

# Servicemanagementsystem AMS 3.2

## Einsatz mobiler und webbasierter Servicesysteme bei Miele

Durch die Einführung des Servicemanagementsystems AMS mit seinen mobilen Technikersystemen und der damit verbundenen Prozessoptimierung erhöhte die Miele AG in der Schweiz die Effizienz ihrer Kundendienstorganisation. Der Einsatz der AMS Internetkomponente iService verbesserte nicht nur die Auslastung der eigenen Techniker, sondern stellte außerdem den Fachhändlern ein wirtschaftliches und erfolgreiches Instrument für die Kundenbindung zur Verfügung.

Mit jährlich vier Millionen produzierten Geräten und weltweit mehr als 15.000 Mitarbeitern gehört die Miele AG mit Stammsitz in Gütersloh zu den international führenden Herstellern hochwertiger Haushaltsgeräte. Miele in der Schweiz wurde 1931 als erste ausländische Vertriebsgesellschaft gegründet. Wie in den meisten Ländern ist auch hier der Vertrieb strategisch und praktisch auf den Fachhandel ausgerichtet. Der überwiegende Teil der Reparaturen wird allerdings von den Miele Technikern ausgeführt. Eine leistungsfähige Serviceorganisation mit 120 Technikern für den Haushaltsbereich sowie 20 Technikern für gewerbliche Kunden erledigt in der Schweiz weit über 100.000 Serviceaufträge pro Jahr – schnell, zuverlässig und zur großen Zufriedenheit der Kunden.

### AMS senkt die Kosten und steigert die Effizienz

Die Wirtschaftlichkeit der Serviceorganisation konnte mit der Einführung des von der GMS Development GmbH aus Paderborn entwickelten intelligenten Servicemanagementsystems AMS 3.2 ganz wesentlich gesteigert werden. Nach dem Probetrieb werden seit Anfang 2001 alle 140 Techniker und 40 Servicemitarbeiter im Innendienst durch das leistungsfähige System unterstützt: von der Auftragsannahme, Termin-disposition, Einsatzplanung und Tourenoptimierung über die Fehlerdiagnose und Ersatzteillogistik bis hin zu Kontaktmanagement, Vertragsverwaltung und Fakturierung. Weitestgehend automatisch erledigt AMS alle für den Service relevanten Prozessabläufe und integriert dabei nahtlos sämtliche übergreifenden Informations-

Kommunikationssysteme. Durch den Einsatz von Java-Technologie ist AMS plattformunabhängig, flexibel und skalierbar. Leistungsfähige Schnittstellen ermöglichen den Datenaustausch mit allen gängigen ERP-Systemen und damit die Integration von Materialwirtschaft, Finanzbuchhaltung, Kunden- und Produktdaten sowie Personalabrechnung. Bei Miele kommuniziert AMS mit SAP/R3, um auf kundendienstrelevante Informationen, wie Artikel- und Kundenstammdaten, Preise oder Materialverfügbarkeit zuzugreifen – oder, um Informationen über Arbeitszeiten, Materialverbrauch, Rechnungen und Gutschriften weiterzuleiten. Nach dem Erfolg in der Schweiz wurde AMS 3.2 im Jahr 2003 auch bei der Miele AG in Deutschland eingeführt, um die Effizienz der Serviceorganisation mit 620 Technikern und 170 Mitarbeitern im Innendienst zu erhöhen.

