

IBM unterstützt Werkstätten von Mercedes-Benz und smart weltweit.

IBM betreibt für DaimlerChrysler den zentralen User Help Desk für Star Diagnosis – ein mobiles Testgerät für Fahrzeugelektronik.



Überblick

■ **Die Aufgabe**

Technischer Support zum Diagnose-System 'Star Diagnosis' für Mercedes-Benz Werkstätten weltweit; Minimierung der Ausfallzeiten der Geräte

■ **Die Lösung:**

Aufbau und Betrieb eines zentralen User Help Desks mit First-Level-Support; Outsourcing-Lösung betrieben durch IBM

■ **Die Vorteile:**

Eine zentrale Anlaufstelle für alle Mercedes-Benz Werkstätten und Ländervertretungen weltweit; länderspezifische Bearbeitung der Anfragen in sechs Sprachen; schnelle, effiziente und zuverlässige Problemlösung

Die Bedeutung von Elektronik für die Automobiltechnologie wächst zunehmend: Innovationen wie ABS, EPS, Navigationssysteme oder automatische Türöffner sind nicht mehr wegzudenken. DaimlerChrysler ist führend bei der Entwicklung elektronischer Fahrzeugkomponenten und setzt sie sowohl in Klein- und Sportwagen als auch in Oberklasselimousinen und Lkws ein. High-Tech-Fahrzeuge erfordern entsprechende Werkzeuge: Seit 1998 überprüfen Werkstätten von Mercedes-Benz und smart die Elektronik der Fahrzeuge mit Star Diagnosis – einem System, dessen Technologie gemeinsam mit IBM entwickelt wurde. In den Werkstätten weltweit werden die mobilen Diagnosegeräte eingesetzt. Star Diagnosis hat eine zentrale Bedeutung für die Werkstätten, weil die Systeme Voraussetzung für erstklassige Wartungsarbeit sind. Um Ausfallzeiten so gering wie möglich zu halten, bietet DaimlerChrysler seinen Werkstattmitarbeitern technische Unterstützung

durch einen zentralen User Help Desk (UHD). Betrieben wird dieser First-Level-Support von IBM Global Services.

„Seit Einführung der Diagnosetechnologie haben wir auf einen zentralen User Help Desk gesetzt, der Anfragen und Problemmeldungen schnell und zuverlässig bearbeiten soll – und das fast rund um die Uhr“, sagt Kerstin Kambeitz, fachlich Verantwortliche und Projektleiterin bei DaimlerChrysler. „Die Anforderungen an die Mitarbeiter des Help Desks sind dabei ständig gestiegen, weil DaimlerChrysler die Elektronik seiner Fahrzeuge kontinuierlich weiterentwickelt. Dadurch nimmt auch der Leistungsumfang von Star Diagnosis ständig zu und das technische Know-how der Mitarbeiter muss immer auf dem neuesten Stand sein.“

Anspruchsvoller Support.

DaimlerChrysler entschied sich 1998 für einen User Help Desk (UHD) als 'Single Point of Contact', der von IBM Global Services betrieben wird. IBM verantwortet dabei sowohl den eigentlichen Benutzerservice als auch das Management der Räumlichkeiten, der technischen Infrastruktur und des Personals. Im Erfurter UHD gehen über eine weltweit gültige, kostenfreie Telefonnummer alle Anfragen der Werkstätten zu Star Diagnosis ein. Diese reichen von Fragen zu Hard- oder Software bis hin zu Anwendung, Technik

oder Reparatur. IBM übernimmt hier als First-Level-Support die komplette Abwicklung der Problemlösung: Das Service-Team beantwortet Fragen zu bekannten Problemen sofort, diagnostiziert die Ursache von Störungsfällen und bearbeitet komplexere technische Anfragen durch Backdesk-Spezialisten. Außerdem koordiniert der UHD den Austausch defekter Geräte und den Reparaturprozess. Sehr spezifische Anfragen oder unbekannte Störungen werden an den Second-Level-Support von DaimlerChrysler weitergeleitet.

Service in sechs Sprachen.

