



Inhalt

1	Allgemeines.....	1
2	Berichte in der Scorecard	1
3	Berechnung des KPI-Scores	2
3.1	Filterung der Scorecard	2
3.2	Daten exportieren	3
3.3	Leistungsindikatoren (KPIs) für Reparaturaufträge	4
3.4	Leistungsindikatoren für Wartungen.....	6
3.5	Auftragnehmer-Scorecard – Betriebsmetriken.....	6

1 Allgemeines

Die Auftragnehmer-Scorecard ist ein Leistungsbewertungsinstrument, dass 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. Eingestellt 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 Auftragsvolumens und des durchschnittlichen Rechnungsbetrags, Standort-Feedback, Ausgaben nach Priorität und die Check-in-Quellen.

- **Reparatur KPIs:**

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

- **Vergleich der Reparatur-KPIs:**

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

- **Wartung KPIs:**

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

- **Vergleich der Wartung-KPIs:**

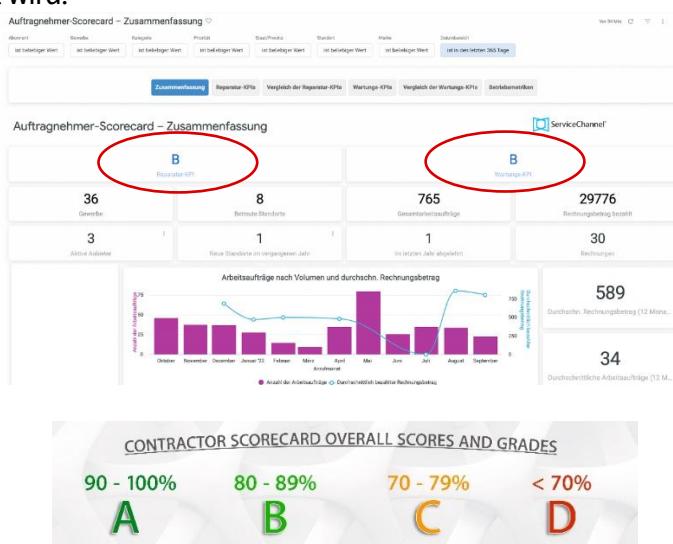
Nur relevant für Sie, wenn Sie neben ALDI SÜD noch weitere Kunden mit SC bedienen.

- **Betriebs-Metriken:**

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 Buchstabens entnommen werden, der auf Basis erreichter Prozentpunkte errechnet wird.



Die Summe aller prozentualen KPI-Bewertungen ergibt eine Gesamtbewertung aufgeteilt in Reparatur und Wartung: **Gesamtbewertung = Summe aller KPI-Bewertungen / 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.

Falls Sie neben ALDI SÜD noch weitere Kunden wie z.B. die HOFER KG mit ServiceChannel bedienen, wird der Filter „Abonent“ 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.

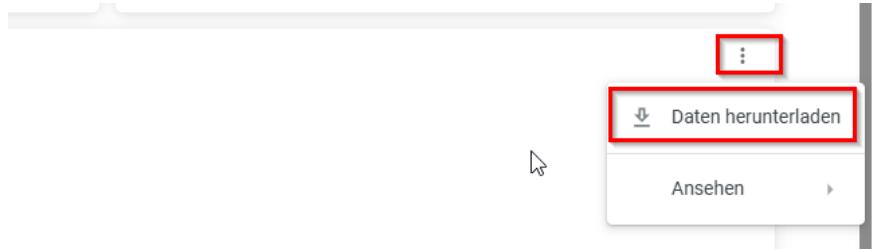
Die Filter werden auf den Standardwert zurückgesetzt, wenn die Seite neu geladen wird.

3.2 Daten exportieren

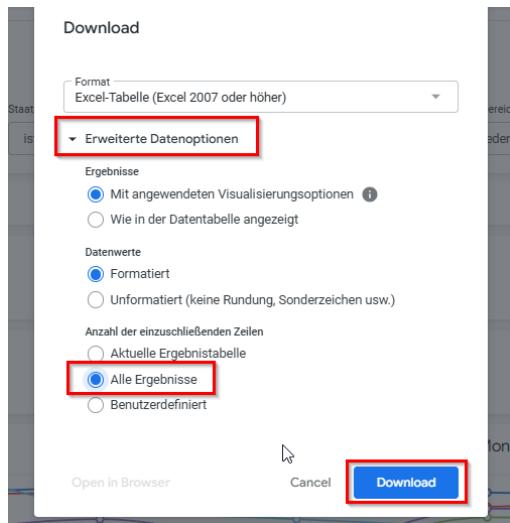
Es besteht die Möglichkeit, Daten herunterzuladen.

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 (2 - 4 h) Aufträge eine Reaktion (Auftragsannahme) innerhalb von einer Stunde. Für P2 (24h) Aufträge eine Reaktion (Auftragsannahme) innerhalb von 4 Stunden. Für P3 (48h) Aufträge eine Reaktion (Auftragsannahme) innerhalb von 8 Stunden.*

Dispatch Confirmation

This KPI identifies how quickly service providers respond to work orders that have high or medium business impact. It measures the percentage of work orders — with an ETA of up to 48 hours or less — that service providers respond to within the below times:

Priority ETA = Up to 8 hours Response Time = 1 hour	Priority ETA = 8-24 hours Response Time = 4 hours	Priority ETA = 24-48 hours Response Time = 8 hours
--	--	---

Providers who consistently respond slower than these response times for work orders in higher Priorities will receive lower scores on the Scorecard.

ⓘ Only work orders in the Completed, Completed/Pending Confirmation, or Completed/Confirmed Statuses are included in this KPI.

