



FACHARTIKEL

MeFeS[®] Methodische Fehlersuche
als Team-Aufgabe



Kommunikation



Methodische Fehlersuche MeFeS[®]



Train the Trainer



Führung - Entwicklung



BURNOUT Prävention



Verkauf - Neukunden



Interkulturell



Coaching - Workshop



me web distance learning

www.me-weiterbildung.de

Methodische Fehlersuche als Team-Aufgabe

Der Grundstein für den Erfolg von MeFeS ist die Team-Arbeit bei der Umsetzung

von Ferdinand Soethe, me Weiterbildung – die Praxistrainings



Methodische Fehlersuche ist etwas für Techniker! Ein Werkzeugkasten mit Methoden, die vor Ort oder am Telefon helfen, systematisch und effektiv Ursachen für Störungen zu finden und zu beseitigen. Das beschreibt es gut - und greift doch viel zu kurz.

Denn der Grundstein für den Erfolg einer methodischen Fehlersuche wird zu gut 50% bei der richtigen und vollständigen Erfassung des Fehlerbildes gelegt (mehr dazu im [Fachartikel von Fred Kastens](#)). Daran wird in vielen Unternehmen der fehlersuchende Techniker jedoch erst spät beteiligt.

Meist führen First Level Supporter oder Disponenten das erste Gespräch mit dem Kunden und fast immer fehlt diesen eine fundierte Ausbildung in Interview-Strategien für die methodische Fehlersuche. Eine wichtige erste Chance ist damit vertan und der gut ausgebildete Techniker beginnt seine Fehlersuche mit Nachfragen.

Wie oft dies in der Praxis vorkommt, erkennt man mit einem Blick in die Dokumentation von Erstgesprächen zu einem Call. Auch erfahrene Hotline-Mitarbeiter erfassen ohne spezielles Training nur einen Bruchteil der tatsächlich verfügbaren Informationen. Das führt zu

schlecht vorbereiteten Einsätzen, welche Kunden wie auch Techniker frustrieren und zu erheblicher Reibung zwischen Innen- und Außendienst führen.



Erstannehmer von vornherein in die Trainings zur methodischen Fehlersuche miteinzubeziehen ist eine Möglichkeit, Reibungsverlust zu minimieren und knappe Technikerzeit besser zu nutzen.

Gerne werden dazu eigene Gruppen gebildet, die man gezielt auf für sie relevanten Aufgaben wie Deeskalation, effektive Interviews und Ersteinordnung der Calls vorbereiten kann.

Noch effektiver ist es jedoch, als Team an echten Fehlersituationen zu lernen und gemeinsam die effektive Zusammenarbeit bei der Fehlersuche einzuüben.

In diesem Lernraum, in den wir gerne auch Ingenieure, Produktentwickler und Programmierer einladen, wird nicht selten erstmals das Potential einer konstruktiven Zusammenarbeit über Abteilungsgrenzen hinweg deutlich und so mancher zeigt sich erstaunt „was man als Team so alles schaffen kann“.

Bei passender Moderation bietet diese Situation die Chance, so manchen lang schwärenden Konflikt zwischen Außendienst und Backoffice aufzulösen, in dem die sehr unterschiedlichen Herausforderungen der Arbeit vor Ort beim Kunden und im Backoffice der Firma für alle Beteiligten sichtbar gemacht werden.

Unter Einbeziehung von Elementen aus dem Praxistraining „Effektives Zeitmanagement“

([ZeM, siehe Gesamt-Kompendium](#)) lernen beide Seiten ihre unterschiedlichen Aufgaben optimal zu organisieren und verhandeln oft schon im Training, wie diese im Alltag unter einen Hut gebracht werden können.

Die aktive Begleitung durch die Führungskräfte ist dabei ein wichtiger Faktor. Häufig kommt aus der Lerngruppe heraus der Wunsch, Ideen und Gelerntes noch im Rahmen des Trainings mit den Führungskräften zu diskutieren, um eine Umsetzung in der Firma schnellstmöglich auf den Weg zu bringen. Nehmen die Führungskräfte nicht selbst am Training teil, ist eine Kurzeinführung in die methodische Fehlersuche hilfreich, um die gute Verankerung des Gelernten im Alltag begleiten zu können.



Sie haben aus dem Artikel schon einige Ideen für sich und Ihr Unternehmen entdeckt? Dann hat sich die Zeit für das Lesen schon gelohnt.

Sie möchten die Themen noch vertiefen? Dann sprechen Sie mich gerne an bzw. nehmen Sie Kontakt mit mir auf.

Viele der aufgezeigten Punkte können gut intern umgesetzt werden.

Da im Moment an extrem vielen Stellschrauben gedreht wird, ist es hilfreich, auch externe Unterstützung zu nutzen.

Die me Weiterbildung – die Spezialisten für Service und Vertrieb hilft seit Jahren, Veränderungsprozesse erfolgreich umzusetzen.

me Weiterbildung – die Spezialisten GmbH
Ferdinand Soethe

Die Spezialisten für Service und Vertrieb

me | WEITERBILDUNG

markus eckstein • fred kastens • ferdinand soethe

me Weiterbildung - die Spezialisten GmbH

Sonnenleite 6
91077 Neunkirchen am Brand

Tel.: +49 (0) 9192 / 994 36 80

Fax: +49 (0) 9192 / 994 36 81

E-Mail: info@me-weiterbildung.de

Internet: www.me-weiterbildung.de

Aus der Praxis für die Praxis – für noch mehr Erfolg.