Der UHD ist mit einem komplexen Telefonrouting-System ausgestattet, damit die Anfragen länderspezifisch in den gängigsten Sprachen bearbeitet werden können: Deutsch, Englisch, Japanisch, Französisch, Spanisch und Italienisch. Der anrufende Werkstattmitarbeiter wird mit einem Muttersprachler der gleichen Sprache verbunden oder, falls dieser bereits im Gespräch ist, mit einem Agenten mit der entsprechenden Zweitsprache. Die Servicezeiten der jeweiligen Sprache orientieren sich dabei an den entsprechenden lokalen Arbeitszeiten: Japanisch wird beispielsweise von 23 bis 14 Uhr angeboten, Spanisch von 8 bis 23 Uhr und Englisch rund um die Uhr an sechs Tagen in der Woche.

„Unsere Mitarbeiter im User Help Desk kennen sich nicht nur technisch sehr gut aus, sondern sie sprechen auch mindestens drei Sprachen fließend“, sagt Vanessa Meidinger, Projektleiterin bei IBM. „Wir schulen unsere Mitarbeiter ständig weiter, zum Beispiel wenn Star Diagnosis mit neuer Software ausgestattet wird. Die personelle Fluktuation im Service Center ist erfreulicherweise sehr gering.“

Kundenspezifische Lösung.

Im Rahmen der Vereinbarung hält IBM definierte Servicestandards für DaimlerChrysler ein. Beispielsweise nimmt der UHD in der Regel mindestens 80 Prozent aller telefonischen Anfragen innerhalb von 40 Sekunden an. Fax- und E-Mail-Anfragen werden normalerweise innerhalb von 60 Minuten bearbeitet. Basis für die Lösung der Fälle ist eine Wissensdatenbank, die ständig aktualisiert wird. Alle Anfragen werden in einem Ticketsystem erfasst, um den Lösungsprozess zu überwachen und Qualität zu garantieren. Des Weiteren können durch die Dokumentation der Anfragen Auswertungen über aktuelle Probleme und längerfristige Entwicklungen von Supportthemen erstellt werden.

IBM Global Services hat den Star Diagnosis Help Desk ganz spezifisch auf die Anforderungen von DaimlerChrysler zugeschnitten – von der Technologie über die Infrastruktur bis hin zum Personal.

„Für DaimlerChrysler hat das Kooperationsmodell einige Vorteile“, sagt Kerstin Kambeitz. „IBM kümmert sich um den kompletten Betrieb des Help Desks und garantiert die hohe Erreichbarkeit und Qualität des Services. So können wir unseren Werkstätten und Ländervertretungen schnellen und zuverlässigen Support rund um Star Diagnosis bieten. Die jahrelange Zusammenarbeit mit IBM hat sich bewährt: einerseits bei der Entwicklung der Diagnosetechnologie und andererseits beim ständigen Ausbau des Help Desks. Im nächsten Schritt werden wir gemeinsam ein neues Trouble Ticket System einführen.“

„Die jahrelange Zusammenarbeit mit IBM hat sich bewährt: einerseits bei der Entwicklung der Diagnosetechnologie und andererseits beim ständigen Ausbau des Help Desks.“

Kerstin Kambeitz,
fachlich Verantwortliche und
Projektleiterin bei DaimlerChrysler



IBM Deutschland GmbH
70548 Stuttgart
ibm.com/de

IBM Österreich
Obere Donaustraße 95
1020 Wien
ibm.com/at

IBM Schweiz
Vulkanstrasse 106
8010 Zürich
ibm.com/ch

Die IBM Homepage finden Sie unter:
ibm.com

IBM, das IBM Logo und ibm.com sind eingetragene Marken der IBM Corporation.

Weitere Unternehmens-, Produkt- oder Servicenames können Marken anderer Hersteller sein.

Diese Erfolgsgeschichte verdeutlicht, wie ein bestimmter IBM Kunde Technologien/Services von IBM und/oder einem IBM Business Partner einsetzt. Die hier beschriebenen Resultate und Vorteile wurden von zahlreichen Faktoren beeinflusst. IBM übernimmt keine Gewährleistung dafür, dass in anderen Kundensituationen ein vergleichbares Ergebnis erreicht werden kann. Alle hierin enthaltenen Informationen wurden vom jeweiligen Kunden und/oder IBM Business Partner bereitgestellt. IBM übernimmt keine Gewähr für die Richtigkeit dieser Informationen.

Gedruckt in Deutschland.

© Copyright IBM Corporation 2007
Alle Rechte vorbehalten.