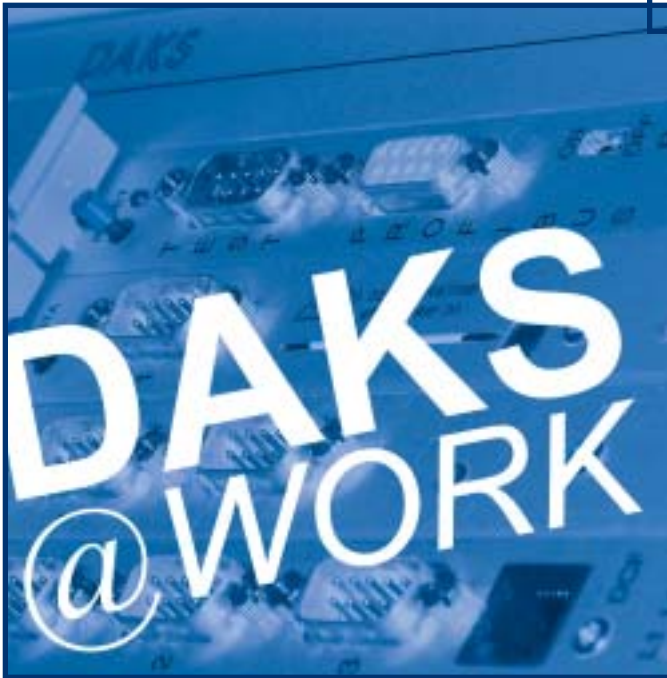




tetronik



## **DaimlerChrysler Service Desk – zufriedene Kunden**

*Automatic Call Distribution  
auf Basis der offenen Server-  
Lösung DAKS*

Qualität beginnt am Arbeitsplatz. Das gilt auch für die Mitarbeiter bei DaimlerChrysler. Eine Vielzahl von potenziellen Arbeitshemmnissen, Fragen und Aufgaben könnte im ungünstigsten Fall den produktiven Arbeitserfolg oder das Wohlbefinden der Mitarbeiter beeinflussen – und sich damit auch auf die Qualität der hergestellten Fahrzeuge auswirken. Das soll auf jeden Fall verhindert werden. Aus diesem Grund betreibt DaimlerChrysler ein zentrales Service Desk, an das sich die Mitarbeiter mit nahezu jedem Problem wenden können. Von den Gebäudeeinrichtungen bis zu technischen Problemen in der Produktion widmet man sich hier der Zufriedenheit der „Kunden“. Basis ist eine einmalige, individuelle Service-Management-Lösung von tetronik und Siemens.



Unter der internen Rufnummer 166 erreichen Mitarbeiter des Standortes Sindelfingen ihre zentrale Hotline für Störmeldungen und andere Aufträge. Seit 2003 existiert dieses Service Desk des ServiceManagement Centers als zentrale Anlaufstelle für die unterschiedlichsten Fragen und Probleme. Von der unangenehmen Raumtemperatur über Aufgaben des Facility Management bis zu Beauftragung der werksinternen Servicekräfte zum saisonbedingten Räderwechsel im Fuhrpark genügt heute diese eine Rufnummer. Dazu wurde ein Call Center eingerichtet, das nun das Management und die Steuerung aller Anfragen zentral übernimmt und mittels eines Ticket-Systems weiterreicht.

### **Call Center – klein aber leistungsfähig**

Das Service Desk bedient potenziell 50.000 Kunden (Mitarbeiter), von denen täglich etwa 600 bis 700 Anrufe eingehen. Flexibilität und Skalierbarkeit waren daher entscheidende Features für die gewünschte Lösung. Aus Erfahrungen der Vergangenheit hatte sich bei DaimlerChrysler die Erkenntnis herauskristallisiert, dass eine solche Hotline die Ressourcen deutlich effektiver nutzt, wenn unterschiedliche Ansprechpartner entfallen. Gleichzeitig galt es, den Service-Level für die Kunden zu erhöhen und damit deren Zufriedenheit zu steigern.

