

Referenz Bericht

I I N D U S T R I E I

Siemens AG, Industry Sector

Der Unternehmensbereich IA & DT

- Weltmarktführer bei der Automatisierungs- und Antriebstechnik
- Weltweit mehr als 85.000 Beschäftigte
- Umsatz 2007: EUR ca. 15 Mrd.

Der Projektrahmen

- Prozessdefinition, Systemdesign, Implementierung, Mitarbeiterschulung
- Juni 2004 - April 2005
- Siebel 7.7
- Internationaler Rollout

Die Schlüsselstellen

- Hochgradig diversifizierte IT-Systemlandschaft
- Weltweiter Support, 24 Stunden, 365 Tage im Jahr
- Über 28 Support-Center weltweit
- Sicherstellung garantierter Reaktionszeiten

Die erzielten Erfolge

- Effektive Unterstützung des Kundensupports
- Hohe Benutzerakzeptanz
- Erhöhung der Kundenzufriedenheit
- Hohe Prozessintegration
- 15% Produktivitätserhöhung im Dispatch Center



CRM Gipfeltour
Siemens AG, Industry Sector

„Für unseren weltweiten technischen Support benötigen wir eine Anwendung, die den verantwortlichen Supportmitarbeiter zur richtigen Zeit, für das spezifische Produktproblem oder Anfrage, rund um die Uhr überall auf der Welt findet. Mit der auf Siebel basierenden ASSIST-Anwendung haben wir eine CRM-Lösung im Einsatz, die unseren Kundensupport bestens unterstützt.“

Alexander Wahl
Tools & Service ASSIST Process Manager, Siemens AG

SIEMENS

Das Unternehmen

Die Siemens AG, Industry Sector, Bereich Industry Automation & Drives Technology (IA&DT) ist Weltmarktführer bei der Automatisierungs- und Antriebstechnik. Siemens IA&DT liefert Lösungen und Infrastruktur für die Fertigungs- und Prozessindustrie sowie Standardprodukte für Industrieanwendungen und die elektrische Installationstechnik. Die Siemens IA&DT-Technik ist in den unterschiedlichsten Branchen der Industrie und des Handwerks zu finden: Von der Antriebs- und Automatisierungstechnik moderner Fertigungsstraßen über die Steuerung eines Karussells bis hin zur Elektroinstallation in privaten und öffentlichen Gebäuden. Heute sind im Bereich IA&DT der Siemens AG weltweit 85.000 Mitarbeiter in mehr als 60 Produktionsstandorten und in über 15 verschiedenen Ländern beschäftigt.

Die Ausgangssituation

Siemens hatte bereits ein bestehendes CRM-System auf Basis Scopus im Einsatz. Scopus bildete die Anforderungen für den technischen Support von Siemens IA&DT ab. curexus betreut den Kunden seit Ende 2000. In einem ersten Projektschritt wurde nach einer dreimonatigen System-Designphase die Migration von Scopus auf Siebel 6 (ASSIST) in weiteren neun Monaten realisiert. Nach Test und Training wurde die Version 1.0 auf Basis von Siebel 6 ohne Pilotphase im Januar 2002 mit mehr als 500 Usern live gesetzt.

Mit fortschreitender technologischer Weiterentwicklung der Siebel Applikation sollten die Vorteile einer webbasierten Software genutzt werden.

Die Aufgabenstellung

Im Rahmen der Weiterentwicklung der ASSIST-Lösung auf Basis Siebel 6 sollen mit der Migration der Anwendung auf Siebel 7.7 die technologischen Neuerungen und erweiterten Funktionalitäten für den weltweiten Support genutzt werden.

Die Anforderungen an das System:

- Höchste Verfügbarkeit und Stabilität des Systems
- Weltweiter Support, 24 Stunden/ 365 Tage im Jahr

- Drei Haupt-Dispatch Center (Deutschland, USA und China)
- Über 25 Support-Center weltweit
- Über 1.000 User, davon über 350 User gleichzeitig online
- Garantierte Reaktionszeiten
- Problemlösungen anbieten
- Eskalation mit Produktentwicklung und Service vor Ort
- FAQ Generierung
- Archivierung der Bewegungsdaten

Die Anforderungen an den CRM-Dienstleister

Siemens IA&DT suchte für das Projekt einen Partner, der über langjähriges CRM-Prozess-Know-How verfügt. Hierbei waren neben Erfahrungen in vergleichbaren CRM-Projekten vor allem die Kundennähe sowie Kenntnisse des Altsystems besonders wichtig.

curexus übernahm die CRM-Prozessberatung, Erstellung von Pflichtenheften und Feinkonzepten, das CRM-Systemcustomizing, die Systemintegration, Schnittstellenimplementierung sowie die Anwender- und Administratoren-Schulungen.