### Prozessoptimierung – automatisch und intelligent

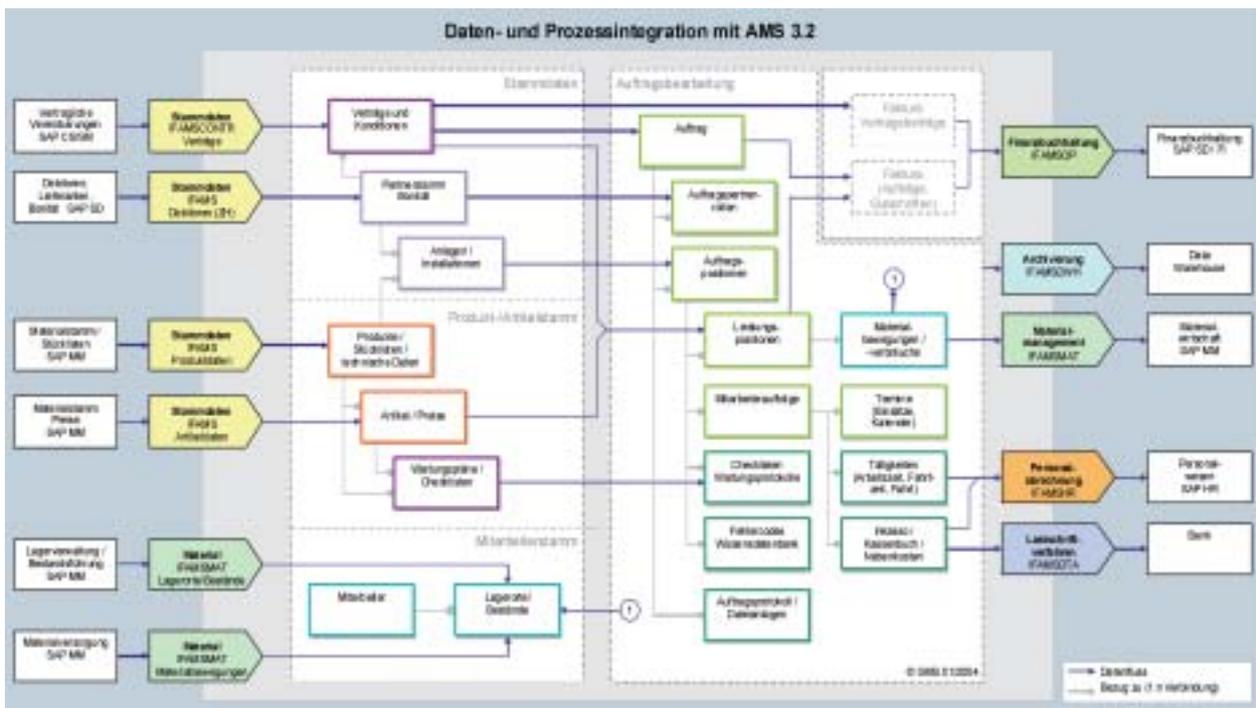
AMS automatisiert und optimiert viele Serviceprozesse, ohne dass dafür Personal erforderlich ist. So disponiert das System beispielsweise automatisch die Reparatur-Termine, optimiert die Touren und versorgt die Techniker mit wertvollen Informationen für die Vorklärung. Die dazu erforderlichen Informationen liefert eine speziell entwickelte Wissensdatenbank mit einem System zur strukturierten Problemerkennung und -analyse. Auf Basis der von den Technikern über standardisierte Fehlercodes systematisch erfassten Fehlerbeschreibungen wird diese Wissensdatenbank ständig erweitert und aktualisiert. So ermittelt AMS anhand der Meldung des Kunden nicht nur Informatio-

nen für die Fehlerdiagnose vor Ort, sondern auch den Rüstplan für die Reparatur und die dafür erforderliche Arbeitszeit. Dann prüft das System automatisch, ob die benötigten Ersatzteile verfügbar sind, um sie für diesen Auftrag zu disponieren. So werden Zweitfahrten zum Kunden vermieden und Kosten gesenkt. Der Kunde profitiert von einer niedrigen Wegpauschale, von einer exakten - und eingehaltenen - Terminzusage sowie einer schnellen, qualitativ guten und preiswerten Reparatur.

### Mobile Technikersysteme für den Service vor Ort

Die mobilen Technikersysteme machen es möglich, per Notebook, Pocket PC, Palm und/oder Handy auf alle Informationen des Servicemanagementsystems zuzugreifen. Bei Miele wurden dafür alle Techniker im Außendienst mit Notebooks ausgerüstet. Für die im Haushaltsbereich tätigen Techniker wird nachts die komplette Tagestour mit den von AMS disponierten Kundendienstaufträgen und allen damit verbundenen Kunden-, Geräte- und Auftragsdaten übermittelt. AMS bietet aber auch die Möglichkeit, Daten einzelner Aufträge über die Datenkommunikation per Handy abzurufen oder neue Aufträge unterwegs online zu disponieren. Der Techniker überprüft beim Kunden offline die Auftragsdaten, ändert sie falls erforderlich und nutzt die ihm übermittelten Informationen zur Fehlerdiagnose vor Ort. Nach dem Einsatz erfasst er Leistungen, eingebaute Ersatzteile und Fehlerursachen. Diese Informationen werden vor und nach der Rückübertragung zunächst automatisch überprüft und dann an das zentrale System weitergeleitet - zur

Abb.: Integrations-, Daten- und Prozessdiagramm AMS 3.2



Rechnungserstellung, zur Materialdisposition sowie zur Aktualisierung der Wissensdatenbank. „Mit der Einführung von AMS und der damit verbundenen Prozessoptimierung haben wir die Effizienz unseres

Kundendienstes ganz wesentlich verbessert“, erläutert Christian Storz, der für den Kundendienst verantwortliche Projektleiter. „So konnten wir nicht nur die pro Auftrag durchschnittlich gefahrenen Kilo-

meter um 15 Prozent reduzieren, sondern auch die Produktivität unserer Servicetechniker mit einem Plus von 20 Prozent zusätzlich erledigten Aufträgen pro Tag erheblich steigern.“



