

CUSTOMER EXPERIENCE MEETS INTERNET OF THINGS

Um die Qualität von Kundenbeziehungen zu messen, ist es heutzutage nicht mehr ausreichend, zu analysieren, wie zufrieden Kunden sind. Die belastbare Zielgrösse ist die emotionale Kundenbindung, die über die Fan-Quote abgebildet werden kann.

Wie (digitale) Kundenbeziehungen perfekt gemanagt werden und den Unternehmenserfolg steigern können, weiss Roman Becker, Pionier in der Analyse von emotionaler Kundenbindung und Keynote-Referent am Swiss CRM Forum 2016.



Das Zürcher Verkehrsmanagement setzt auf hochmoderne und intelligent vernetzte Systeme, um Verkehrsteilnehmer zu begeistern.

Service 4.0 ist allgegenwärtig, unter anderem auch auf den Zürcher Strassen: 550 000 Autos, welche täglich in Zürich unterwegs sind sowie 689 km Strassen, 4000 Fussgängerstreifen, 6000 Ampeln und 4300 Detektoren für die öffentlichen Verkehrsmittel stellen die Stadt vor die grosse Herausforderung, den Verkehrsteilnehmenden zu ermöglichen, trotz ihrer verschiedenartigen Ansprüche sicher und zugleich zügig unterwegs zu sein.

Um dies gewährleisten zu können, setzt das Zürcher Verkehrsmanagement auf hochmoderne und intelligent vernetzte Systeme. Ein moderner Verkehrsleitreechner erlaubt Zürich eine vernetzte Verkehrssteuerung. Er ist unter anderem mit den Lichtsignalanlagen verbunden und erlaubt deren automatische, verkehrsabhängige, oder bei Bedarf auch manuelle, Steuerung. Wenn bei einer Lichtsignalanlage eine Störung

auftritt, kann diese über das Steuergerät der betroffenen Ampel direkt an den Verkehrsleitreechner gemeldet werden. Es ist die Aufgabe des Verkehrsmanagements der Stadt Zürich, die schnelle und erfolgreiche Behebung solcher Störungen verkehrstechnischer Systeme sicherzustellen. Um dies effizient und gut erfüllen zu können, hat sich Zürich im Zuge der Anschaffung eines neuen Verkehrsleitreechners entschieden, auch gleichzeitig eine neue Service-Management-Lösung einzuführen. Die Wahl fiel dabei auf die flexible Software Suite trueAct von PIDAS.

Mit trueAct können in Zürich unterschiedlichste Anspruchsgruppe wie Automobilisten, Fussgänger, Polizei oder Feuerwehr über den jeweils passenden Kommunikationskanal Anliegen, Probleme und Störungen im Zusammenhang mit dem Verkehr melden. Für die direkt über eine Schnittstelle zum

DER WEG ZU SERVICE 4.0

Die Leistungsfähigkeit einer Service-Organisation



Verkehrsleitreechner empfangenen Störungsmeldungen kann trueAct automatisch Servicefälle erfassen, kategorisieren und an die zuständigen Personen zur Bearbeitung zuweisen. Zur proaktiven Vermeidung von Störungen können wiederkehrende Wartungsarbeiten automatisch geplant und disponiert werden. Bei Bedarf werden externe Partner einfach in die Serviceprozesse eingebunden. Dank der Remote-Service - Funktionen des Verkehrsleitreechners können Störungen aus der Ferne untersucht und teilweise sogar ohne Vor-Ort-Einsatz behoben werden. Die zuständigen Mitarbeiter des Verkehrsmanagements haben jederzeit eine aktuelle Rundumsicht auf die Geschehnisse.

Zürich ist sehr weit fortgeschritten in der Umsetzung durchgängiger Informationsflüsse zwischen Verkehrsteilnehmenden (Kunden), verkehrstechnischen Systemen, dem Verkehrsleitreechner, dem Service-Management-System und den Service-Technikern. Umgesetzt im Verkehrsmanagement der Stadt Zürich steht Service 4.0 für herausragende Effizienz und Effektivität. So werden die Verkehrsteilnehmenden und Anwohner der Stadt gleichermaßen zu Fans!

Der Weg zu Service 4.0 – Eine Frage des Reifegrads

Die Leistungsfähigkeit einer Service-Organisation kann anhand eines mehrstufigen Reifegradmodelles dargestellt werden. Die erste Stufe besteht im Einsatz der Telekommunikation. Die Kunden kontaktieren mehr oder weniger direkt die kompetenten Mitarbeiter im Unternehmen. Auf diese Weise können gute Erreichbarkeit und schneller Service nur schwierig sichergestellt werden und die Servicekosten sind hoch, da auch einfache Standardanfragen von qualifizierten Mitarbeitern zu Lasten ihrer Kernaufgaben beantwortet werden müssen. Die zweite Leistungsstufe hat eine bessere Organisation des Kundenservices zum Ziel. Kernelemente sind die Bereitstellung einer zentralen Anlaufstelle für alle Kundenanliegen (Single Point of Contact) sowie die Definition von Kompetenzstufen in der Service-Organisation. Man will damit erreichen, dass nur anspruchsvolle Kundenanliegen tiefer zu den teureren Kompe-

tenzstufen vordringen. In der dritten Stufe werden verstärkt Informationstechnologien zur effizienteren Erbringung der Serviceleistungen eingesetzt. Repetitive Aufgaben werden automatisiert. Dank software-unterstütztem Wissensmanagement können mehr Anfragen bereits durch die erste Kompetenzstufe (First-Level) fallabschliessend erledigt werden. Der sogenannte E-Level ermöglicht gar eine automatische Beantwortung von Kundenanliegen.

Unter dem Begriff Service 4.0 verstehen wir die vierte und momentan höchste Leistungsstufe im Kundenservice. Dabei werden Mensch, Technik und Organisation im Service auf das gezielte Management der Kundenerlebnisse (Customer Experience Management bzw. CEM) ausgerichtet. Darüber hinaus kommuniziert der Service nicht mehr nur mit den Kunden, sondern neu auch bi-direktional mit den von den Kunden genutzten und ins Internet eingebundenen Produkten (Internet of Things bzw. IoT). Dies ermöglicht beispielsweise die automatische Verarbeitung von Störungsmeldungen und Alarmen, den Service per Fernzugriff sowie proaktive und präventive Services. Im Idealfall werden Probleme gelöst, bevor sie überhaupt vom Kunden festgestellt worden sind. Dank CEM und IoT erreicht die Kundenorientierung im Service einen noch nie dagewesenen Qualitätslevel.



Dr. Hans-Peter Uebersax engagiert sich seit 15 Jahren als Head of Solutions und Mitglied der Geschäftsleitung bei der PIDAS Gruppe für innovative Software-Lösungen im Omnichannel Response und Service Management, die sowohl erhebliche Effizienzsteigerungen ermöglichen, als auch Anwender und Kunden zu Fans machen. www.trueact.com

