

CASE STUDY



AUF EINEN BLICK

Die Organisation

Touring Club Schweiz

Branche

Automobilclub

Mitglieder

ca. 1,6 Mio (2009)

Eingesetzte Produkte

USU KnowledgeCenter

Website

www.tcs.ch

Mit mehr als 1,6 Millionen Mitgliedern ist der Touring Club Schweiz (TCS) in den Bereichen Assistance, Straßenhilfe, Rechtsschutz und Verkehrssicherheit die führende Organisation in der Schweiz. Für den Zugriff auf wichtige Informationen in unterschiedlichen Wissensquellen nutzt der technische Helpdesk des TCS seit 2009 die intelligente Suchtechnologie USU KnowledgeCenter.

Touring Club Schweiz macht Service-Wissen mobil

Die Herausforderungen

- Relevante Informationen wie z.B. Bedienungsanleitungen oder Tipp-Dokumente zur Pannenbehebung liegen in unterschiedlichen Datenquellen vor
- Dynamisches Wachstum der Inhalte und hohe Änderungsquote erschweren den Zugriff auf aktuelles Lösungswissen
- Bereitstellen eines Werkzeuges zur intelligenten Suche in verschiedenen Informationsquellen und für mehr Transparenz der vorhandenen Daten – auch für Teilzeitmitarbeiter
- Qualifizierte telefonische Auskünfte sollen Standardprobleme von Autofahrern lösen, die Anzahl der Vor-Ort-Einsätze reduzieren sowie die Weiterfahrt-Quote bei einer Reparatur durch den TCS-Mechaniker (Patrouilleur) vor Ort erhöhen.

Projekt-Meilensteine

- Auswahl des Technologieanbieters über Marktevaluierung, Bewertung und Präsentationen
- Implementierung der Software und Integration der Datenquellen, insbesondere des Ticketing-Systems
- Tests und sukzessive Anpassungen, z.B. Verschlagwortung, Einführung eines Feedback-Buttons etc.
- Erfolgreiche Produktivsetzung Ende 2009
- Einsatz der USU-Entscheidungsbäume in der TCS-Zentrale geplant

Warum USU ausgewählt wurde

- Technologie der USU deckt die TCS-Anforderungen exzellent ab
- Flexibler Software-Anbieter für langfristige Zusammenarbeit
- Sehr gutes Preis-Leistungs-Verhältnis
- Hohe Integrationsfähigkeit in die bestehende IT-Umgebung
- Umfangreiche USU-Erfahrungen mit wissensbasierter Unterstützung von Service-Center-Prozessen
- Gute Referenzen – erfolgreiche Realisierung bei ähnlichen Kundenprojekten

Nutzen

- Rascher Zugriff auf relevante Informationen aus verschiedenen Datenquellen über einen zentralen Einstiegspunkt
- Hohe Akzeptanz der Mitarbeiter durch den nachweisbaren Praxisnutzen
- Lösungswissen ist auch für Teilzeitmitarbeiter und Nicht-Experten verfügbar
- Transparente Kontrolle und Steuerung der wachsenden Datenmengen
- Spürbare Qualitätssteigerung der technischen Daten



Pannenhilfe

Dynamisches Technik-Wissen

Pannenhilfe innerhalb von 30 Minuten. An jedem Ort zu jeder Zeit. So lautet die Einsatzdoktrin des Schweizer Automobilclubs TCS. 250 Patrouilleure und über 400 Vertragspartner wachen Tag und Nacht über die Sicherheit von Millionen Automobilisten in der Schweiz. Um den hilfeschreitenden Mitgliedern direkt am Telefon zu helfen oder die Patrouilleure vor Ort zu unterstützen, wurde 2006 der technische Helpdesk ins Leben gerufen. Dieser entscheidet, ob er bei Standardfragen wie z.B. Kontroll-Leuchten oder bei Startproblemen selbst helfen kann oder ob ein Pannenfahrzeug ausrücken muss. Dabei ist der Helpdesk mit einer stetig wachsenden Anzahl von Modellvarianten und Technologien konfrontiert – z.B. neue Gas- oder Elektrofahrzeuge. Angesichts der Fülle und Komplexität der technischen Inhalte war es zunehmend schwerer, im Rahmen eines Telefonats die am besten geeigneten Dokumente zu finden, um optimal Auskunft zu geben und die richtige Entscheidung zu treffen.