Abb.: Dispotafel und Kartendarstellung mit Handy und Palm

## Webbasiertes Servicemanagement für Partner (Händler)

Trotz des wirtschaftlichen Drucks sehen viele Fachhändler im eigenen Kundendienst ein notwendiges Instrument zur Kundenbindung und zur Realisierung des Folgegeschäfts. In der Schweiz realisierte Miele mit der AMS Internetplattform iService für den Fachhandel deshalb eine ganz besondere Outsourcing-Lösung: Seit Juli 2002 können zugangsberechtigte Fachhandelspartner per Internet direkt auf Funktionen und Informationen des Miele Servicemanagementsystems zugreifen. Eines der zukunftssträchtigen Features ist die online Terminvereinbarung von Miele Technikern: Noch während der Kunde seinem Fachhändler telefonisch das aufgetretene Problem meldet, prüft dieser per Internet, ob zum gewünschten Termin ein Miele-Techniker zur Verfügung steht. AMS kontrolliert dabei im Hintergrund, ob Kunde und Gerät bereits bekannt sind oder der Auftrag schon einmal im System erfasst wurde. Handelt es sich um einen neuen Auftrag, wird der Kundenwunschtermin automatisch eingeplant oder

ein Alternativtermin vorgeschlagen. Nachdem der Fachhändler seinem Kunden den Termin gleich am Telefon bestätigt hat, wird der Auftrag gebucht und vollständig disponiert. So kann der Fachhandel auf die Informationen und Technikerressourcen der Serviceorganisation von Miele zugreifen, als wären es die eigenen. Umgekehrt profitieren die Händler auch von dem vor Ort beim Kunden festgestellten Bedarf. **„Wir sind begeistert von den vielen neuen Möglichkeiten“**, so Storz. **„Weil durch die webbasierte Zusammenarbeit Kunden und Geräte den Fachhändlern eindeutig zugeordnet werden können, bereitet die Vermittlung von Folgegeschäften keine Probleme. Wenn eine Reparatur nicht möglich oder nicht lohnend ist, macht unser Techniker dem Kunden gleich vor Ort ein Angebot, das dann über die Zentrale zur Weiterbearbeitung an den Händler übermittelt wird.“**

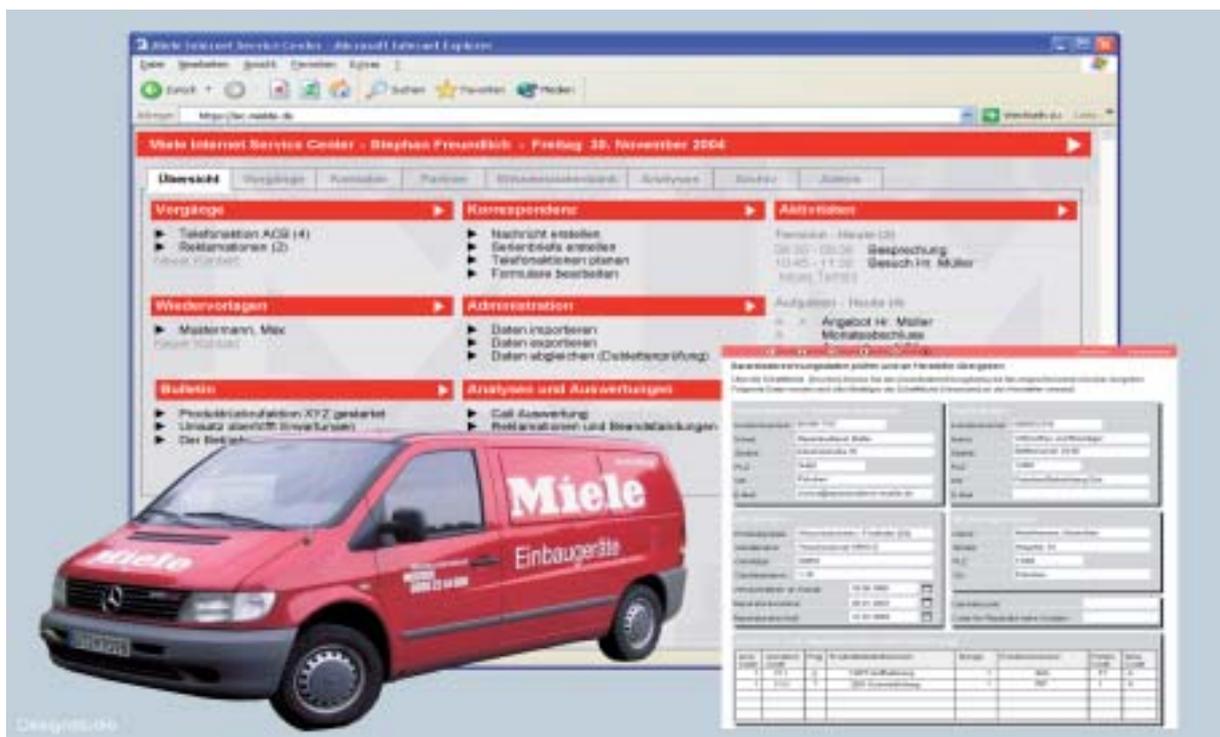
## Weblösung steigert auch die Effizienz „externer“ Call Center

