

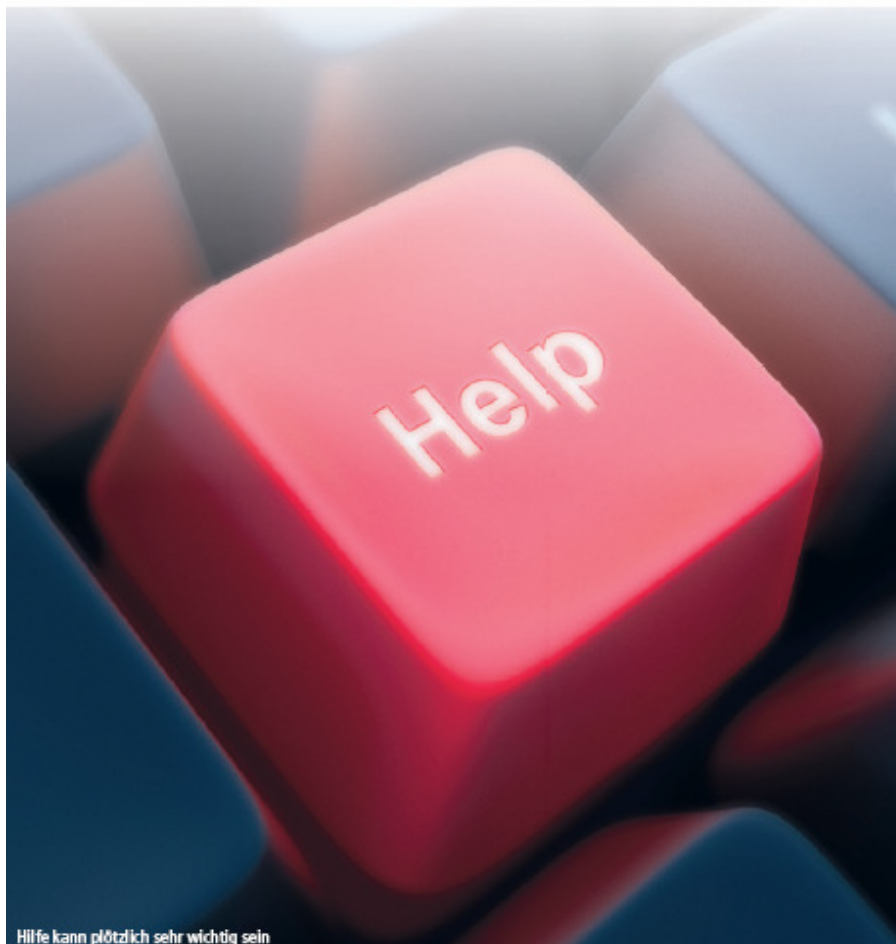
Das negative Image korrigieren

Die Notwendigkeit einer professionellen Hotline bei ERP-Projekten

Das Stichwort «Hotline» hat einen schlechten Ruf. Lange Wartezeiten bei kostenpflichtigen Anrufen und schlechter Service im Internet und bei ICT-Projekten bringen uns privat und im Unternehmensalltag nicht selten zur Weissglut. Die Defizite der Servicequalität auf allen Kundenkontaktkanälen sind offensichtlich. Oft ist der Service ein Steinbruch für Kostensenkungsmöglichkeiten. Dies ist, wenn man sich das Beispiel Cablecom verdeutlicht, ein fataler Trugschluss. Der Brand eines Unternehmens kann durch solche Strategien nachhaltig ruiniert werden.

Auch bei und nach der Implementierung eines erfolgreichen ERP-Systems ist eine professionelle Hotline ein wichtiger Faktor. Leider ist auch hier in vielen Fällen weder beim Kunden noch beim Anbieter genügend Sensibilität vorhanden. Aber es geht auch anders, wie der folgende Beitrag zeigt.

von Beat Bussmann



Hilfe kann plötzlich sehr wichtig sein

Das Opacc-Hotline-Team ist im wahrsten Sinne des Wortes ein Notfallteam. Soforthilfe und Unterstützung im Tagesgeschäft heisst die Kernaufgabe, bei der schnell und professionell agiert werden muss.