Erfahrungs- und Dokumentenwissen besser nutzen

Schneller finden, einfacher finden – und das Richtige finden. Das war das Kernziel der Verantwortlichen des technischen Helpdesk beim TCS. Diese entschieden sich nach einer umfassenden Marktevaluierung für USU KnowledgeCenter als Recherche- und Navigationswerkzeug. Das ursprüngliche Ticketing-System war an seine Grenzen gestoßen: es zeigte nur Ergebnisse im Ticketing-System selbst an, nicht aber in der großen Anzahl zusätzlicher Hilfsdokumente in anderen Quellen. Eine bedarfsgerechte Einschränkung auf brauchbare Einzeldokumente erfolgte nicht. Die Implementierung der neuen Anwendung verlief dank des intensiven Kontakts innerhalb des Projektteams reibungslos. Integriert wurden verschiedene Datenquellen, u.a. das technische Informationssystem. Die Verschlagwortung der

Dokumente, die Einführung eines Feedback- bzw. Löschantrag-Buttons oder das Arbeiten mit Dummy-Dokumenten waren weitere Maßnahmen, die in Summe zu einer deutlichen Verbesserung der Arbeitseffizienz im technischen Helpdesk führten. Hinzu kamen neue Ablagerichtlinien für Dokumente. Details für Audi, VW, Seat und Skoda wurden z.B. nur noch einmal abgelegt – dem technischen Kompatibilitätsprinzip innerhalb des Volkswagenkonzerns entsprechend.

Höhere Lösungsqualität im technischen Service

Heckscheibenwischer, Heckwischer, Wischer zum Rückfahren – unzählige Bezeichnungsvarianten beschreiben die verschiedenen Bauteile. Dazu kommen die unterschiedlichen Sprachzonen in der Schweiz, immer neue Modelle und extreme saisonale Schwankungen, denn bei einem Winter-einbruch erhält das TCS-Call Center bis zu 5.000 Anrufe am Tag. Das sind gewaltige Herausforderungen, denen die Verantwortlichen mit permanenten Verbesserungsmaßnahmen begegnen. In den nächsten 5 Jahren soll der technische Helpdesk zu einer Kompetenzplattform ausgebaut sowie die Einsatzplanung und -führung der Pannenhilfe-Fahrzeuge weiter optimiert werden. Eine zentrale Rolle spielt dabei die Informationsversorgung. Durch den Einsatz der USU-Technologie können die Mitarbeiter des technischen Helpdesks heute sehr rasch auf die im Einzelfall hilfreichen technischen Dokumente zugreifen, was u.a. eine höhere Lösungsquote im Rahmen eines Telefonats ermöglicht. Dadurch können teure Vor-Ort-Einsätze vermieden werden. Aber auch die Automobilisten mit ernsteren Problemen profitieren von der Qualität der Inhalte, da die mit Laptop ausgestatteten Pannenhelfer gezielt durch den technischen Helpdesk unterstützt werden. Geplant ist darüber hinaus, auch das TCS-Call-Center mit einem USU-Dialogführungssystem auszustatten. Dies erlaubt künftig eine fachlich qualifiziertere Weiterleitung an den technischen Helpdesk.

„In der Automobil-technik ändern sich die relevanten Themen und Inhalte täglich. Mit dieser Dynamik muss das Wissen unserer Mitarbeiter Schritt halten können. USU-Technologien bringen das aktuelle technische Dokumenten-Wissen an die Front. Davon profitieren nicht nur wir, sondern vor allem unsere Mitglieder und Vertragspartner.“

*Anton Graf,
Leiter Technische
Schulung, Touring Club
Schweiz*