Mehr als 30.000 Aufträge werden bei Miele in der Schweiz pro Jahr außerhalb der eige-

nen Serviceorganisation durch externe Call Center erfasst. Diese werden bei einer Überlastung der eigenen Ressourcen oder außerhalb der üblichen Geschäftszeiten automatisch zugeschaltet. So kann man bei Miele heute stolz auf eine Erreichbarkeit von beinahe 100 Prozent verweisen. Auch hier wurden die Vorgänge mit Hilfe von iService effizienter und kundenfreundlicher. Vorher wurden die Anrufe durch die externen Call Center lediglich aufgenommen und die Terminwünsche weitergeleitet. Die Daten mussten dann nachträglich erfasst und der Kunde später noch einmal angerufen werden. Das war weniger kundenfreundlich und blockierte eigene Ressourcen. Heute greifen die Agenten der externen Call Center online per Internet auf die Dispositionsfunktionen von AMS zu und vereinbaren mit dem Kunden am Telefon sofort einen Reparaturtermin.

Diesen Service will man in Zukunft auch bei Miele in Deutschland nutzen, denn in der Schweiz konnte so die durchschnittliche Erfassungszeit je Auftrag um fast 30 Prozent gesenkt werden.

Abb.: Designstudie Miele Internet Service Center mit Technikerfahrzeug



## Webbasierten Servicemanagementsystemen gehört die Zukunft

„Wir haben bei unserer webbasierten Servicelösung insbesondere die Nutzung durch Partner, wie Händler und externe Serviceunternehmen, eigene Techniker oder Disponenten und natürlich die Endkunden im Auge gehabt“, erläutert GMS Geschäftsführer Bernhard Hildebrandt. Gerade bei der Zusammenarbeit mit Partnern sieht er noch großes Potential, die Effizienz und Wettbewerbsfähigkeit von Serviceorganisationen zu verbessern. „iService kann nahtlos in bestehende Portallösungen integriert werden. Und es gibt kaum einen besseren Weg, Vertragspartner ohne zusätzliche Hard- und Softwareinvestition schnell, einfach und kostengünstig in die Organisation einzubinden.“ Praktische Anwendungen sieht Hildebrandt hier zum Beispiel auch im Bereich der Garantieabrechnung. Darüber hinaus werden seiner Meinung nach in Zukunft auch die Endkunden ihre Reparaturtermine zunehmend direkt über das Internet vereinbaren. „Noch rufen die Kunden lieber an, um mit jemandem zu sprechen“, stellt er fest. „Da aber inzwischen mehr als die Hälfte der deutschen Haushalte einen Internetzugang hat und immer mehr Menschen ihre Alltagsgeschäfte über dieses Medium erledigen, werden solche Services meiner Meinung nach schon bald selbstverständlich sein. Die Vorteile liegen auf der Hand: Leistungsfähige Internetservices stehen dem Kunden Tag und Nacht zur Verfügung und verursachen wesentlich geringere Kosten.“

### Weitere Informationen

**GMS Development GmbH**  
Karl-Schurz-Str. 29  
33100 Paderborn

Tel.: 0 52 51 / 52 39 - 0  
Fax: 0 52 51 / 52 39 - 19  
eMail: [info@gms-online.de](mailto:info@gms-online.de)  
[www.gms-online.de](http://www.gms-online.de)



**Intelligent ist,  
wenn Service in Millisekunden funktioniert**

- Stellen Sie sich vor, Ihr Techniker
- fährt Tag für Tag die optimale Tour
- kennt zu jedem Auftrag alle Details
- Ist per Wissensdatenbank bestens vorbereitet
- verfügt automatisch über die richtigen Teile
- ruft bei Bedarf online wichtige Daten ab
- bearbeitet jeden Auftrag fallabschließend vor Ort, inkl. Rechnung und Inkasso
- maximiert die Ersterledigungsquote

**Schlau ist,  
wenn Sie deshalb auf AMS umsteigen**

AMS ist das leistungsfähigste und kompletteste Servicemanagementsystem auf dem Markt | mehrere tausend Aufträge pro Tag | vollautomatische und optimierte Prozessabläufe für viele Aufgaben und Einsatzbereiche | Dispositionsvorgänge in Millisekunden | skalierbar | plattformunabhängig

GMS Development  
Karl-Schurz-Str. 29  
33100 Paderborn  
T. 05251-5239-0  
F. 05251-5239-19  
[www.gms-online.de](http://www.gms-online.de)



**GMS**  
Development