BEST PRACTICE

TITELTHEMA DIGITALE TRANSFORMATION VERSTEHEN UND NUTZEN

Trouble Ticketing mit der Smartphone App

Es ist eine der größten Herausforderungen im Kundendialog: Support-Anfragen durch Kunden. Die advasco GmbH hat eine App-Lösung für Trouble Ticket Systeme entwickelt, um Support-Anfragen leichter zu machen. Die Erleichterung geschieht vor allem durch die vollständige Digitalisierung sämtlicher Prozesse. SERVICETODAY-Redakteur **Michael Braun** sprach mit advasco-Geschäftsführer **Karl Beck** über die Entwicklung der Lösung und wann sie sich für Unternehmen rechnet.

Karl Beck ist Inhaber der advasco GmbH (ehemals Service-IT GmbH) und hat die Smartphone App für Trouble Ticket Systeme entwickelt.

Michael Braun: Herr Beck, Sie haben eine Smartphone Lösung für Trouble Ticket Systeme entwickelt. Damit sollen Hotline-Support-Anfragen leichter gemacht werden. Was war der Ausgangspunkt für das Business Case?
Karl Beck: Bevor wir uns über die Smartphone App unterhalten möchte ich aus der Praxis über die Hürden im Kundensupport sprechen. Die Angaben des Kunden sind meist unvollständig und enthalten oft ungenaue Informationen über die Produktkonfiguration. Oft fehlt die Basisdiagnose und Fehlercodes oder bei Ersatzteilanfragen die ET-Bestelldaten. Die Kunden greifen dann spontan zum Telefon und rufen ohne ausreichende Vorbereitung an. Die Folge für den Service: Die Telefonleitung ist aufgrund unnötiger Rückfragen aber leider auch mit „Small Talk" belegt.

Michael Braun: Das führt doch letztlich zu Problemen auf beiden Seiten, richtig?
Karl Beck: Genau. Denken Sie an den Kunden: er kommt nicht durch, wenn alle Leitungen belegt sind. Er erhält keine Antwort, wenn der Support vielleicht kurzzeitig nicht besetzt ist. Im Support liegt das Hauptproblem meistens darin, dass der Kunde unvorbereitet anruft und die nötigen Angaben nicht bereit hat. Je nach Organisation des Supports wird der Arbeitsfluss der Mitarbeiter gestört durch Anrufe, die angenommen werden müssen. Teilweise liegt der Hörer neben dem Apparat, um konzentriert die aktuelle Anfrage zu bearbeiten.

Michael Braun: Und an dieser Stelle wollen Sie mit Ihrer digitalen Lösung ansetzen?
Karl Beck: Ja, wir haben den Bedarf analysiert und herausgefunden, dass der Support unbedingt strukturierte Anwender- und Produktdaten benötigt. Wenn wir eine Lösung im digitalen Umfeld entwickeln, dann muss diese bitteschön auch eine einfache, intuitive Bedienung ermöglichen. Mit der Smartphone App überwinden wir die Hürde, eine Anfrage schreiben bzw. tippen zu müssen und Bilder sowie Diagnoseprotokolle auf den PC zu übertragen. Vor Ort nimmt der Monteur mit seinem Smartphone Bilder und Geräusche auf, scannt einen Barcode, hat also fehlerfrei die Produktdaten im Ticket und kann Diagnosedaten über Bluetooth anhängen.

