

Anwenderbericht

360°- Sicht im Kundenservice:

ABB-Einheiten bieten proaktiven Kundendienst über das Actricity Service-Portal

Als weltweit führender Konzern für Energie- und Automationstechnik legt die schwedisch-schweizerische ABB (Asea Brown Boveri) AG insbesondere an ihren Kundenservice höchste Maßstäbe. Doch der eigene Anspruch an einen globalen 24-Stunden-Service, die strengen Dokumentationsauflagen sowie eine wachsende Heterogenität der Anlagen beim Kunden ließen die Anforderungen im Kundendienst stetig steigen. Die Geschäftseinheiten Printing, Minerals und Service Schweiz von ABB Schweiz AG führten darum 2006 gemeinsam das webbasierte Serviceportal der Schweizer Actricity AG ein. Mit einer umfassenden Informationsplattform und der weltweiten Einbindung von Kunden, Technikern und Lieferanten in das Actricity Portal können die Gesellschaften heute vorausschauend planen, Engpässe frühzeitig erkennen und die Serviceprozesse effizienter abwickeln - zum Nutzen der Kunden.



Die ABB ist mit rund 115.000 Mitarbeitern der drittgrößte Elektrotechnikkonzern der Welt und weltweit führend in der Energie- und Automationstechnik. ABB entwickelt und vertreibt Systeme und Gesamtlösungen für Versorgungs- und Industrieunternehmen. Der Geschäftsbereich Printing beliefert mit rund 100 Mitarbeitern die etwa 150 der größten Zeitungsdruckereien der Welt mit Software und Automatisierungslösungen. Die 350 Mitarbeiter der Einheit Cement, Minerals & Mining versorgen weltweit über 11.000 Zementfabriken, Bergwerke und Verbrennungsanlagen mit Mess- und Steuerungssystemen. Die ABB Service Schweiz Einheit

unterhält etwa 45 Kundendienstmitarbeiter und dient als zentrale Anlaufstelle für Kundenanfragen aller Art für den lokalen Markt Schweiz.

„Schwachstellen in unseren Serviceprozessen können wir uns in dem wettbewerbsintensiven, globalen Marktumfeld, in dem wir uns heute bewegen, nicht leisten. Doch mit den damals verfügbaren Instrumenten war die richtige Einordnung und Zuweisung eines Servicefalles noch zu zeitaufwändig. Das bis dahin eingesetzte System hat den Kundendienstmitarbeitern keine Informationshistorie über vergleichbare Servicefälle geliefert. Die Fragen, wer vielleicht ein ähnliches Problem schon einmal gelöst haben könnte und wo, mussten aus dem Erfahrungsschatz der Mitarbeiter beantwortet werden“, erläutert Davide Scalia, verantwortlicher

IS Business Applications und CRM Manager von ABB Printing. „Dabei kommt es manchmal bei Problemen unserer Kunden auf blitzschnelle Reaktionen an - wie etwa bei unseren weltweiten Zeitungsdruckkunden, wo eine Produktionsverzögerung von einer Stunde die produzierten Zeitungen wertlos machen kann.“



Auch die ABB-Selbstverpflichtung zum weltweiten Rund-um-die-Uhr-Service brachte erhöhte Anforderungen mit sich. Denn relevante Informationen zum Beispiel für Vor-Ort-Techniker waren weltweit noch nicht jederzeit verfügbar und direkt zugänglich. Mit der ISO-Zertifizierung und den strengen ABB-internen Qualitätssicherungsrichtlinien wurden viele Abläufe komplexer. „Auf die heutigen, umfassenden Dokumentationspflichten waren unsere Abläufe noch nicht optimal ausgerichtet, da es solche strengen Auflagen früher nicht gab“, erklärt Davide Scalia. Die Altsoftware, die bisher nur für eigene Mitarbeiter im Intranet Unterstützung bot, stieß mit den wachsenden Anforderungen zunehmend an ihre Grenzen. Die Geschäftseinheiten Printing, Minerals und Service Schweiz beschlossen darum 2006, eine Web-basierende Service-Lösung einzuführen.

