

Eternit führt Helpdesk-System für technische Produktanfragen ein

„Mit dem Helpdesk-System können wir alle Kundenanfragen professionell erfassen und lösungsbezogen bearbeiten. Der Aufbau einer FAQ-Datenbank erspart unseren hoch qualifizierten Technikern die Beantwortung immer wiederkehrender Fragen. Oft können die Helpdesk-Mitarbeiter die Anrufer schnell mit einer hilfreichen Antwort zufrieden stellen. Besonders wertvoll sind auch die statistischen Informationen, die das System bereitstellt. Sie ermöglichen der Technikleitung, die Abläufe immer wieder den sich ändernden Anforderungen anzupassen und somit noch effizienter zu gestalten.“

Armin Stark, Teamleiter
Technik Fassade und Ausbau,
Eternit AG

Das Heidelberger Baustoffunternehmen Eternit beschloss im Jahr 2010, ein Helpdesk-System mit integrierter Funktionalität zur Bearbeitung von häufig gestellten Kundenfragen – so genannten FAQ (Frequently Asked Questions) - einzuführen. Ziel des Projektes war, die technischen Produktspezialisten in den drei Unternehmensbereichen Dach, Fassade und Ausbau von Routinefragen zu entlasten.

Das System sollte nach dem Prinzip einer Eskalationsorganisation aufgebaut werden: Die Antworten auf häufig gestellte Kundenfragen sollen in der Datenbank eines Vorgangsbearbeitungssystems bereitgestellt werden. Bei telefonischen Produktanfragen sollen die Helpdesk-Mitarbeiter zunächst recherchieren, ob bereits Antworten in dieser Datenbank vorliegen. Ist dies nicht der Fall, sollen sie mit der Frage ein Ticket öffnen, die von Technikern innerhalb eines definierten Zeitraums bearbeitet werden.

Lösung auf Basis von JIRA

Als JIRA-Spezialist und Experte für elektronisches Workflow-Management wurde catWorkX damit beauftragt, die Anwendung auf Basis des ausgereiften und bewährten Issue-Tracking-Tools JIRA zu entwickeln. JIRA wurde von Eternit bevorzugt, weil es über die Flexibilität verfügt, die zur Definition eines individuell an die Unternehmensanforderungen angepassten Arbeitsablaufs erforderlich ist.

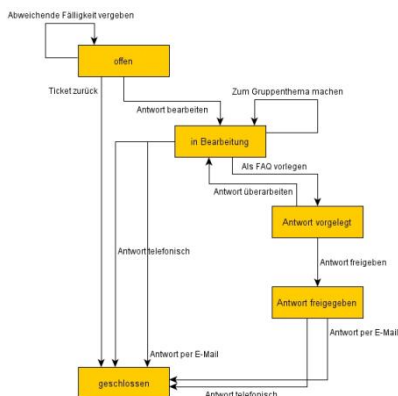
Fachbereiche als Projekte im Ticketsystem

JIRA strukturiert Vorgänge standardmäßig nach Projekten und Vorgangstypen. Sämtliche Einstellungen wie z. B. Rollen, Rechte und Benachrichtigungsstrategien werden projektgebunden vergeben. Für die Umsetzung des Ticketsystems wurden die drei Fachbereiche von Eternit - Dach, Fassade und Ausbau – auf Projekte abgebildet, in denen Kundenanfragen als Vorgänge vom Typ Ticket von einander getrennt gesammelt werden. Auch FAQs wurden als Vorgänge eines speziellen Typs innerhalb JIRAs realisiert und mit einem spezifischen Redaktions-Workflow verbunden.

Vielfältige Unterstützung des Arbeitsablaufs

Nach Bearbeitung einer Anfrage durch einen Techniker entscheidet dieser, ob die von ihm formulierte Antwort, eine Lösung für eine häufige Problemstellung ist. Ist dies der Fall, sieht der Workflow ein Vier-Augenprinzip vor, bei dem der antwortende Techniker nicht sofort den Kunden informiert sondern zunächst einen Kollegen um eine Begutachtung bittet. Erfolgt diese positiv und wird die Antwort damit entsprechend freigegeben, wird im Hintergrund aus dem Ticket automatisch eine FAQ-Kopie erzeugt, die in einem separaten redaktionellen Prozess anonymisiert und ggf. vervollständigt wird.

Existiert bereits ein FAQ-Dokument zu einer gleichlautenden Frage oder ist das geschilderte Vorhaben mit Produkten von Eternit nicht umsetzbar, weist der Techniker die Anfrage an den Helpdesk zurück. Schwer zu beantwortende Fragen können zum Gruppenthema ernannt werden, um in den wöchentlichen Gruppensitzungen der Techniker erörtert zu werden. Antworten werden den Kunden wahlweise per E-Mail oder telefonisch übermittelt. Dabei wird auch das Feedback der Kunden erfasst. Auf diese Weise wird im System dokumentiert, ob die Antwort für den Kunden hilfreich war.



