

Serviceware Interview mit Sortimo International

Externe Kundenzufriedenheit durch interne Servicequalität – Nachgefragt bei Thoralf Lasczyk, Service Manager Export/Manager Training & Support, Sortimo

Die Fachabteilung „Training & Support“ bei Sortimo, Hersteller von Fahrzeugeinrichtungen für Servicefahrzeuge, unterstützt die Vertriebsorganisation des Unternehmens. Alle Anfragen des Vertriebs kommen dort an und müssen zentral gemanagt werden. Der Austausch mit IT, Konstruktion, Produktion und Qualitätsmanagement ist daher von großer Bedeutung. Bis vor kurzem nutzte das Team ein einfaches Open-Source-Tool, mit dem die abteilungsübergreifende Kommunikation nicht möglich war. Eine neue Lösung musste her, um allen am Vertriebsprozess beteiligten 500 Mitarbeitern und Partnern schnelle und verlässliche Informationen zu den Produkten geben zu können.



Wie kamen Sie auf die Idee, eine Service-Management-Lösung einzuführen?

In der Vergangenheit haben wir in der Abteilung „Training & Support“ ein einfaches Open-Source-Tool genutzt, um die Anfragen aus dem Vertrieb aufzunehmen. Das war allerdings nicht auf unsere Bedürfnisse anpassbar und bot nicht die Möglichkeit, damit zwischen den Abteilungen zu kommunizieren. Da wir aber nicht alles abteilungsintern lösen können, ist der Austausch mit IT, Konstruktion, Produktion und Qualitätsmanagement wesentlich für uns. Auch das Incident Management war nicht durchführbar und es fehlten Auswertungsmöglichkeiten. Schließlich entwickelten und definierten wir eigene Supportprozesse, die sich nicht mit dem Open-Source-Tool umsetzen ließen. Spätestens dann war klar, dass wir ein neues Tool brauchen.

Wie verbessert Serviceware Ihre Services?

Gefragt war eine Lösung für die Abteilung Training & Support, um alle am Vertriebsprozess beteiligten Mitarbeiter optimal informieren zu können. Ziel ist es, den Kunden mehr Beratungsqualität zu bieten. Unser Team gibt dem Vertrieb als Rüstzeug Antworten rund um die Sortimo-Produkte, ihre Eigenschaften und Anwendungen. Die Fahrzeugausstattungen für Handwerker oder Servicemitarbeiter, mit denen sich Werkzeug und Material im Fahrzeug geordnet und sicher transportieren lassen, sind immer kundenindividuelle Lösungen. Dem Vertrieb muss daher ein breites Wissen an die Hand gegeben werden. Auch bei der Reklamationsbearbeitung helfen wir den Kollegen. Diese wird zwar im ERP-System SAP erledigt, doch die neue Lösung sollte zusätzlich unterstützende Prozesse bereitstellen, beispielsweise um das betroffene Bauteil einer reklamierten Baugruppe zu identifizieren.

Wie sieht die heutige Arbeit mit Serviceware aus?

Bei der Suche nach einem neuen Tool stießen wir auf die Service-Management-Lösung Serviceware, welche wir nun durchgängig benutzen. Die Anfragen aus dem Vertrieb können jetzt vom Support-Team und in den anderen Abteilungen in Serviceware bearbeitet und die Problemlösung auch via der Lösung an den Anfragenden zurückgegeben werden. Durch das Knowledge Management sehen die Mitarbeiter, was schon einmal beantwortet wurde. Sie können aber auch selbst Artikel in der Wissensdatenbank anlegen. Ebenso ist es uns im Training & Support nun möglich, die Qualität der Serviceprozesse und die Art der Anfragen zu analysieren. Die Effizienz der Tätigkeit im Team und die Qualität haben sich deutlich durch Best-Practice-Prozesse gesteigert und das Feedback war fast ausnahmslos positiv.

Auf einen Blick

Themen

Management von internen Serviceanfragen aus dem Vertrieb

Der Kunde

Sortimo International GmbH

www.sortimo.de

Branche

Fahrzeugeinrichtungen für Servicefahrzeuge

Das Projekt in Zahlen:

- Rund 15 Anwender
- 500 interne Kunden
- Ca. 500 Support-Anfragen/Monat

Sortimo[®]
Intelligente Mobilität

1904/05/18/05/DE