

Ein Europäischer Service Desk, der Kosten spart – Toshiba Tec setzt auf FootPrints

Anwender

Toshiba Tec Corporation wurde 1999 als Zusammenschluss von Tec Corporation und der Dokumentenmanagement Division der Toshiba Corporation gegründet. Beide Firmen blicken auf eine lange und erfolgreiche Geschichte von über 125 Jahren zurück. Das Ergebnis ist eine der weltweitführenden Firmen im Bereich Drucken, Kopieren, Scannen und Faxen. Toshiba Tec Germany Imaging Systems GmbH ist zuständig für den Verkauf in Deutschland, Österreich, Spanien und ist gleichzeitig Sitz des europäischen Headquarters.

Aufgabenstellung

Mit dem Launch einer neuen Produktserie entschied sich Toshiba TEC die europäischen Service-Desk-Prozesse einem intensiven Review zu unterziehen, um die technischen Neuerungen der Produkte im Service Desk angemessen abzubilden und die Prozesse effizienter zu gestalten. Das neue System sollte die in den letzten Jahren gewachsenen Anforderungen abdecken und die notwendige Flexibilität bieten, um neue Serviceprozesse „einfach“ zu integrieren. Entwickelt wurde ein mehrstufiges europäisches Konzept, welches einerseits die Service-Desk-Prozesse zwischen der Europazentrale und den Landesniederlassungen/ Distributoren regelt, sowie auch andererseits ein Interface zum Global ToshibaTEC Helpdesk in Tokyo beinhaltet. In der zweiten Eskalationsstufe wird die Kommunikation zwischen der Landesniederlassung und den Händlern geregelt.

Wichtig war auch der Aufbau einer umfassenden mehrsprachigen Knowledgebase sowie ein Anschluss an das weltweite Quality Management System in Tokyo.

Auswahl

Auf der Suche nach einer übergreifenden Lösung wurde die Anzahl der möglichen Tools schnell auf einen engeren Kreis von vier Anbietern eingegrenzt. Nach eingehender Prüfung entschied man sich für das System Numara FootPrints der Firma Numara Software.

„Numara FootPrints ist für uns das am besten geeignete Produkt, weil es übergreifend in Europa einsetzbar ist und überzeugend unsere geplanten Service-Desk-Prozesse ohne teuren Anpassungsaufwand abdecken kann. Außerdem war das avisierte Kosten-/Nutzenverhältnis hervorragend und die Prognosen haben sich bei einer rückwirkenden Betrachtung nachhaltig bestätigt. Zur Erarbeitung eines schlüssigen Konzeptes und Umsetzung unserer Prozesse haben wir uns für den Numara FootPrints Distributor in Deutschland, die Firma b-next Engineering GmbH, entschieden, die in diesem Bereich sehr viel Erfahrung vorweisen kann.“ so Dr. Stottmeister, General Manager von Toshiba Tec Germany.

TOSHIBA

Außer den Produktivitätssteigerungen und Kosteneinsparungen hat uns auch wirklich die Flexibilität von FootPrints überzeugt.



Lösung

Die Lösungsdurchführung wurde in zwei Schritten konzipiert. Im ersten Schritt wurden 43 Landesniederlassungen und Distributoren an den Service Desk der Europäischen Zentrale angebunden. Im zweiten Schritt wird ein weiterer Support Level zwischen den Landeszentralen und den Händlern aufgebaut.

Der neue Service Desk wird für die gesamte Produktpalette der Toshiba TEC Germany Imaging Systeme GmbH verwendet und alle Service-Desk-Prozesse konnten ohne zusätzliche Programmierung abgebildet werden. Hierzu gehörten im Wesentlichen

- ❖ Erfassung der Calls durch Mitarbeiter und die Self-Service-Erfassung durch die Länder
- ❖ Unterschiedliche Workflows, je nach Produktgruppe, unter Einbeziehung des 2nd Level Testlabors.
- ❖ Eskalation von Calls zum Headquarter über alle Ebenen
- ❖ Aufbau der Knowledgebase
- ❖ Sammlung von qualitätsrelevanten Daten auf Seriennummernbasis
- ❖ E-Mail-Benachrichtigungssystem
- ❖ Minutiöse Speicherung der Call-Historie

Die gesamte Einführung für die erste Projektphase hat weniger als drei Monate in Anspruch genommen. Bereits am Anfang der zweiten Phase wurden neue Prozesse eingebunden wie z.B. die Garantieabwicklung für hochpreisige Teile.

Fazit

Durch das Redesign der Service-Desk-Prozesse und Einführung von Numara FootPrints konnten auch abseits des Tagesgeschäftes wesentliche Verbesserungen erzielt werden. Durch die vorgegebenen Strukturen und direkten Verantwortlichkeiten gab es eine neue Transparenz sowohl intern für die Service- Desk-Teams, wie auch extern zu den Niederlassungen und Händlern. Viele Telefonate und E-Mails waren überflüssig. Die Effizienz und Auskunftsfähigkeit wurde um ein Vielfaches verbessert.

Unsere Niederlassungen können direkt den Status jedes einzelnen Calls nachvollziehen. Viele Fragen werden gar nicht mehr gestellt, weil sie in der Knowledgebase schon hinreichend beantwortet sind. Unsere Mitarbeiter haben jetzt viel mehr Zeit für die eigentliche Arbeit an der Problemlösung.“ zieht Dr. Stottmeister als Resümee. Durch das Einführen eines einheitlichen Systems in der Zentrale sowie in den Niederlassungen und bei den Händlern ist es erstmals möglich, einen wirklich übergreifenden Blick auf alle Probleme im Feld zu haben. Das konsolidierte Reporting ermöglicht das schnelle Erkennen von Schwachstellen sowohl in den Service-Prozessen wie auch bei der Produkt- und Ersatzteilqualität. Die lückenlose Kette vom Händler bis zur Zentrale in Tokyo reduziert erheblich den Verwaltungs- und Bearbeitungsaufwand.

Vorteile

- ❖ Europäisches einheitliches Service-Desk-System für die Zentrale – Landesniederlassung – und Händler
- ❖ Reduzierte Turnaround-Zeiten, erhöhte Produktivität für über 3.000 Händler
- ❖ Aussagefähiges Reporting zur Steuerung des Service-Desks
- ❖ Detaillierte Daten zur Kontrolle der Produktqualität
- ❖ Kosteneinsparung
- ❖ Kundenzufriedenheit durch Transparenz und schnelle Problemlösungen

“Außer den Produktivitätssteigerungen und Kosteneinsparungen hat uns auch wirklich die Flexibilität von FootPrints überzeugt. So konnten wir neue Geschäftsprozesse wie das Garantiehandling zu einem Bruchteil der Kosten umsetzen gegenüber der ursprünglichen Planung. Deshalb ist Numara FootPrints für uns die strategische Plattform für alle Service Desk relevanten Prozesse.“

Dr. Stottmeister
 General Manager - European Customer Support Center
 Toshiba TEC Germany Imaging Systems GmbH