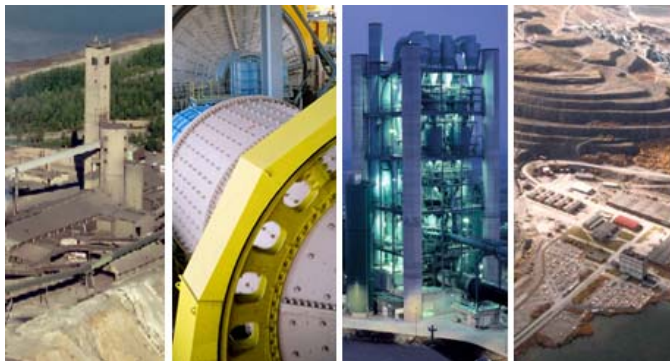
Nach diversen Präsentationen und Simulationen von Kernprozessen fiel am Ende die Wahl auf das Serviceportal von Actricity. Ausschlaggebend war nicht nur, dass die Actricity Lösung die geplanten Abläufe schon im Standard weitestgehend abbilden und per Workflow-Unterstützung automatisieren konnte. Auch die moderne und flexible Basis-Technologie sowie die einfache Zugänglichkeit der Plattform über den Webbrowser, ein attraktives Preis-Leistungsverhältnis und nicht zuletzt die Mehrsprachigkeit waren entscheidend.

Heute nutzen weltweit insgesamt ca. 160 Mitarbeiter der drei ABB-Einheiten das Portal mit der relationalen Wissensdatenbank. Als Externe erhalten auch Kunden, Anlageningenieure und sonstige Vor-Ort-Techniker sowie Zulieferer Zugriff auf das Portal. Dabei haben alle Netzwerkteilnehmer individuelle Berechtigungen und Ansichten auf die für sie relevanten Bereiche, Daten und Statistiken etc.

Die Serviceabläufe ließen sich mit dem Einsatz von Actricity seither spürbar effizienter und schneller organisieren. Eine breite und nützliche Informationsbasis bieten zum Beispiel die Produkt- und Falldaten, Handbücher und Korrespondenzen, die allesamt in der zentralen Datenbank abgelegt, quer miteinander verbunden und benutzerspezifisch auswertbar sind. „Eine große Stärke von Actricity liegt in seiner flexiblen relationalen Datenbankstruktur, die für

unsere Zwecke hervorragend geeignet ist. Durch eine Auswertung von Reklamationen können wir zum Beispiel ableiten, was möglicherweise fehleranfällig ist. Außerdem haben wir schnell einen Überblick, wie oft, wo und durch wen bestimmte Teile eingebaut wurden“, erläutert Davide Scalia.

Nach Eingabe eines Service-Falles öffnet sich dem ABB-Spezialisten heute neben den Grunddaten des Kunden eine strukturierte, logisch aufgebaute Darstellung des betreffenden Serviceobjekts. Per Mausklick werden die einzelnen Komponenten und Sektionen der Kundenanlage geöffnet. Der Spezialist kann daraufhin z.B. eine Diagnose fällen oder eine Fernwartung vornehmen. Der Kunde selbst kann sich auf der Plattform vom Status der Bearbeitung ein Bild machen. Nach Abschluss des Vorgangs werden automatisch ein Bericht und eine Zufriedenheitsabfrage „KUFÉ“ erzeugt. Dieser Rapport wird später auch an den zuständigen Key Account Manager, den Projektleiter oder an beteiligte Zuliefererunternehmen geleitet.