„Für unseren IT-Service hatten wir bereits eine Hotline auf Basis einer ACD-Anlage“, erklärt Daniel Knapp von der Abteilung Nachrichtentechnik bei DaimlerChrysler im Werk Sindelfingen. „Allerdings war diese Lösung an einen einzigen Telefonknoten und damit an die Software der räumlich zugeordneten Anlage gebunden. Eine flexible Erweiterbarkeit in Richtung eines ortsübergreifenden, externen Call Centers war zu überschaubaren Kosten nicht möglich.“

Knapp weiter: „Da wir bereits in sehr unterschiedlichen Bereichen den Digitalen Alarm- und Kommunikations-Server (DAKS) von tetronik in unserer TK-Umgebung einsetzen, stellte DaimlerChrysler den tetronik-Entwicklern seine Anforderungen vor. Es ging um die automatische Anrufverteilung (Automatic Call Distribution – ACD) an die Mitarbeiter im Call Center mit Hotline-Rufnummern-abhängigem „Skillbased Routing“. Gleichzeitig wäre ein ‚großes‘ Call Center deutlich überdimensioniert. Ziel des Service Desks war und ist die einfache und schnelle Reaktion auf Probleme der Kunden. Es geht um die sachgerechte Lösung durch entsprechende Spezialisten und Transparenz bis zur Erledigung.“



### **Ein DAKS für alle Fälle**

Der vielkanalige DAKS-Telefonieserver von tetronik ist eine modulare, offene Lösung, die über ein API (Application Programming Interface) mit CSTA-Schnittstellen (Computer Supported Tele-communications Applications – Protokollstandard der ECMA für die Verbindung von CTI-Servern und TK-Anlagen mit sehr unterschiedlichen Anwendungen) kommuniziert. Sie ist nicht gebunden an einen bestimmten Hersteller oder eine dezidierte TK-Anlage des Call Centers. So ist es möglich, Agenten des Call Centers theoretisch irgendwo auf der Welt (Home Office) über ein beliebiges Telefon zuzuordnen. Somit können bereits

im Einsatz befindliche oder zukünftig geplante CRM Applikationen über offene Schnittstellen in den Prozess integriert werden, unabhängig von der eingesetzten Telefoninfrastruktur.

Der Ablauf eines Anrufs stellt sich nun folgendermaßen dar: Der Anrufer erreicht über die Hotline-Nummer 166 das Service Desk. Ist kein Agent frei, so wird er automatisch mittels im DAKS hinterlegten Sprachnachrichten über die voraussichtliche Wartezeit informiert. Hat er den Agenten am Apparat, so übernimmt die CSTA-Software die Rufnummer des Anrufers und der Agent erhält aus dem Ticket-system die wichtigsten Daten wie z.B. den Namen und Hauspost-Code. Der Agent erfasst die Meldung in einem Ticketsystem und leitet sie an die entsprechenden – internen oder externen - Dienstleister weiter. Manche Dienstleister sind auf dem Werksgelände unterwegs und werden deshalb per Gruppenruf informiert. Hierbei können sich die Techniker untereinander in einer Konferenz kurz abstimmen, wer die Aufgabe übernimmt. Eine weitere Möglichkeit ist die Information von Technikern im Werksgelände via SMS über die DAKS Applikation Mail2Phone auf das stets mitgeführte DECT-Telefon. Der Dienstleister hat dann die Möglichkeit, sein Ticket über den Service-Desk fertig zu melden.

Oliver Amann, Service Desk, über die neue Lösung: „Mit der Einführung der DAKS-basierten Lösung wurde nicht nur die Arbeit für die Agenten deutlich komfortabler, sondern in gleichem Maße stieg auch die Zufriedenheit der Kunden. Die Agenten loggen sich ein über das single-sign-on ihres Softwaretools. Beim Login werden sie, ihrem Skill entsprechend, einer Gruppe und Priorität zugeordnet. Jeder Agent muss nur das einfach zu bedienende Agent-Tool des DAKS kennen und die Arbeit kann losgehen. In einem separaten Fenster ihrer Anwendung sehen die Agenten dann, wie viele Anrufer sich in der Warteschlange befinden. Der Hauptvorteil für unsere Kunden liegt in dem hohen

Service Niveau. Sie haben nur noch einen Ansprechpartner, egal, ob die Zimmertür klemmt, oder ein Wasserrohr geplatzt ist. Mit Hilfe der integrierten DAKS-Statistik-funktionen lässt sich das Tagesgeschäft steuern.“



