

# Kundendienst : schnell und sicher über SMS

Autor(en): **Kocher, Peter**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Comtec : Informations- und Telekommunikationstechnologie = information and telecommunication technology**

Band (Jahr): **83 (2005)**

Heft 1

PDF erstellt am: **28.06.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-877088>

## **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

## **Haftungsausschluss**

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

# Kundendienst – schnell und sicher über SMS

**PETER KOCHER Schneller und sicherer Kundendienst beim Türen- und Torhersteller Kaba-Gilgen: Per SMS erhalten Kundentechniker die Aufträge übermittelt und geben ihre Bestellungen auf. Der drahtlose Verkehr über den Nokia-Communicator wird immer mehr ausgebaut. Selbst die Türen-Software lässt sich heute über SMS abwickeln.**

Montagsmorgen vor seiner Service-Tour: Kundendiensttechniker Willi Hauser zögert keine Sekunde, um die Vorteile der Auftragsübermittlung beim Türen- und Torhersteller Kaba-Gilgen zu erläutern. Er klappt zur Demonstration den Nokia-Communicator auf und weist auf das Display des zum Minicomputer ausgebauten Handys: «Hier haben wir direkt alles optisch vor Augen: Angaben zum Auftrag, Name des Kunden, Adresse und auch die Telefonnummer der Kontaktperson.»

Einem bestimmten Einzugsgebiet der Stadt Bern zugeordnet, führt Willi Hauser jährlich Servicearbeiten bei etwa 600 automatischen Türen und Toren durch. Und dazu, sozusagen ausser Programm, auch dringende Reparaturarbeiten bei jenen Anlagen, die insbesondere in harten Winterzeiten sich nicht mehr richtig öffnen lassen, oder bei Türen, die nicht mehr richtig schliessen. Für solchen Auftrag befinden wir uns kurz vor acht Uhr auf der Fahrt nach Zollikofen.

Die Integration der neuen Kommunikationstechnologie in den Kundendienst erleichtert Stefanie Thüler die Arbeit in der Kundendienstzentrale der Kaba-Gilgen.  
*Peter Kocher*



## Annahme per SMS

Kurze Zeit zuvor hatte aus Zollikofen der Abwart des Gebäudes von der Schweizer Post «Information Technologie Service» telefonisch der Kaba-Gilgen-Kundendienstzentrale in Schwarzenburg eine Störung am Tor der Tiefgarage gemeldet. Dieses liess sich automatisch nicht mehr vollständig öffnen. Kaum hatte die Mitarbeiterin bei Kaba-Gilgen die Störung des Tors auf der speziellen Maske am Computerbildschirm erfasst und dem verantwortlichen Kundentechniker zugeordnet, so wurden die im SAP gespeicherten Daten schon in SMS-Daten konvertiert. Unmittelbar danach hatte eine SMS-Nachricht den Kundendiensttechniker erreicht. In Burgdorf an einem grösseren Tor-Service beschäftigt, hatte dieser jedoch Teamkollege Willi Hauser telefonisch angefragt, ob er den Auftrag übernehmen könnte, und ihm danach die Meldung wiederum per SMS weitergeleitet. Vor der Fahrt nach Zollikofen hatte Willi Hauser auf seinem Nokia-Communicator mit dem Tastendruck «Auftrag annehmen» per SMS das SAP-System der Kundendienstzentrale zum entsprechenden Dateneintrag veranlasst. Auf der Dispositionsliste sah nun die Mitarbeiterin am Bildschirm, dass nicht der anvisierte Techniker, sondern Willi Hauser den Auftrag ausführen wird.

