



PLAIN IT

Militärstrasse 5
CH-3600 Thun

Telefon +41 (0)33 224 01 24
Fax +41 (0)33 224 01 25

inbox@plain-it.ch
www.plain-it.ch

REFERENZ CASE



NACH DEM IT-SERVICE-MANAGEMENT-PROJEKT AUF ZUM NÄCHSTEN SCHRITT...

QUALITÄTSSTEIGERUNG IM CUSTOMER SERVICE MANAGEMENT

DER SCHWEIZERISCHE NATIONALFONDS (SNF) HAT DEN TREND ERKANNT. NICHT NUR IM BEREICH DES IT SERVICE MANAGEMENT (ITSM) KANN MIT ENTSPRECHENDEN PROZESSEN UND LÖSUNGEN DIE SERVICEQUALITÄT VERBESSERT WERDEN, SONDERN AUCH IM BEREICH DES KUNDENSERVICES. UND SO FOLGTE NACH DER ERFOLGREICHENEINFÜHRUNG DER ITSM-LÖSUNG DER AUSBAU IN RICHTUNG CUSTOMER SERVICE MANAGEMENT SYSTEM MIT DEM ZIEL, DIE KUNDENZUFRIEDENHEIT WEITER ZU STEIGERN.

AUSGANGSLAGE UND PROBLEMSTELLUNG

Forscher aus der ganzen Schweiz (nachstehend als Kunden bezeichnet) reichen ihre Anträge zur Förderung von wissenschaftlichen Projekten beim SNF ein. Der SNF stellt hierzu eine Web-Plattform (<http://www.mysnf.ch>) zur Verfügung, die eine elektronische Gesuchseinreichung ermöglicht. In diesem Zusammenhang gibt es Rückfragen zu den entsprechenden Formularen seitens Kunde wie auch seitens SNF, Anfragen oder Mitteilungen in Bezug auf den Status der Gesuche, technische Herausforderungen im Zusammenhang mit den in diesem Bereich eingesetzten Applikation u.v.m. Bisher wurde diese Kommunikation mit dem Kunden durch den Einsatz von Outlook sowie entsprechend eingerichteten E-Mail- Warteschlangen abgearbeitet. Durch diese Vorgehensweise konnten jedoch grundlegende Qualitätsaspekte wie beispielsweise die Durchlaufzeit einer Anfrage, Statusmeldungen

in Bezug auf den aktuellen Bearbeitungsschritt der Anfrage usw. nicht oder nur sehr aufwendig rapportiert respektive ausgewertet werden.

Man war sich bewusst, dass speziell bei immer wiederkehrenden Anfragen ein erhebliches Optimierungspotential besteht. Mangels Übersicht über die Mehrfachnennungen konnte dieses Potential aber nicht ausgeschöpft werden.

Herr Liechti: «Unsere externen Kunden haben viel die höheren Anforderungen als die internen Mitarbeitenden. Diesen Anforderungen müssen wir gerecht werden, damit die hohe Kundenzufriedenheit auch langfristig gewährleistet werden kann.»

ZIELSETZUNGEN UND PRODUKTENTSCHEID

Die Ziele waren klar: Prozessoptimierung und Qualitätssteigerung durch den Einsatz einer Customer Service Management Lösung. René Liechti: «Wir haben die Vorgabe, dass die Durchlaufzeit der Support-Anfragen nicht länger als 24 Stunden dauern darf, was wir bis dahin nicht wirklich kontrollieren konnten.»

Da im internen IT Support bereits eine Lösung im Einsatz war, lag es nahe, diese auch auf die Bedürfnisse für den Kundensupport zu prüfen. Auf Grund der sehr spezifischen Anforderungen musste es jedoch möglich sein, neue Eingabemasken zu definieren und damit zwei verschiedene Incident-Prozesse abzubilden. Trotzdem musste die Bearbeitung der Incidents auch abteilungsübergreifend sichergestellt sein, da Anfragen mit technischem Hintergrund an den IT Support weitergeleitet werden.

Dank der Flexibilität der bereits eingesetzten ITSM Lösung stand einer Umsetzung der Anforderungen nichts im Wege und der Entscheid zugunsten der bestehenden Software wurde gefällt. Damit konnte eine Plattform mit bereits vorhandenen Schnittstellen für beide Prozesse zur Verfügung gestellt und dadurch die Anschaffungs- sowie vor allem auch die laufenden Unterhaltskosten sehr tief gehalten werden.