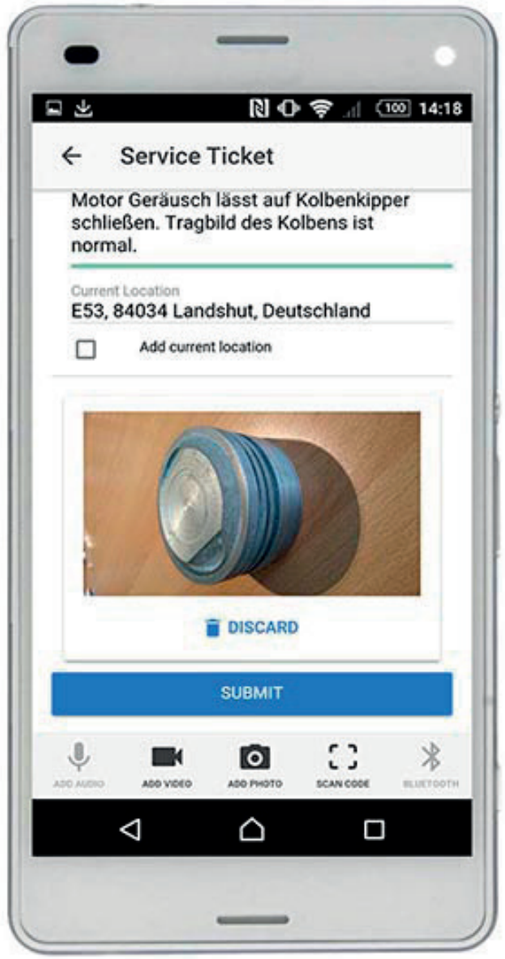
Info

Die advasco GmbH ist aus der Service-IT GmbH hervorgegangen. Das Unternehmen entwickelt Internet- und Intranetanwendungen für Serviceorganisationen. Unsere Stärke ist die Realisierung von maßgeschneiderten Portalen in höchster Qualität, flexibler Softwarearchitektur und mit budget- und termingerechter Auslieferung. Hierzu greifen wir auf unsere langjährige Erfahrung im After-Sales-Geschäft und die hohe Kompetenz im Software Engineering zurück.

Michael Braun: Dann ist es also vorbei mit unvollständigen Anfragen?
Karl Beck: In der Tat. Eine umfassende Fehlerbeschreibung ist die zwingende Arbeitsgrundlage für den Support. Der Zugriff auf die Datenbank des Ticket-Systems über das Smartphone zeigte sich als ideale Lösung: Hier können wir der Anfrage entsprechende Formulare mit Pflichtfeldern und optionalen Angaben vorgeben. Für den Anwender ist dann im Hintergrund eine Ticket-Verfolgung und bedarfsgerechte Eskalation angeschlossen. Der digitale Prozess ermöglicht eben eine lückenlose und chronologische Dokumentation der einzelnen Vorgänge.

Michael Braun: Können Sie denn mehr zu den Prozessen im Hintergrund sagen?
Karl Beck: Notwendig sind definierte Workflows, Dashboards und ein flexibles Reporting. Sinnvoll ist ein integrierter Help-Desk mit Wissensorganisation. Frei definierbare Statistiken, z. B. zur Produktqualität, dem Betrieb oder dem Schulungsbedarf im Feld sind dann natürlich das i-Tüpfelchen.

Michael Braun: Soweit die Theorie – wie sieht das in der Praxisanwendung aus?
Karl Beck: Wir möchten mit unserer digitalen Lösung erreichen, dass es zu einer entspannten Bearbeitung der Anfragen kommt. Der Hersteller oder Importeur soll beim Einsatz der digitalen Lösung eine Effizienzsteigerung spüren, die Zeitvergeudung mit unvollständiger Fehlerdiagnose und „Small Talk" am Telefon vermeidet. Eine strukturierte Korrespondenz mit eindeutiger Bearbeitung und Nachverfolgung im Team schafft eine effektive Bearbeitungsbasis. Und draußen im Feld erhält der Service-Techniker auf dem schnellsten Wege die beste Reparaturlösung – das führt zu einer hohen „First Time Fix Rate" und dadurch zu einer guten Service-Erfahrung und einem positiven Produkt- oder Serviceerlebnis.

Michael Braun: Da sind wir dann ja schon im Bereich der strategischen Relevanz gelandet ...
Karl Beck: ... ganz richtig, denn ein schnellerer, besserer Support bedeutet eine hohe Kundenzufriedenheit und ein motiviertes Support-Team. Mit steigender Qualität der Vorgänge sinkt die Anzahl der Nachfragen. Aus strategischer Sicht bedeutet ein High-Level-Field-Support für den Kunden eine positive Service-Erfahrung und ein besseres Produkterlebnis. Für den Händler führt dies zu Effizienz und Profit der Kundendienstabteilung, und nicht zuletzt für den Hersteller zu mehr Loyalität seiner Kunden und Händler. Sie erreichen einfach einen hohen Leistungsgrad und eine gute Produktivität – und haben damit Erfolg am Markt.

Michael Braun: Abschließend gefragt: Können Sie sagen, wie sich die Umstellung auf den digitalen Service mit Ihrer Lösung rechnen kann?
Karl Beck: Da möchte ich Dr. Ulrich Stephan zitieren, Chef-Anlagestratege der Deutschen Bank. Im Investment-Journal PERSPEKTIVEN beantwortet er in der Ausgabe 07-08/2017 die Frage „Schafft Digitalisierung mehr Wachstum?" mit der Aussage: „Meines Erachtens sind es die grundlegenden Technologien, die uns in unserem alltäglichen Leben bereits heute auf vielfältige Weise begegnen und am besten unter dem Begriff ‚Digitalisierung' zusammengefasst werden können: Seien es immer kleiner und leistungsstärker werdende Prozessoren in Smartphones, Mikrosensoren in Fitnessarmbändern oder Big Data, also die Verarbeitung großer Datenmengen, etwa bei der Nutzung von sozialen Medien oder Navigationssystemen."
Mit der Smartphone App machen wir den nächsten großen Schritt zu höherer Produktivität und schaffen eine weitere Grundlage für Wachstum.