

ConSol CM in Customer Service & Support

ABB: Globale Serviceprozesse zentral gesteuert & länderübergreifend analysiert



Kunde

ABB

Branche

Energie- und Automationstechnik

Webseite

<http://new.abb.com/de>

Lösung

ConSol CM für kunden-zentriertes Business Process Management (BPM)

Überblick

ABB hat mit ConSol CM seinen standardisierten, globalen technischen 7x24-Support weiterentwickelt – inkl. Hotline und E-Mail. Länderübergreifende Analysen verbessern die Servicequalität signifikant.

Nutzenaspekte

- Global standardisierte 7x24-Supportprozesse
- Bessere Servicequalität: Alle notwendigen Infos per Mausklick durch Anbindung an ABB-Produktdatenbank
- Intuitiv bedienbare, übersichtliche Benutzeroberfläche
- Grenzübergreifende Auswertungen zur schnelleren Problembekämpfung

ABB „Marine and Ports Services“ ist Dienstleister für Kunden, die ABB-Lösungen für Schiffs- und Kransysteme im Einsatz haben, und kümmert sich um Beratung bei Neubauvorhaben, Wartung, Reparatur, technischen Notfall-Service und Garantie sowie um das Upgrade der eingesetzten ABB-Systeme. ABB ist an 22 maritimen Knotenpunkten in über 100 Ländern vertreten und verfügt über 700 Mitarbeiter, die ca. 12.000 technische Anfragen jährlich bearbeiten und rund 4.000 Service-Einsätze auf Schiffen haben.

Um die bisher heterogene 7x24-Service- und Supportorganisation länderübergreifend zu standardisieren, hat sich ABB für ConSol CM entschieden. Die BPM-Lösung ermöglicht ABB, international eine einheitliche Prozessorganisation aufzubauen und alle Support-, Garantie- und On-Site-Service-Prozesse des Geschäftsbereiches „Marine and Ports Services“ zentral zu managen.

In einer Pilotinstallation hat ConSol auf Basis der ABB-Anforderungen die Support- und Garantiefprozesse sowie die zugehörige Kunden- und Vorgangsdatenstruktur definiert. Weiterhin haben die IT-Spezialisten die Struktur der Schnittstelle zur ABB-Produktdatenbank festgelegt und bestimmt, welche Daten je nach Prozess an ConSol CM übergeben werden sollen. Durch diese Anbindung erhält jeder zuständige Ingenieur zu jedem Vorgang die notwendigen Daten zu den eingesetzten ABB-Produkten, dem zugehörigen Schiff sowie die Kontaktdaten der Ansprechpartner per Knopfdruck und auf einen Blick.

Heute führt ConSol CM alle Vorgänge, technischen Probleme und Daten in einer zentralen Datenbank zusammen, was länderübergreifende Analysen ermöglicht. Dass bei Problemen alle relevanten Informationen schnell zur Verfügung stehen, beschleunigt deren Behebung weltweit. Auch dienen die Auswertungen dem internen Qualitätsmanagement, da sie wichtige Hinweise auf die Qualität und Lebensdauer der ABB-Produkte liefern.

Das Projekt wird von der norwegischen ABB-Landesgesellschaft betreut, wo ConSol CM implementiert ist und zentral administriert und gepflegt wird. ConSol CM kommt derzeit in Norwegen, Finnland, Singapur, Italien und 14 weiteren Ländern zum Einsatz. Zudem ist die Einrichtung eines Self-Service-Portals vorgesehen.

„ Die Software ist so flexibel, dass sie alle Prozess-Anforderungen und Vorgaben einfach abbilden und individuell umsetzen kann. Auch ist der Web-Client von ConSol CM so einfach und übersichtlich, dass er eine schnelle Einarbeitung unserer Mitarbeiter in das System ermöglichte. “

Stian Braastad
Global 24/7 and RDS Support Centre Responsible