Läuft eine IT-Installation rund und ohne Macken, so ist der Gedanke von «Notfallhilfe» nur selten ein Thema. Stockt mal eine Anwendung oder gar ein ganzes System, so stocken damit oft auch Arbeitsplätze oder gar Teile einer Unternehmung. Der Ablauf im Tagesgeschäft ist nicht mehr gewährleistet. Das kann schnell finanzielle Folgen haben. Umso wichtiger ist eine schnelle, engagierte Hilfestellung, bei welcher die richtigen Ursachen und Zusammenhänge einer Störung oder eines Nichtfunktionierens erkannt und auch die richtigen Massnahmen zur Behebung vorgenommen und kommuniziert werden.

Informationen in Echtzeit

Bei Opacc sorgt ein Team von sechs Mitarbeitenden an der Hotline für einen reibungslosen Betrieb der Kundeninstallationen im Tagesgeschäft. Anfragen, sogenannte «Calls», beantworten mehrheitlich direkt die einzelnen Mitarbeitenden am selben Tag. Bei erweiterten Problemstellungen stehen Spezialisten

der einzelnen Abteilungen zur Verfügung. Die Hotline-Anfragen werden laufend redaktionell aufgearbeitet und den Kunden als webbasierte Knowledgebase zur Verfügung gestellt. So erkennt der Kunde in Echtzeit seine laufenden Calls und deren Status.

Die Ambition des Opacc-Teams ist es, möglichst rasch und kompetent Hilfe zu leisten und Unterstützung zu bieten. Dass dem so ist, bestätigen die Rückmeldungen der Kunden – und auch die Studie Anwenderzufriedenheit ERP/Zufriedenheit 2008 von i2S (intelligent systems solutions). So gilt es, möglichst viele Anfragen gleichentags definitiv abzuschliessen. Daran wird das Team auch intern gemessen. Seit Jahren beträgt die tägliche Direkterledigung von Calls über 70 Prozent. Das freut und verpflichtet zugleich.

Unterschiedliche Qualifikationen

Eine Hotline ist heute ein «Dienstleistungshandwerk». Es braucht einerseits fundiertes Basiswissen von Hardware, von Betriebssystemen, von Netzwerk- und Kommunikationstechnik, beispielsweise von «OpaccOne» und dessen Möglichkeiten, aber auch viel Vorstellungsvermögen bezüglich betrieblicher Abläufe, die bei jedem Kunden oft grundverschieden sind, ein Gespür für Wechselwirkungen, Kommunikationsfreude und gelegentlich auch eine tiefe innere Ruhe, um den emotionalen Stress im Rahmen einer Hotline aufzufangen.

Das Hotline-Team erfüllt zusätzliche Aufgaben innerhalb der Opacc, was wiederum einen Impact an die Anforderungen gibt:

- Mithilfe beim Testen von neuen «OpaccOne»-Versionen
- Vorgängiges Durchführen von Testupdates für spezifische Kundeninstallationen
- Mitwirkung bei den Kursen der Opacc University
- Kontrollierter Versand von Service-Packs oder neuen «OpaccOne»-Versionen an die Kunden

Sicherstellung des Kerngeschäfts

Auch für die Hotline gilt: Je präziser und prägnanter der Input, desto genauer, schneller und zielgerichteter der Output. Nicht immer ist es einfach, eine Fehlerbeschreibung genau zu formulieren. Hier kann ein Dokumentieren mit Print-Screens und «Papierausdrucken» hilfreich sein.

Der Auftrag der Hotline ist in erster Linie die Sicherstellung des Kerngeschäfts bei den Kunden. Für konzeptionelle Anpassungen oder Neuerungen in den Abläufen ist die Hotline nicht die richtige Ansprechpartnerin. Diese Anfragen leiten wir an den zuständigen Projektleiter weiter.

