



COBALT HELPDESK BEI DAIMLERCHRYSLER

ANWENDERBERICHT

cobalt Helpdesk

- Lotus Domino basierte Helpdesklösung für effiziente Ticketverwaltung

TECHNISCHES UMFELD

- Lotus Domino Server
- Lotus Notes Client

UMFELD

- ca. 450 Key-User, insgesamt ca. 2.500 User und ca. 120 Standorte

ZEITRAUM

- 6 Wochen

DER KUNDE

Für den DaimlerChrysler Konzern hat Deutschland als einer der beiden Heimatmärkte eine herausragende Bedeutung. Die DaimlerChrysler Vertriebsorganisation Deutschland (DCVD) steuert den nationalen Vertrieb der Marken Mercedes-Benz, Maybach, Chrysler, Jeep und smart. Für die Betreuung der deutschen Kunden stellt die DCVD flächendeckend Vertriebs- und Servicestützpunkte bereit. Dazu zählen für die Marke Mercedes-Benz 35 Niederlassungen, ca. 100 Vertreter und rund 480 Vertragswerkstätten. Im Jahr 2002 wurden in Deutschland 388.558 Mercedes-Benz Pkw neu zugelassen. Im selben Jahr konnten 61.822 Neuzulassungen bei den Transportern und 27.108 bei den Lkw verbucht werden.

DIE ZIELSETZUNG

Für die Zentrale der DaimlerChrysler Vertriebsorganisation Deutschland in Berlin sowie für die ca. 120 deutschlandweiten Standorte war eine schlanke und leicht einzuführende Helpdesklösung für ca. 450 Key-User auf Lotus Domino Basis zu implementieren, die Supportaufgaben und Tickets effizient verwaltet. Die Qualität und Geschwindigkeit von Rückmeldungen an die Anwender sollte verbessert und Monitoringfunktionen bereitgestellt werden.

ANFORDERUNGEN

- Ticketerfassung durch Supportmitarbeiter und Key-User
- Workflows innerhalb der Supportteams einschl. Historie
- Qualifizierte Rückmeldungen an den Anwender
- Knowledgebase/Archiv
- Monitoring- und Reportingfunktionen
- Sehr leicht bedienbare und performante Applikation
- Schnelle Einführbarkeit ohne Schulungsaufwendungen

AUSGANGSITUATION

Bislang wurden Anfragen vom Supportmitarbeiter fermündlich entgegengenommen und mit Hilfe einer Access-Anwendung verwaltet. Monitoringfunktionen waren implementiert, jedoch an Umfang und Qualität nicht ausreichend. Der Anwender hatte keine Möglichkeit zur selbständigen Problemlösung anhand von Referenzfällen (Knowledge Base), Rückmeldungen erfolgten über Telefon oder via Email.

KONZEPT & REALISIERUNG

Als Basis für Konzeption und Realisierung diente den Verantwortlichen der DCVD die Standardapplikation „cobalt Helpdesk“. Deren Funktionsumfang war nur geringfügig zu verändern, um exakt allen gestellten Anforderungen zu genügen. Neben der Erfüllung aller fachlicher Anforderungen wurde besonderen Wert auf sehr einfache Bedienbarkeit per Lotus Notes Client, sehr gute Performance, niedrige Einführungsaufwendungen und zeitnahe Realisierung (mit einem Zeitfenster von maximal 6 Wochen) gelegt. Monitoring und Reporting waren ebenfalls wichtige Faktoren.



PROZESSABLAUF

Der auf die Kundenanforderungen zugeschnittene und optimierte Supportprozess gestaltet sich nun wie folgt:



Problemfälle des Anwenders werden zunächst durch den speziell ausgebildeten Key-User bearbeitet. In vielen Fällen kann bereits eine Klärung erfolgen. Die nicht gelösten Probleme werden durch den Key-User über den Lotus Notes Helpdesk an das Support-Team weitergeleitet. Durch die Aufnahme des Problems in der Datenbank und dessen Erfassung als Ticket findet eine Zuordnung zu einem Modul statt. Der für dieses Modul zuständige Supportmitarbeiter erhält im Workflow die Anfrage. Die Support-Teams haben Zugriff auf ein Ticketarchiv, das als Knowledgebase mit effizienten Suchfunktionen nach gleichen oder ähnlichen Supportfällen und deren Lösungen durchsucht werden kann.