Daniel Knapp ergänzt die Vorteile aus technischer Sicht: „Die Lösung konnte in weniger als drei Arbeitstagen (bei vorhandener TK-Infrastruktur) in Betrieb gehen. Eine ‚große‘ ACD-Anlage (Automatic Call Distribution) hätte in der Regel rund zwei Wochen Einrichtungs- und Schulungszeit erfordert.“ Überdies profitiert das Unternehmen durch die intuitive Windows-Benutzeroberfläche des Administrations- und Supervisortools von tetronik. Hier wird unter anderem auch eingestellt, ab welcher Wartezeit der Anrufer welche Ansage hört.

Für die Zukunft sind bereits weitere Services in der Planung. So wird es in Kürze eine automatische Übergabe der Daten des Anrufers an das neue Web-Ticketsystem geben. Über Ansagen und Auswahlmenüs könnte der Anrufer dann schon im Vorfeld interaktiv den Bereich der Störung eingrenzen (Thema IVR), verbunden mit der automatisierten Weiterleitung an einen Agenten mit speziellem Know-how – Stichwort Skill-based Routing. Ergänzend könnte die Einführung eines Systems wie DPS (DECT Positioning System) eine starke Prozessverbesserung herbeiführen, da der Störungsort sofort mitgemeldet würde. Das spart im Notfall wertvolle Zeit.

## Fazit

Das sehr individuell und dennoch auf Basis von offenen Standards gemeinsam mit Siemens entwickelte Service Desk mit dem DAKS-basierten Call Center hat seine Feuer-taufe schon lange erfolgreich hinter sich. Dass solche „kleinen“ aber technisch flexiblen Lösungen die Anforderungen in einem modernen Service Management erfüllen, bestätigt die Tatsache, dass bereits von mehreren Unternehmen Nachfragen zur Ausgestaltung dieser Lösung an DaimlerChrysler herangetragen wurden. Daniel Knapp unterstreicht neben dem stabilen Betrieb insbesondere die Professionalität und Flexibilität von tetronik, die mit ihren eigenen Entwicklern sehr schnell das umgesetzt haben, was man Neudeutsch „Customizing“ nennt. Knapp abschließend: „Wir haben die Möglichkeiten des DAKS entdeckt und so wurden im Laufe der vergangenen Jahre 18 DAKS für unterschiedlichste Aufgaben bei DaimlerChrysler installiert. Und ein Ende der möglichen Einsätze ist noch nicht absehbar.“

## Unterschiedlichste DAKS-Lösungen bei DaimlerChrysler

Der DAKS ist durch seine Flexibilität noch für eine Vielzahl anderer Anwendungen einsetzbar: Eine besondere Anwendung bei DC ist beispielsweise die Fuhrpark- und Logistiksteuerung im Werk Sindelfingen. Bei der heute üblichen Just-in-Time-Belieferung der Produktion kommt es bei den beauftragten Spediteuren auf jede Minute an. Um Staus und Probleme im Just-in-Time-Prozess zu vermeiden, erhält jeder Trucker am Werkstor ein DECT-Telefon und meldet sich über dieses mit einer zugewiesenen Nummer am Prozess an. Zum entsprechenden Zeitpunkt erhält er via Displaytext die Anweisungen, wann er an welchen Ab-ladepunkt zu fahren hat.

Nach dem gleichen Prinzip werden auch die eigenen Gabelstaplerfahrer durch das Gelände beordert. Der DAKS bildet die Schnittstelle zwischen einer externen Anwendung und der Übermittlung an die DECT-Telefone.

Eine geradezu klassische DAKS-Anwendung im Vergleich dazu ist die Alar-mierung im Katastrophenfall. Werksfeuerwehr und ggf. weitere Hilfstruppen und Ärzte werden über DAKS zentral und gleichzeitig alarmiert.

 **tetronik** GmbH

Angewandte Elektronik  
und Nachrichtentechnik

Silberbachstraße 10  
D-65232 Taunusstein - Wehen

Telefon: +49 (0) 6128 / 963 - 1  
Fax: +49 (0) 6128 / 963 - 499  
E-mail: [info@tetronik.com](mailto:info@tetronik.com)  
Internet: <http://www.tetronik.com>