Das Projekt

Mitte 2004 wurde ein Kickoff für eine weitere Migration auf die Siebel-Version 7.7 eingeleitet.

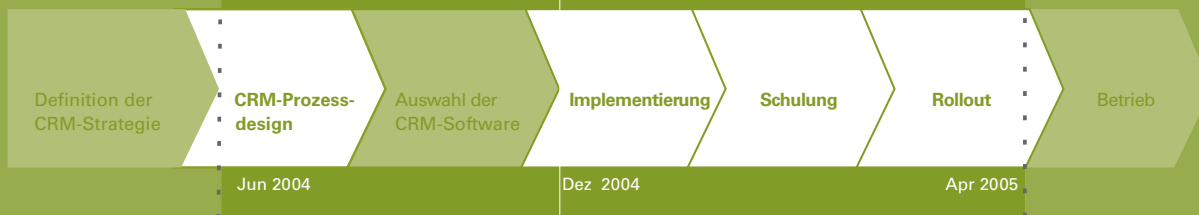
Hauptgründe dafür waren eine stetig steigende System-Anwenderzahl und die vielfältigen Vorteile einer webbasierten Softwarelösung.

Aufgrund der tiefen Systemkenntnisse und umfangreichen Dokumentation, die im Rahmen der Entwicklung und Betreuung der ASSIST-Lösung seit 2001 gewonnen wurden, konnte die Migration bis Ende 2004 realisiert werden. Nach Test und Training wurde die Version ASSIST 2.0 (Basis Siebel 7.7) im April 2005 in den Live-Betrieb überführt.

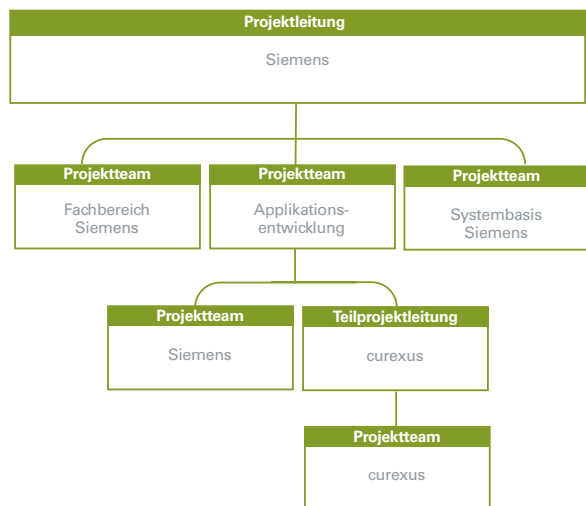
Aktuell werden fortlaufend Change Requests in weiteren Unterversionen eingebracht. Hierunter fallen die Anbindung an ein Archivsystem (IXOS) und Integration der Ersatzteilbestellung über Schnittstellen (SAP). In 2008 wurde die ASSIST Version 2.5 eingeführt, die als wesentliche zusätzliche Hauptfunktion einen Kundenzugang für die Service Request (SR) Übersicht beinhaltet.



Projektphasen und Zeitrahmen



Projektorganisation



Auswahl der CRM-Software

Entscheidung für das Siebel-CRM-System aus dem Haus Oracle:

- Ablösung des Altsystems von Scopus Technologies Inc. (Merger in 1998 und Übernahme durch Siebel Systems)
- Hohe Bedienerfreundlichkeit und Performance
- Zuverlässige Datenreplikationen bei weltweit harmonisierten CRM-Prozessen
- Höchste Ansprüche an die Verfügbarkeit und Stabilität des Systems

Implementierung

Das Advanced Service & Support Information System (ASSIST) unterstützt folgende Hauptprozesse:

- Annahme aller Kundenanfragen per eMail, Telefon oder Fax beim aktuellen Dispatch Center, das abhängig von der lokalen Tageszeit automatisch ausgewählt wird.
- Eine Liste mit den individuellen Bearbeiterteams innerhalb der verschiedenen Support Center wird zur Verfügung gestellt. Kriterien wie Skills, Produkte, Kundenregion, Zeitzone, Verträge usw. werden dabei berücksichtigt.
- Im Dispatch Center wird manuell (unter Berücksichtigung

weiterer Kriterien wie z.B. Verfügbarkeit) ein Team aus der Liste ausgesucht.

- Der Kunde wird direkt per eMail, Telefon oder Fax vom Experten aus den ausgesuchten Sachbearbeiterteams kontaktiert.