Herr Liechti sieht die Zielsetzungen auch noch aus einer ganz anderen Perspektive: «Eine durchgängige Lösung bietet uns ein Potenzial für noch mehr Prozessautomation. Zudem können wir weitere Prozesse wie Problem-, Change-, Release-Management usw. sehr einfach einführen und damit noch mehr Qualitätsaspekte abdecken».

LÖSUNGSWEG UND PROJEKTUMSETZUNG

Um den Betrieb des produktiven Systems nicht zu tangieren wurde für die Projektumsetzung eine eigene Testumgebung aufgebaut. Die Prozesse wurden in gemeinsamen Workshops dokumentiert und darauf basierend die Anforderungen an das System abgeleitet.

«Es war erstaunlich, wie schnell sich die Mitarbeitenden von PLAIN IT AG mit unseren Prozessen identifiziert haben.»



Von links:
René Liechti, IT-Leiter
Benjamin Rindlisbacher,
Projektleiter mySNF
Pascal Schwitz, verantwortlich
für die technische Umsetzung.

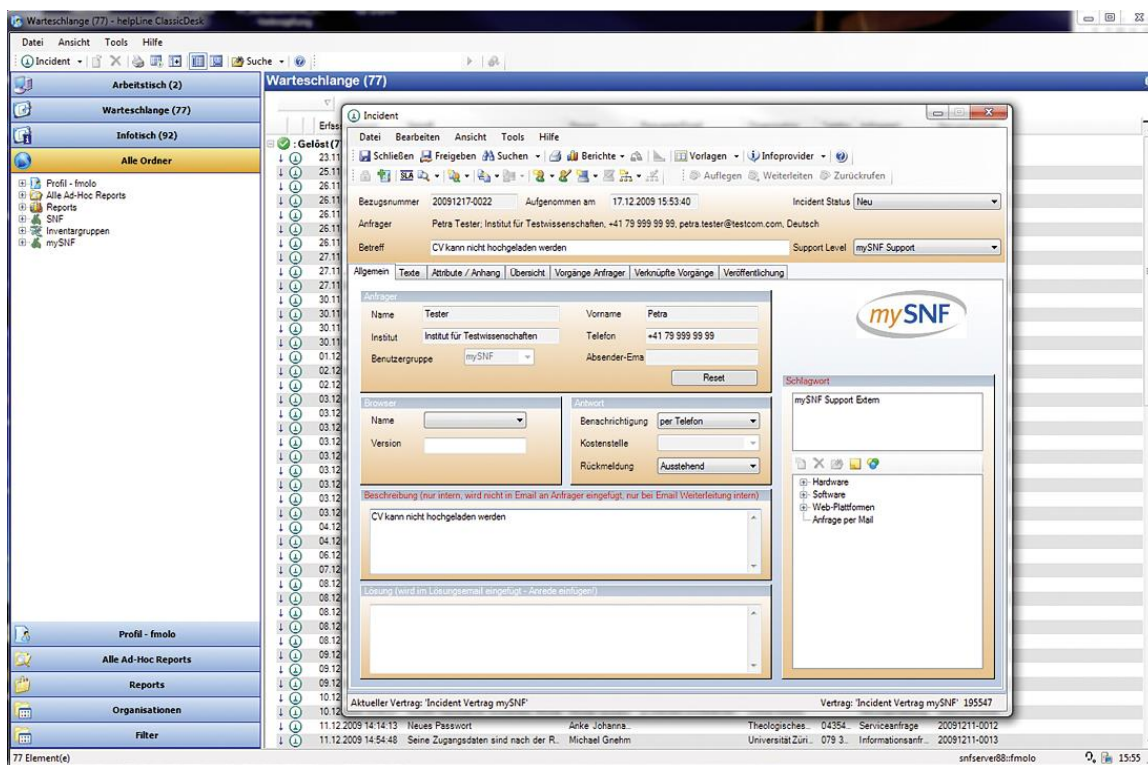
Pascal Schwitz: «Die theoretischen und praktischen Prozesse sind leider nicht immer zu hundert Prozent identisch. Damit konnten nach Abschluss der Entwicklung nicht ganz alle Feinheiten getestet werden. Nach der Überführung in den produktiven Betrieb wurden noch ein paar Details festgestellt,