## Schnell und sicher

Die Kaba-Gilgen AG, die mit 500 Mitarbeitern automatische Türen und Tore herstellt und damit erfolgreich seit 1961 auf dem Weltmarkt tätig ist, hat vor nunmehr gut zwei Jahren dieses neue Kommunikationssystem für die Auftragsabwicklung ihres Kundendienstes aufgebaut. Projektleiter Hans-Ulrich Siegenthaler äusserte sich zur Ausgangslage: «Wir haben vor sechs Jahren nach einer neuen Übermittlungsform zu suchen begonnen. Diese sollte gleichzeitig schnell und sicher sein. Dabei haben wir noch weitere Anforderungen gestellt: Zum einen sollte das neue System das herkömmliche, über Mobiltelefon abgewickelte Auftragswesen ohne grosse Umschulungsprogramme bei den 80 Kundendiensttechnikern ablösen. Andererseits musste es mit der Logistik- und Kontroll-Software des SAP-Systems kompatibel sein.» Diese Vorgaben versprach die finnische Firma Celesta in Verbindung mit dem Nokia-Communicator zu erfüllen. Zur Wahl des Übermittlungswegs per SMS im Mobilnetz der Swisscom meint Hans-Ulrich Siegenthaler: «SMS ist billig, funktioniert immer, und die Mitarbeiter sind über das Netz der Swisscom überall erreichbar.»

## Zentrale als Flaschenhals

Ein modernes Auftragssystem drängte sich bei Kaba-Gilgen aus folgenden Gründen auf. Mit über 100 000 betreuten



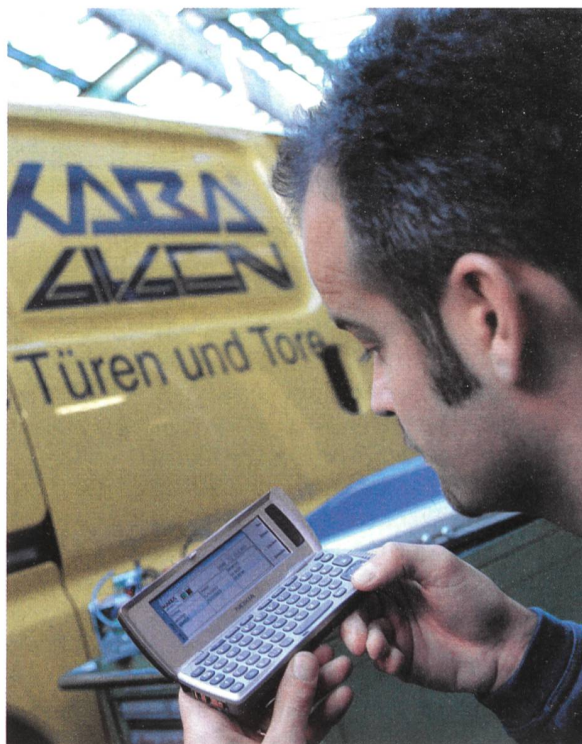
Anlagen fallen bei der Firma pro Jahr rund 30 000 Reparaturen an, von denen 80% am selben Tag ausgeführt werden müssen. Der Flaschenhals der herkömmlichen Auftragserteilung befand sich bei der Telefonzentrale in Schwarzenburg. Dort mussten die Störungsmeldungen nicht nur aufgenommen, sondern danach auch per Telefon an die Kundendiensttechniker weitergeleitet werden. Die Auftragserteilung nahm, so die interne Analyse, 40% sämtlicher Telefone der Zentrale in Anspruch. Die telefonische Übermittlung wies noch weitere Nachteile auf. Die Servicetechniker wurden oft mitten in ihrer Arbeit gestört oder waren, wenn sie an Toren und Tiefgaragen beschäftigt waren, mitunter schlecht zu erreichen. Aufwändig war dieser Weg überdies, weil die telefonisch erfassten Meldungen nicht gleichzeitig mit den Logistik- und Kontrolldaten im SAP-System abgestimmt werden konnten. Der von Hand erfasste und telefonisch weitergeleitete Verkehr der Störungsmeldung war zudem mit einer beachtlichen Fehlerquelle behaftet. Rückfragen beim Kundendienst waren über die unterschiedlich notierten Meldungen schwierig zu beantworten.