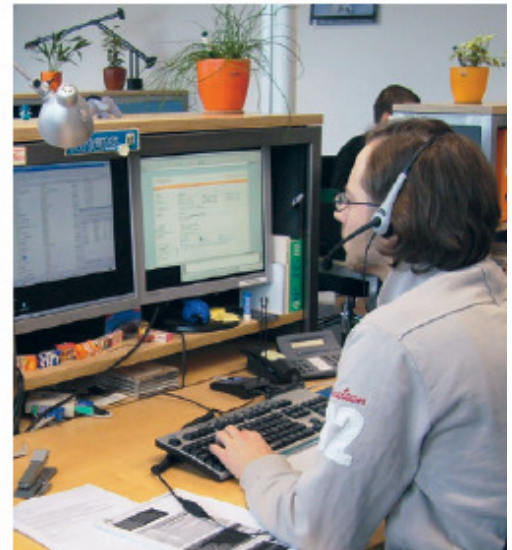
Die Erfolgsfaktoren

Die Kundenzufriedenheit bei der Opacc lässt sich an folgenden Punkten messen:

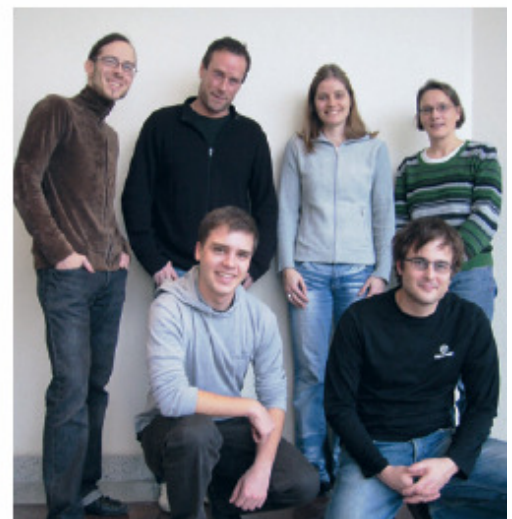
- Keine kostenpflichtige Telefonnummer
- Bei jedem Anruf ist jemand persönlich am Telefon (keine Warteschleife oder Roboterstimme)
- Rund-um-die-Uhr-Erreichbarkeit via E-Mail und Fax
- Schnelle Reaktionszeit in der Hotline, klare Priorisierung (vgl. Kennzahlen)
- Schnelle Zugriffsmöglichkeiten auf Projektleiter, Scripter und die Entwicklung, die alle im gleichen Hause vor Ort sind
- Knowledgebase und CRM-Portal für Kunden, damit sie ihre Anfragen und Lösungen nachlesen können
- Ein grosser Erfolgsfaktor ist auch die Verantwortung vom Kunden für sein System
- Ansprechpartner und Stellvertreter, welche über die Abläufe und die Installation Kenntnis haben (wie dies im Vertrag auch von uns gefordert wird)
- Funktionierende Remote-Verbindung gemäss unseren Vorgaben für die effiziente Bearbeitung von Anfragen
- Ein entscheidender Erfolgsfaktor über die lange Zeitspanne ist natürlich das Produkt «OpaccOne» mit seiner Updatefähigkeit (unser Versprechen: 100 Prozent Update-Garantie), sodass nicht jede Version von Grund auf wieder etwas Neues ist
- Last, but not least ist mit entscheidend, dass die Mitarbeiter der Hotline in einem frühen Stadium in das Projekt einbezogen werden. Somit werden bereits bei der Realisierung die Infos in die Hotline einfließen.
- Nicht zuletzt wurde der Opacc im Rahmen der i2S-Kundenzufriedenheitsbewertung das beste Rating der Hotline/Support vergeben

Kennzahlen

Anzahl Calls in 2008: insgesamt 5 000 Calls, im Schnitt über 410 Calls/Monat. 80 Prozent der Calls betreffen «OpaccOne», 15 Prozent Finanzapplikationen und 5 Prozent Systemtechnik und Sonstiges. Im Vordergrund stehen «OpaccOne»-Anfragen zum Verkauf, dann Allgemeines, Drucken, Artikel, Web/Frontoffice. Die Direkterledigungsquote, das heisst am gleichen Tag erledigte Calls, beträgt 70 Prozent (seit 1997 wurde diese Kennzahl immer erreicht).



Möglichst rasch und professionell Hilfe leisten und Unterstützung bieten



Das kompetente Notfallteam bei Opacc

Beat Bussmann



CEO

Weitere Informationen

Opacc Software AG
 Industriestrasse 13
 CH-6010 Kriens
 Telefon +41 (0) 41 349 51 00
 Telefax +41 (0) 41 349 51 05
 www.opacc.ch