- **Einhaltung der Check-in-Vorgaben:** der Prozentsatz der abgeschlossenen Service-Aufträge, die sowohl ein Check-in als auch einen Check-out-Eintrag aufweisen.

Check-in Compliance

This KPI provides visibility in terms of response time and time spent on site, which in turn provides transparency for invoicing. Check-in compliance also eliminates the need to enter check-in entries through the Web, thereby reducing administrative workload.

Check-in Compliance measures the percentage of completed work orders that have both a check-in and a check-out entry. **Note that there should also be a minimum check-in duration (time between check in and check out) of 10 minutes onsite to be considered compliant for this KPI.**

ServiceChannel recommends filtering out the Trades and/or Categories of work orders that do not require the service provider to be present at the location — for example, Software Management or Waste Removal — to get an accurate score for Check-in Compliance.

Only work orders in the *Completed*, *Completed/Pending Confirmation*, or *Completed/Confirmed* Statuses are included in this KPI. Work orders in the *Invoice only* Category are excluded.

- **Pünktliche Ankunft - Termindatum:** der Prozentsatz der Service-Aufträge, bei denen Sie vor dem ursprünglichen, vom System generierten Datum/Uhrzeit, vor Ort waren.

On-Time Arrival - Schedule Date

On-Time Arrival - Schedule Date measures the percentage of work orders for which the service provider was on-site no later than the date and time the work order is scheduled for. It can be either the updated date if an update was made or the date/time generated by the system based on the work order priority.

This KPI is critical because it allows you to see the timeliness of the work performed by the provider.

High scores for both On-Time Arrival - Schedule Date and First Time Completion indicates that service providers check in and complete a lot of work orders before Scheduled ETA. However, a high score for On-Time Arrival - Schedule Date and low score for First Time Completion may indicate an effort from the service providers to get a better score for On Time Arrival - Schedule Date, while actually taking longer to complete work orders.

Only work orders in the *Completed*, *Completed/Pending Confirmation*, or *Completed/Confirmed* Statuses are included in this KPI. Work orders in the *Invoice only* Category are excluded.

- **Pünktliches Eintreffen - aktualisierte EAZ:** der Prozentsatz des pünktlichen Eintreffens für Service-Aufträge mit aktualisiertem Termin.

On-Time Arrival - Updated ETA

On-Time Arrival - Updated ETA measures the percentage of on-time arrival for work orders with an updated ETA only.

This KPI covers scenarios such as:

- The store manager requested a service provider to come at a different time due to customer influx at the original time.
- The service provider and client agreed on a different date or time due to inclement weather.

While this KPI helps accurately measure effective communication of service providers for rescheduled work orders, a high number of work orders with an updated ETA may indicate service providers habitually rescheduling work orders to a later date.

Only work orders in the *Completed*, *Completed/Pending Confirmation*, or *Completed/Confirmed* Statuses are included in this KPI. Work orders in the *Invoice only* Category are excluded.

- **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.

First Time Completion

First Time Completion measures the percentage of work orders that were fixed on the first visit. In addition, when drilling down this metric, the number of visits the service provider made for each work order is listed.

Work orders during the day are compliant when completed with 1 check in and 1 check out on the same day. Overnight work orders are compliant when completed in 1 check in and 1 check out, both occurring within 24 hours.

First Time Completion is preferred since a high number of recurring visits can increase costs, decrease service levels, and in the worst-case scenario, have an impact on operations and sales.

ServiceChannel recommends filtering out the Trades and/or Categories that require multiple visits from service providers, to get an accurate score for First Time Completion.

Only work orders in the *Completed*, *Completed/Pending Confirmation*, or *Completed/Confirmed* Statuses are included in this KPI. Work orders in the *Invoice only* Category are excluded.

- **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.

Invoice Submission (within 30 days)

Invoice Submission (within 30 days) measures the percentage of work orders with invoice submitted within 30 days of the work order being marked as *Completed*. Note that this also includes *Completed/Pending Confirmation*.

Submitting invoices in a timely manner ensures prompt payment for service providers and better control over spending for clients.

Only work orders in the *Invoiced* status are included in this KPI. Work orders in the *Invoice only* Category are excluded.

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

Individueller KPI-Score (%) =

Anzahl der konformen Service-Aufträge
Gesamtanzahl der Service-Aufträge
(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 ↓-5.22 3.90	Arbeitsaufträge abgeschlossen 19.047 ↓-9.218 9.829	Fakturierte Arbeitsaufträge 8.758 ↓-4.800 3.958
Offen bis Versandbestätigung (Tage) 5.24 ↓-3.08 2.15	Durchschnittliche Zeit vor Ort (Stunden) 1.61 ↓-0.14 1.47	Durchschnittlicher Rechnungsbetrag 377 ↓-33 345
Arbeitsaufträge mit ETA-Änderung 10% ↑1% 11%	Durchschn. Res.-Zeit ohne Angebote (Tage) 9.94 ↓-5.41 4.52	Durchschnittliche Zeit zum Senden der Rechnung (Tage) 7.97 ↓-2.71 5.26
Arbeitsaufträge zurückgerufen 5 ↑3 8	Durchschn. Res. mit Angeboten (Tage) 12.99 ↓-6.30 6.69	Genehmigter Rechnungsprozentsatz 95% ↓-8% 87%
	Durchschn. Angebotsbearbeitungszeit (Tage) 4.31 ↓-2.29 2.02	Durchschnittliche Zeit bis zur Genehmigung der Rechnung (Tage) 1.83 ↓-1.03 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** zeigen 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.