„Actricity ermöglicht es uns heute, schnell und kompetent Auskunft zu geben. Gleichzeitig verkürzt es die täglichen Arbeitsabläufe erheblich, und unsere Kunden können via Webportal ihre Service-Fälle verfolgen“, so Davide Scalia. „Service Fälle, die in der betrieblichen Praxis entstehen,

müssen in der Theorie erkannt werden. Die notwendigen Informationen und Workflows liefert uns hierfür das Actricity Portal.“

Seit Mai 09 ist die neue Version 2 des Actricity Serviceportals implementiert: „Die Menü-Darstellung und Ergonomie wurde noch einmal deutlich optimiert“, lobt Davide Scalia. „Jetzt sieht man die gesamte Kundenhistorie und wichtige Daten auf einen Blick, ohne weitere Menüs zu öffnen.“ Künftig werden Service-Fälle auch mit Hilfe eines Projekte- und Einsatzplanungsmoduls von Actricity noch zeit- und kosteneffizienter abgearbeitet. Das Modul stellt die Verfügbarkeit, Auslastung und Kernkompetenzen der Mitarbeiter dar und ermöglicht eine detailliertere Beschreibung der Projekte, was die korrekte Abwicklung später wesentlich erleichtert. So erkennt das System z.B. auch, ob eine Leistung im Rahmen der Garantie erbracht werden soll oder sich eine Leistung noch in der Umsetzungsphase befindet. In Planung ist ebenfalls, das RMA-Modul (Return Material Authorization) für Reparaturaufträge einzuführen, um den Aufwand bei der Eingangsbearbeitung der Reparaturen zu reduzieren.

Zeichen: 7.104 (inkl. Leerzeichen)

ABB-Gruppe

Der ABB-Konzern mit Sitz in der Schweiz ist weltweit führend in der Energie- und Automationstechnik. Das Unternehmen ermöglicht seinen Kunden in der Energieversorgung und der Industrie, ihre Leistung zu verbessern und gleichzeitig die Umweltbelastung zu reduzieren. ABB beschäftigt etwa 115.000 Mitarbeitende in rund 100 Ländern und teilt sich auf in die fünf Hauptgeschäftsbereiche Power Products, Power Systems, Robotics, Automation Products und Process Automation.

Die global aktiven Printing und Cement, Minerals & Mining gehören zur Division Prozess Automation. Printing bietet Druckmaschinenautomation und Retrofit-Lösungen und integrierte Workflowprozesse für die Zeitungsherstellung. Das Produktspektrum von ABB Cement, Minerals & Mining, ein weltweit führender Anbieter für die Zement-, Bergbau- und Verbrennungsanlagenindustrie, reicht von der kompletten Stromversorgung über integrierte Prozesssteuerungen bis zur Instrumentierung und Analytik.

Actricity Gruppe

Actricity gehört zur Codex Holding AG, Rotkreuz / Zug und bedient mit den innovativen, webbasierten 360-Grad Actricity Business Portalen anspruchsvolle Unternehmen beim Aufbau kunden- und serviceorientierter Organisationen und Prozesse. Insbesondere für mittlere und große Unternehmen aus Industrie, Maschinenbau, Elektrotechnik oder aus dem Bereich technischer Dienstleistungen bietet Actricity innovative, skalierbare und zukunftsorientierte Lösungen an, die auf einer zentralen Plattform für Kundenmanagement, Vertriebssteuerung, Projektmanagement, Support Center, Serviceprozesse sowie Knowledge- und Ersatzteilmanagement aufsetzt. An aktuell vier Standorten in der Schweiz, in Frankreich und Deutschland werden alle für die ganzheitliche Kundenbetreuung nötigen Services bereitgestellt. Mit den Actricity Business Portalen „CRM für Sales und After-Sales“ und „ERP für Dienstleister“ erhalten Organisationen umfassende und effiziente Werkzeuge zur Abbildung sämtlicher Geschäftsprozesse rund um Vertrieb, Service und Projekte zu einem attraktiven Preis-Leistungsverhältnis. Organisationen können dank einer weltweiten Vernetzung von Marketing, Service und Vertrieb schneller, nachhaltiger und mit höherer Qualität auf die steigenden Anforderungen des Marktes reagieren.

Ansprechpartner Vertrieb

Actricity AG
Herr Martin Bühler
Lettenstrasse 6



CH-6343 Rotkreuz / Zug
Tel. +41 (0)41 798 10 50
Fax +41 (0)41 798 10 51
E-Mail: martin.buehler@actricity.com
Internet: www.actricity.com