

Systemischer Rahmen für die Automatisierung von Serviceprozessen

Im zentralen Händler-Service eines großen, deutschen Automobilkonzerns werden Fragen zu Produkt- und Gewährleistungsdetails aufgenommen, klassifiziert und an Spezialisten weitergeleitet. Mit dem Einsatz von RESPONSE schuf man für die Vorgangsabwicklung eine einheitliche Plattform. Die Vorgangsabwicklung konnte wesentlich vereinfacht werden. Anfragegründe und Service-Level werden automatisch ermittelt und ausgewiesen, um die Transparenz der Serviceabwicklung zu verbessern.

DIE AUSGANGSSITUATION.

In der Kundenbetreuung eines deutschen Automobilkonzerns gehen täglich rd. 1500 Vorgänge von Vertragshändlern und Customer Care ein. Das 100-köpfige Serviceteam nimmt vielfältige Kundenanforderungen rund um Produkt- und Gewährleistungsfragen für den Geschäftsbereich PKW entgegen. Die Komplexität erwächst dabei durch die unterschiedlichen Zuständigkeiten innerhalb des Konzerns: neben einer schnellen inhaltlichen Bewertung von Garantie- und Mobilitätsfragen gehört es zu den Aufgaben des Teams, aus über 100 Disponenten des Unternehmens genau jene Person herauszufiltern, die im jeweils geschilderten Sachverhalt eine Entscheidung treffen darf. Nur rund 30 % der Anfragen können fallabschließend durch das Serviceteam erledigt werden. Da die Zuständigkeit für Kulanzentscheidungen nicht nur von Fahrzeugtyp und Schadensart abhängig, sondern gleichzeitig über eine geografische Zuordnung festgelegt ist, erfolgte die Verarbeitung in der Vergangenheit überwiegend manuell: über eine Recherche in unterschiedlichen Drittsystemen, Listen und Dateien.

DIE ANFORDERUNGEN.

- Inhaltliche Klassifikation eingehender E-Mails anhand von Keywords und intelligenter Analyse
- Priorisierte, skill-basierte Verteilung an verschiedene Teams nach dem Prinzip einer ACD
- Vorgangshistorie zu bisheriger Korrespondenz im jeweiligen Garantiefall / Händler-Dialog
- Optimale Anpassbarkeit der Lösung hinsichtlich bestehender und künftiger Prozessänderungen
- Integrierte Entscheidungsmatrix mit dynamischen Auswahlboxen
- Detailliertes Reporting zu Service-Levels, Bearbeitungsvolumina und Themen
- Einfache Installation und Updates

DER KUNDE.

- *Führender Automobilhersteller weltweit, größter Automobilproduzent Europas*
- *rd. 593.000 Mitarbeiter*
- *rd. 10 Mio. verkaufte Fahrzeuge pro Jahr*
- *geschätzter Jahresumsatz rd. 205 Mrd. EUR*

EINGESETZTE ITYX-LÖSUNGEN.

- AI PLATFORM – *Workflow und Integrationsplattform*
- RESPONSE
- PHONE TICKET



DIE ITyX-LÖSUNG.

Nach der Sichtung marktrelevanter Anbieter für eine Software-Lösung zur Optimierung der Vorgangsbearbeitung fiel die Systemauswahl auf RESPONSE von ITyX. Dabei war für den Kunden entscheidend, dass „mit ITyX RESPONSE nicht nur die E-Mails zum Teil automatisiert verteilt, sondern ebenso telefonische Anfragen durch eine Skript-ähnliche Maske erfasst werden können“. Außerdem überzeugte die Zukunftsfähigkeit der ITyX Lösung, weil diese um eine Knowledge Management Lösung bzw. einen Service im Händler Extranet erweitert werden kann.

Nach der konzeptionellen Aufnahme erstellte man auf Basis der definierten Geschäftsvorfälle eine „Zuständigkeitsmatrix“, die im ITyX Java Client integriert wurde. Installation, Schulungen und Einweisungen erfolgten vor Ort innerhalb von drei Wochen. Die Gesamtlauzeit des Projektes betrug drei Monate.

Bei der telefonischen Vorgangsaufnahme kann der Servicemitarbeiter zunächst den anfragenden Händler einem geografischen Gebiet zuordnen und danach das Anliegen anhand eines dynamischen Auswahlpfades fehlerfrei einem Disponenten innerhalb des Konzerns zuweisen. Zu jedem Händler wird eine aktuelle Vorgangshistorie geführt. Tagesaktuell sind Art und Häufigkeit von auftretenden Gewährleistungsfällen messbar. Liege- und Durchlaufzeiten werden ermittelt, damit offene Vorgänge durch nachgelagerte Spezialisten abgearbeitet und – zur Verbesserung der Servicequalität – verfolgt und ausgewertet werden können.

DIE RESULTATE.

- Senkung der durchschnittlichen Bearbeitungszeit je Vorgang
- Automatische Eskalationsmeldungen bei Überschreitung von Service-Levels
- Transparenz über Vorgangshistorien, Anfragethemen und Servicequalität
- Reduktion von Bearbeitungsfehlern/Rückläufern und Medienbrüchen

Mehr erfahren:

-  www.ityx.de/blog
-  www.facebook.com/ITyX.Gruppe
-  twitter.com/ityx/

Sprechen Sie uns an:

-  0800 8998 700
-  sales@ityx.de
-  www.ityx.de