Auswertungen:

- Reaktionszeitstatistik (Fallbearbeitungszeiten, Erstreaktionszeiten, ...) zur Ableitung von Kapazitätsplanungen und zur Kontrolle der Erfüllung der persönlichen Arbeitsziele.
- Auswertung der Aufzeichnung der Fallhistorie (incl. eventueller Eskalationsverläufe)
- Aufwandszeitbewertung aufgrund der einem Servicefall zugeordneten Aktivitäten
- Weitere Statistiken und Kennzahlen über das angebundene Datawarehouse (SAP BW)



DIE WESENTLICHEN SCHLÜSSELSTELLEN

- Verfügbarkeit des Systems rund um die Uhr
- Hochgradig diversifizierte IT-Systemlandschaft und Prozesse
- Einhaltung der Reaktionszeiten
- Korrekte Zuordnung der verantwortlichen Supportmitarbeiter

Schnittstellen

- Stammdaten (aus unterschiedlichen SAP R/3 - Systemen)
- Bewegungsdaten (aus unterschiedlichen SAP R/3 - Systemen)
- Anbindung an das A&D Datawarehouse (SAP BW)
- Anbindung an das A&D Archivsystem (Opentext IXOS)
- Email-Anbindung an unterschiedliche Exchange-Server
- Fax-Anbindung
- Tapi-Integration für ausgehende Rufe
- Automatischen Verteilung von freigegebenen FAQ's an den A&D Online Support (Kundenwebseite)
- Bidirektionale Großkundenschnittstelle zur automatischen Erzeugung von Supportanfragen direkt aus dem Kundensystem
- Automatische Erzeugung von Supportanfragen aus dem IA&DT Online Support (Kundenwebseite)



Datenvolumen

Folgendes Datenvolumen wurde im Geschäftsjahr 2007/08 über ASSIST durch ca. 3.000 User, davon 850 User gleichzeitig online, bearbeitet:

- Ca. 3.100.000 Aktivitäten (z.B. E-Mails, Faxe, Briefe)
- Ca. 750.000 Service Requests
- Ca. 141.000 neue Kontakte
- Ca. 1.200.000 Dokumente



DIE WESENTLICHEN ERFOLGSFAKTOREN

- Intensive Designphasen und Testphasen
- Umfangreiche und aussagekräftige Dokumentation
- Enge Einbindung der Fachabteilungen und Anwender
- Klar definierte Aufgabenverteilung
- Schnelle und klare Entscheidungen
- Hervorragende Zusammenarbeit zwischen allen Projektbeteiligten
- Umfangreiches Siebel Know-How

Die erzielten Erfolge

- 15% Produktivitätserhöhung im Dispatch Center
- Effektive Unterstützung des Kundensupports
- Hohe Benutzerakzeptanz durch langjährigen Einsatz und ständige Optimierungen
- Erhöhung der Kundenzufriedenheit
- Hohe Prozessintegration
- Systematische Analyse der Service Requests bzgl. Qualität, Produkt und Service

Ausblick

Weiterführung der bestehenden, erfolgreichen Nutzung des Systems und weitere, flächendeckende Integration innerhalb der Siemens AG, Industry Sector.

Kurzportrait curexus

Als eines der führenden CRM-Beratungshäuser im deutschsprachigen Raum ist curexus spezialisiert auf die Beratung und Umsetzung ganzheitlicher CRM-Strategien mit Schwerpunkt auf die Branchen Industrie, High-Tech, Logistik, Finanzdienstleistungen und Gesundheit.

Unsere Kernkompetenzen reichen von der CRM-Strategieberatung über die Integration von CRM-Lösungen bis hin zum IT-Service & Datamanagement. Darüber hinaus beraten wir

bei den Begleitprozessen und Basisthemen Changemanagement, Lizenzmanagement und IT-Infrastrukturoptimierung. Größter Wert wird dabei auf eine stufenweise Umsetzung der CRM-Strategie gelegt. Von der Entscheidung bis zur Inbetriebnahme liegen kurzmöglichste Zeiträume. Durch eine iterative Vorgehensweise können schnell erste Erfolge erzielt und die Anwenderakzeptanz sichergestellt werden. Professionelle CRM-Prozesse in den Bereichen Vertrieb, Marketing und Service liefern den Schlüssel zum nachhaltigen Unternehmenserfolg.

curexus GmbH

Nordostpark 3, D-90411 Nürnberg

Fon: +49 911 99 987 0

Fax: +49 911 99 987 100

E-Mail: info@curexus.com

www.curexus.com