die sich jedoch mit geringem Aufwand auch nachträglich noch umsetzen liessen.» Der Schulungsaufwand für die Mitarbeitenden im mySNF-Team von Herrn Rindlisbacher war bedeutend höher, als derjenige bei der Einführung der ITSM Lösung. «Erstens haben die Mitarbeitenden im Kundensupport zum Teil andere Vorkenntnisse in Bezug auf die Anwendung von Softwarelösungen als das IT Support Team», erklärte Herr Rindlisbacher. «Zudem wurde die Software auf die spezifischen Bedürfnisse zugeschnitten und damit in der Bedienung auch etwas komplexer. Des Weiteren waren meine Mitarbeitenden auch kritischer, da beim Customer Service Management im Gegensatz zum ITSM bei Fehler oder Fehlanwendungen ein direkter Imageverlust gegenüber den Kunden entstehen kann. Aus diesen Gründen musste hier deutlich mehr Zeit investiert werden. In der Zwischenzeit hat sich die Anwendung jedoch etabliert und in einem Jahr spricht wahrscheinlich niemand mehr darüber.»

VORTEILE DER HEUTIGEN LÖSUNG SOWIE SPÜRBARER NUTZEN

Gemäss Herrn Schwitz bedeutet eine Customer-Service-Management-Lösung anfangs zwar etwas Mehraufwand bei der Bearbeitung der Kundenanfragen, doch dieser Aufwand lohnt sich. «Die Effizienz wird sich je länger, je mehr steigern – und dies gilt auch für die technischen Aspekte.»

Für Herrn Rindlisbacher wurde die Bearbeitungsqualität von Kundenanfragen massiv verbessert: «Die Vorgänge sind heute zusammenhängend dokumentiert und nicht mehr in verschiedenen E-Mail-Boxen abgelegt. Damit erreichen wir eine viel höhere Nachvollziehbarkeit. Laut Kunden liegt auch die effektive Durchlaufzeit von Supportanfragen sehr tief – gerade mal bei maximal sechs Stunden. Wiederkehrende Anfragen können dank Vorlagen einfacher und damit auch schneller bearbeitet werden, was Zeit für andere Aufgaben schafft.»



Customer Service Management mit helpLine

ROLLE DES LÖSUNGSPARTNERS UND FAZIT SEITENS SNF

Die Zusammenarbeit mit PLAIN IT AG wurde sehr geschätzt und als effizient und flexibel bezeichnet. Ein sehr grosses Lob wurde von Herrn Liechti ausgesprochen: «Die Mitarbeitenden von PLAIN IT AG haben sich umgehend mit unseren Prozessen identifiziert und konnten uns mit ihrem Know-how in jeder Hinsicht kompetente Hilfestellung bieten.»

Die ganze Umsetzung wurde als interaktiver Prozess eingestuft: eine gute Ausgangslage bezüglich der theoretischen Abläufe, welche nur wenige, nachträgliche Anpassungen erforderten, die zudem vorab gar nicht identifizierbar waren. Des Weiteren waren sich alle drei Herren einig, dass jederzeit und umgehend auf Wünsche oder zusätzliche Anforderungen eingegangen wurde.

Das Fazit seitens Herrn Rindlisbachers war sehr beeindruckend: «Ich habe zwei Empfindungen. Einerseits sehr positiv; ich habe ein gutes Gefühl, denn alles ist erfasst und nachvollziehbar. Andererseits müssen wir dranbleiben und das Projekt ist noch lange nicht abgeschlossen. Nur kontinuierliche Überprüfungen der Qualitätsaspekte sowie damit einhergehende, laufende Anpassungen bringen auch langfristig die gewünschte Kundenzufriedenheit. Aber es ist eine positive Herausforderung!»

Herr Liechti bestätigt die allgemeine Aussage, dass die IT und die damit verbundenen Anforderungen immer komplexer werden. Hier werden gesamtheitliche Systeme benötigt, die den Überblick bis zum letzten Detail gewährleisten. «Mit unserer Lösung haben wir den Grundstein für eine skalierbare Businessprozesslösung geschaffen und wissen, dass wir auf dem richtigen Weg sind.»