### Software über das Handy

Das neue Kommunikationssystem für die Auftragsabwicklung besteht auf den ersten Blick durch seine einfache Handhabung. Der Kundendiensttechniker benützt dazu nur ein Handy, das ihm wie ehemals auch als Telefon dient. Doch mit dem speziellen Communicator lässt sich, wie Kundendiensttechniker Willi Hauser in einer kurzen Pause gerne demonstriert, weit mehr abwickeln als nur die Bestätigung von Aufträgen. Über den Communicator gibt Willi Hauser auch seine Präsenzzeit und seine Spesen ein. Zudem kann er die Bestellung der wichtigsten Ersatzteile, zu denen es vorprogrammierte Angaben gibt, über SMS direkt in das SAP-System zur Verarbeitung eingeben.

Dieses Jahr wird der Dienst über das Handy weiter ausgebaut. Bei Reparaturen der neusten Tortypen werden die Techniker künftig die Steuerungs-Software übers Internet-Protokoll zunächst auf das Handy laden können und danach per Modem der Torsteuerung übermitteln. Die moderne elektronische Übermittlung wird so nach und nach zum zentralen Arbeitsinstrument des Technikers. Allerdings muss der Arbeitsrapport vorläufig immer noch von Hand ausgefüllt werden, vor allem auch deshalb, weil es die Unterschrift des Kunden braucht. Das System der elektronischen Unterschrift ist in der Schweiz noch nicht praxisnah.

Mit sicherem Blick hat Willi Hauser in der Tiefgarage des Postgebäudes in Zollikofen das Problem des nur halb sich öffnenden Tors ausgemacht. Es liegt am Zugriemen, der nicht mehr bündig an den Motor angeflanscht ist; ein Problem, das durch die Winterkälte verursacht werden kann. Mit einer präzisen Positionsbewegung rückt Willi Hauser den Motor in die richtige Position und zieht die Schrauben fest. Am Ende nimmt er noch eine Feineinstellung vor, damit das Tor nach dem vollständigen Öffnen wieder sanft schliesst. Sobald die Unterschrift unter dem Arbeitsrapport steht, bestätigt er über das Handy, dass der Auftrag erledigt ist. Kurz vor der Weiterfahrt, ertönt der typische Piepston des Communicators. «Hier kommt schon der nächste Auftrag», bemerkt Willi Hauser vor der Weiterfahrt.



Mit dem Tastendruck auf dem Nokia-Communicator «Auftrag annehmen» kann der Kundendiensttechniker per SMS die Kundendienstzentrale zum entsprechenden Dateneintrag veranlassen.

### Einsparung mit einfacher Lösung

Hat das neue Kommunikationssystem neben den Vorteilen nicht auch Nachteile mit sich gebracht? «Man hat weniger persönlichen Kontakt mit der Zentrale, ein sozialer Aspekt», meint Willi Hauser, um jedoch sogleich hinzuzufügen: «Aber wenn ich das Bedürfnis habe, kann ich ja gleichwohl am Telefon Kontakt aufnehmen.»

Die Investition von rund 200 000 Franken in das neue Kommunikationssystem hat sich für Kaba-Gilgen bereits im zweiten Jahr ausbezahlt. Nach Berechnungen der Kaba-Gilgen können dank des neuen Systems jährlich rund 160 700 Franken Kosten eingespart werden. Die grössten Einsparungen werden aber bei der Kundendienstzentrale erreicht: über 1200 Arbeitsstunden pro Jahr werden weniger Telefongespräche benötigt. Etwas geringer fallen die Zeiteinsparungen bei den Kundendiensttechnikern aus. Wichtig aber war auch, dass die Telefonzentrale nicht mehr überlastet ist und Fehlerquellen beseitigt wurden.

Die Integration der neuen Kommunikationstechnologie in den Kundendienst erfüllt Projektleiter Hans-Ulrich Siegenthaler mit sichtlichem Stolz. Viele würden davon reden, aber in den wenigsten Betrieben habe man diesen Schritt durchgeführt, meint Hans-Ulrich Siegenthaler, der inzwischen in diesem Bereich als Pionier gilt. Seine Erfahrungen gibt er gerne weiter. Obschon die nun eingeführte Lösung auf gewisse Standard-Software setzt, musste jene für die Schnittstellen neu konzipiert werden. Deshalb meint er als Fazit rückblickend: «Der Mut zur einfachen Lösung und die Strategie der kleinen Schritte haben sich bewährt.» ■

Peter Kocher, Journalist BR, Bern