Dem Anwender steht dieses Archiv ebenfalls zur Verfügung, um selbständig nach Lösungen bei bekannten oder trivialen Problemen suchen zu können. Bei Problemlösung und Erledigung des Supportfalles erfolgt eine umgehende automatische Rückmeldung an den Anwender per e-Mail. Dieser kann im Bedarfsfall die ermittelten Problemursachen und Lösungen nachlesen. Zudem besteht jederzeit Zugriff auf alle offenen und erledigten Tickets, die von ihm oder für ihn erzeugt worden sind.

Den Team- bzw. Abteilungsleitern stehen Views für das Monitoring zur Verfügung, die Auskunft über die Anzahl offener Tickets, die durchschnittliche Verweildauer und Bearbeitungszeiten geben und Auswertungen nach Modulen, Niederlassungen, Anwendern und weiteren Kriterien ermöglichen.

ANWENDERFEEDBACK

Bereits zu Beginn der Pilotphase waren Akzeptanz und Zufriedenheit der Anwender durchweg positiv. Rollout und Produktivbetrieb werden ebenfalls positiv beurteilt:

„Insgesamt ist die Bedienung des Helpdesk unkompliziert und somit sehr benutzerfreundlich.“ „Die Support-Team-Kollegen schätzen das neue Werkzeug sehr und stehen ihm sehr offen und positiv gegenüber.“

WIRTSCHAFTLICHKEITSBETRACHTUNG

Die Kosten der Einführung des cobalt Helpdesks werden sich in kurzer Zeit amortisieren. Die Prozessbeschleunigung und -optimierung sowie Ressourcenreduzierung führen zu erheblichen Vereinfachungen in der Bewältigung des Tagesgeschäftes für die Supportmitarbeiter.

BEWERTUNG DES DIENSTLEISTERS

Sowohl die Beratung als auch die Umsetzung durch Fa. Cobalt waren geprägt von hoher Professionalität und Verbindlichkeit. Alle Anforderungen wurden durchweg ohne Komplikationen für die Vertriebsorganisation umgesetzt. Zu jeder Zeit stand bei Problemen ein kompetenter Ansprechpartner bereit. Neben der sehr guten telefonischen Erreichbarkeit sind die zahlreichen Vorortbesuche der Fa. cobalt positiv zu erwähnen. Gewünschte Modifikationen wurden umgehend umgesetzt und im System implementiert.

WEITERE MODULE

- Assetmanagement/ Inventarisierung
- Organisationsdatenbanken
- Projektmanagement

- Reportgenerator für detailliertere und visualisierte Auswertungen

DER DIENSTLEISTER

Die cobalt Softwareentwicklung & Beratung GmbH ist seit 1995 an den Standorten Berlin und Frankfurt am Main tätig und spezialisiert auf schlanke und performante Applikationen im Lotus Domino Umfeld.

KONTAKT

DaimlerChrysler Ansprechpartner für dieses Projekt:
Herr Jörg Walter
HPC V500
Tel.: 030 2694 4007
EMail: joerg.walter@daimlerchrysler.de
DaimlerChrysler Vertriebsorganisation Deutschland
Linkstrasse 4, 10878 Berlin
Internet: www.dcvd.daimlerchrysler.com

cobalt Ansprechpartner für dieses Projekt:
Herr Löwenkamp
Vertrieb
Tel.: 030 508 50 67
EMail: loewenkamp@cobalt.de
cobalt Softwareentwicklung & Beratung GmbH
Ehrlichstrasse 7, 10318 Berlin
Internet: www.cobalt.de