dieser Kennzahl gehören. Bei der Aufschlüsselung der zugehörigen Visualisierung werden die Daten aufgelistet.