

# **Kundendienstprozesse optimiert durch Service und iSupport**

**Martin Gerber  
Primus Delphi Group GmbH  
Warngau**

**Schlüsselworte: Service, iSupport, CRM, Erfahrungsbericht**

## **Einleitung**

Es soll ein Überblick über die Abbildung von Kundendienstprozessen und der Integration der Module Service und iSupport in den allgemeinen Modulzusammenhang im Standard dargestellt werden.

In wie weit kann der Kundendienst im Rahmen des Standards abgebildet werden?  
Hier werden Beispielprozesse beschrieben.

Welche zusätzlichen Features wurden von PDG mit Oracle Tools entwickelt, um kundenspezifische Anforderungen zu erfüllen?

Zur Abbildung der Anforderungen des Kundendienstes wurden folgende Oracle-Komponenten verwendet:

- Service
- iSupport
- WF-Benachrichtigungen
- Knowledgebase
- Taskverwaltung

Zusätzlich wurden von PDG folgende Features entwickelt:

- Kreditlimitprüfung in Service
- PDG-Document-Management
- PDG Viewer (Auswertungstool)

### **Service: Abbildung einer Telefon-Anfrage inhouse**

Durch die Einbindung des eBusiness Center (Telesales) in den Kundendienstprozess kann die 360-Grad Sicht auf den Kunden bei der Erfassung von Serviceanfragen genutzt werden. Mit Hilfe von Workflow-Benachrichtigungen ist die Kommunikation zum Kundendienst gewährleistet und der vorgesehene Bearbeiter der Serviceanfrage wird informiert. Der verantwortliche Kundendienstmitarbeiter kann durch das Tasksystem weitere Kollegen in die Bearbeitung der Anfrage einbeziehen.

### **Service: Abbilden einer Werkstatt-Reparatur**

Auch der Prozess einer Werkstattreparatur beginnt zunächst mit der Erfassung der Serviceanfrage des Kunden. Hier wurde durch PDG eine Prüfung des Kreditlimits entwickelt, um den Kundendienst über diesen Aspekt des jeweiligen Kunden zu informieren. Mit Problemcodes können vordefinierte Kundendienstfälle erfasst werden, die mit Lösungscodes gekoppelt sind und damit eine schnelle Bearbeitung der Anfrage unterstützen. Zur Vorbereitung des Wareneingangs des Kundenartikels erfasst der Kundendienstmitarbeiter in den Kostenpositionen der Anfrage eine RMA-Position. Darüber hinaus werden Schätzpositionen für Ersatzteile, Aufwendungen und Arbeit hinterlegt, die in einen Kostenvoranschlag eingehen. Zur schnellen Erstellung und Weiterleitung von KVAs und anderen Servicedokumenten dient das PDG Document Management. Nach der Werkstattreparatur werden die Kostenpositionen auf den Status ‚tatsächlich‘ gestellt und eine Position zur Rücklieferung an den Kunden erfasst. Die Positionen werden an das Auftragswesen übergeben und ein Auftrag wird erstellt.

### **iSupport: Erfassung der Servicerequest durch den Kunden**

In iSupport steht dem Kunden eine Vielzahl von Funktionen zur Verfügung. Hat der Kunde eine Frage zu einem Produkt, kann er zunächst in der Oracle Knowledge Base recherchieren. Es wird ihm eine Liste an Lösungsvorschlägen präsentiert. Eine weitere Möglichkeit besteht darin, dem Kunden die Mitgliedschaft in verschiedenen Foren zu ermöglichen. Hier kann er selbst Fragen im Rahmen des Forums platzieren und sich bei Fragen anderer an Diskussionen beteiligen. Sollte weiterhin Bedarf bestehen, kann der Kunde in der Homepage eine Serviceanfrage erfassen. Diese steht dem Kundendienst sofort zur Bearbeitung bereit. Damit der Kundendienst erweiterte Möglichkeiten für Auswertungen zur Verfügung hat, wurde der PDG Service Viewer entwickelt.

### **Zusammenfassung**

Mit den Oracle Modulen Service und iSupport können die Anforderungen des Kundendienstes sehr gut erfüllt werden. Die Möglichkeiten verschiedenste Prozesse abzubilden und Lösungsunterstützungen anzubieten sind sehr flexibel einsetzbar.

Kontaktadresse:

Martin Gerber  
Primus Delphi Group  
Birkerfeld 15  
83627 Warngau

Telefon: +49 (0) 8024-90269 0  
Fax: +49 (0) 8024-90269 25  
E-Mail: [martin.gerber@primus-delphi-group.com](mailto:martin.gerber@primus-delphi-group.com)  
Internet: [www.primus-delphi-group.com](http://www.primus-delphi-group.com)