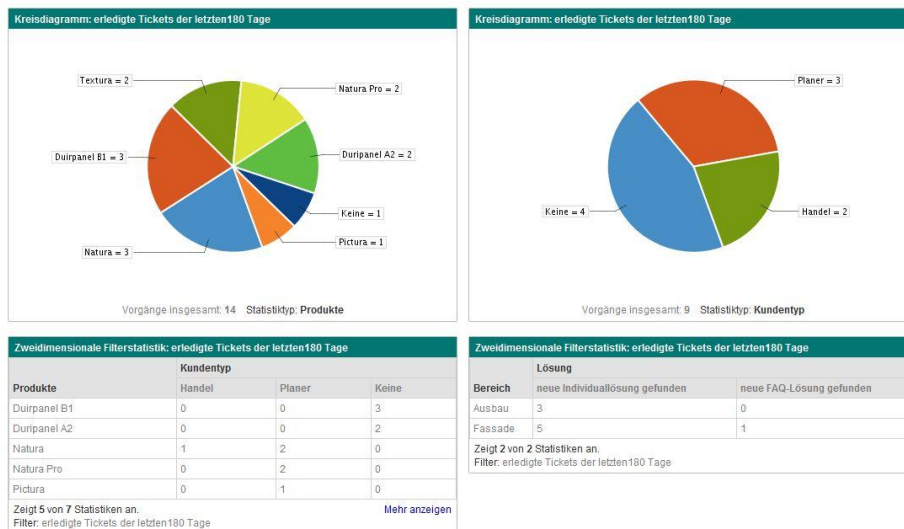
Rollenspezifische Steuerung und Eskalationsbehandlung

Das Helpdesk-System stellt für Anwender mit unterschiedlichen Benutzerrollen individuell vorkonfigurierte Filter für die operationale Steuerung und Eskalationsbehandlung bereit. Zur schnellen Orientierung werden die Vorgänge in ebenfalls rollenspezifisch gestalteten Startseiten – den so genannten Dashboards – dargestellt.

So erhält beispielsweise jeder einzelne Helpdesk-Mitarbeiter eine Übersicht aller von ihm gemeldeten Vorgänge, die noch nicht von Technikern bearbeitet werden bzw. die noch nicht abgeschlossen wurden. Ebenso sieht er eine Zusammenstellung aller neu erstellten FAQs der letzten Woche.

Jeder Techniker erhält eine Übersicht der offenen, noch nicht zu gewiesenen Vorgänge seiner Gruppe. Aus dieser Übersicht kann er sich nach dem Pull-Prinzip bedienen. Des Weiteren werden jedem Techniker die offenen Gruppenthemen und die von ihm selbst zu bearbeitenden Tickets aufgelistet.

Die Technikleiter wiederum haben Zugriff auf sämtliche Tickets, deren Bearbeitung überfällig ist. Darüber hinaus erhalten sie statistische Informationen, z. B. über die Verteilung des Frageaufkommens auf die Bereiche, Produkte oder Kundentypen, wobei unterschieden wird zwischen Händlern, Planern, Verarbeitern und Privatkunden.



Fazit und Ausblick

Die frei konfigurierbare Workflow-Engine von Jira hat sich für den Helpdesk von Eternit als leistungsstark erwiesen. Mit geringen programmatischen Erweiterungen konnten die gestellten Anforderungen an den Prozess weitgehend im Standard abgebildet werden.

Nach der primären Nutzung als Helpdesk-System für telefonische Kundenfragen denkt Eternit über eine Öffnung des Systems via Web nach. Ziel ist es, den Kunden die Möglichkeit zu bieten, selbst in der FAQ-Datenbank nach Lösungen zu recherchieren und Anfragen per Webformular zu stellen.

Highlights

- Individueller Workflow zur Ticketbearbeitung mit Vieraugenprinzip für FAQ-Erstellung
- Automatische FAQ-Generierung aus der Vorgangsbeantwortung heraus
- Rollenspezifische Filter- und Dashboard-Konfigurationen für Helpdesk, Technik und Leitung

catWorkX – Ihr versierter JIRA-Spezialist

In der Zusammenarbeit mit Atlassian bieten wir mit dem Issue-Tracking-Tool **JIRA Lösungen an**, die zahlreiche Geschäftsprozesse in Unternehmen maßgeblich unterstützen und effizienter gestalten. Mehr über JIRA erfahren Sie unter www.catworkx.de/produkte/atlassian/jira sowie unter www.atlassian.com/jira.

