

ERFOLGSGESCHICHTE

KIX im Kundensupport des Softwarehauses Aucotec



Wer Kunden innerhalb kürzester Zeit im Support mehr als Standard bieten möchte, fährt mit einer speziellen Lösung besser. Der Softwarehersteller Aucotec fand sie in KIX.

Die Ausgangssituation

Customer Relationship Management, und dazu gehört ja wohl auch der Support, dient den Beziehungen zu Kunden. Doch mit der „Standardlösung“ Microsoft Dynamics CRM wurde die IT des Softwarehauses Aucotec AG nicht richtig glücklich, erinnert sich Sascha Plumhoff, Leiter der internen IT bei Aucotec und seinen Tochterunternehmen: „Es hat einen Fokus auf klassisches CRM und behandelt die Supportseite eher stiefmütterlich. Das war nicht genug von dem, was wir wollten.“

Das Projekt

Inzwischen verwendet Aucotec für den Support der etwa 6.700 Kunden mit rund 50.000 Lizenzen eine auf diese Aufgabe zugeschnittene Lösung: KIX vom Chemnitzer Anbieter cape IT. Die Aucotec-Verantwortlichen hatten sich am Markt orientiert und sich die Lösung von cape IT auf der Hannover Messe Industrie 2017 vorführen lassen. Falk Scholtz vom Team Customer Service berichtet: „Wir haben relativ schnell gesehen, dass KIX unsere Ansprüche erfüllen würde.“

Im Juni gleichen Jahres fand ein Workshop statt, in dem die cape IT KIX vorstellte und die Abteilungen, die mit der



Lösung arbeiten würden, ihre Anforderungen darlegten. Diese Prüfung bestand cape IT, worauf Aucotec eine Anforderungsliste zusammenstellte und ein Vertrag über 23 Arbeitstage Dienstleistungen von der Installation bis zu teils sehr komplexen Aufgaben der Integration in die vorhandene IT geschlossen wurde. Dazu gehörten unter anderem die Synchronisation der Kontakte, Kundendaten und ihrer Lizenzen aus der CRM- und der ERP-Umgebung.

Den größten Teil der Arbeiten zur Installation von KIX und zur Einrichtung von Prozessen konnte die IT-Mannschaft von Aucotec selbst lösen. Erleichternd war, dass in der zentralen IT OTRS, von dem KIX abstammt, bekannt war. Das bei

cape IT gebuchtes Zeitbudget reichte aus, die Synchronisation der Daten mit ERP und CRM einzurichten, die KIX-Benutzeroberfläche an die Corporate Identity anzupassen und zwei Sonderwünsche zu erfüllen: Zum einen besteht die Möglichkeit, direkt aus KIX den Aucotec-Kunden Software-Downloads zur Verfügung zu stellen. Zum anderen sind im Kundenportal für die Bearbeiter sofort die Lizenzen des Kunden zu über-schauen.

Das im Juli 2017 begonnene Projekt war im folgenden November in Deutschland sowie einen Monat später in allen weltweiten Tochterunternehmen abgeschlossen. Plumhoff: „Dabei hat KIX seine hervorragende Integrationsfähigkeit bewiesen, so dass wir das Beste aus allen eingesetzten Tools herausholen.“ Jetzt arbeiten 15 Mitarbeiter in der Aucotec-Muttergesellschaft und weitere 25 bei den neun internationalen Tochterunternehmen mit dem Ticketingsystem. „Hier zeigte sich die einfache Bedienung und die Verständlichkeit von KIX“, merkt Plumhoff an. „Mit wenigen Stunden Schulung hat jeder das System verstanden, deutlich schneller als bei Microsoft Dynamics CRM.“

Die KIX-Benutzeroberfläche steht in Deutsch und Englisch zur Verfügung. Die Verteilung der Tickets ist flach hierarchisch organisiert: Auf der ersten Ebene gibt es Queues für die zuständigen

Aufgabenstellung und Lösung

Anwender: Aucotec AG, ein Hersteller von mehreren CAD-Software-Programmen (gesamt 45.000 Lizenzen) mit dem Kernprodukt Engineering Base. Hauptsitz in Hannover mit 8 Niederlassungen in Deutschland und neun Tochtergesellschaften und Beteiligungen weltweit

Aufgabenstellung: Ablösung von Microsoft Dynamics CRM im Customer Support

Projektzeitraum: Juli bis November 2017

Lösung: KIX, aktuell Version 17.3 (Stand August 2018)

Verbundene Software: Linux auf VMware, KIX-Datenbank: MariaDB, ERP mit MS SQL Server

Anwendungsbreite: Customer Support am Hauptsitz und in allen ausländischen Niederlassungen

ERFOLGSGESCHICHTE

KIX im Kundensupport des Softwarehauses Aucotec



Länder und darunter weitere für die verschiedenen Produkte sowie im Fall des Hauptprodukts Engineering Base (EB) für dessen Varianten. Parallel gibt es einen eigenen Bereich Automotive, zum dem der EB-Großkunde Volkswagen Gruppe gehört.

Die Meldungen von Anwendern kommen telefonisch oder als E-Mails an einem zentralen Desk herein, wo ein Mitarbeiter mittels einer Maske Tickets erfasst und den Queues zuordnet. Sie gelangen dadurch zum jeweils zuständigen Supportteam. Sobald hier ein Mitarbeiter ein Ticket annimmt, ist er dafür verantwortlich. Allerdings ist eine Weiterleitung an andere Mitarbeiter möglich. Eine Unterteilung in Subtickets und deren Wiederausführung hat sich als unnötig erwiesen.

Die Aucotec-Kunden erhalten eine Referenz-Mail, dass ein Ticket eröffnet wurde, und zwar in ihrer Landessprache. Der Supporter kann sich in KIX bestimmte Kundendaten aus dem ERP-System einblenden lassen und beispielsweise sofort sehen, welche Lizenzform der Anwender gewählt hat. „Wir legen darauf Wert, dass die Kunden persönlich von der Meldung bis zur Lösung betreut werden“, erklärt der Servicemitarbeiter Scholtz.

Je nach Lizenzform sind die vorgeschriebenen Reaktionszeiten sehr kurz, im besten Fall vier Stunden. Tatsächlich gelingt es sehr oft viel schneller, so Key-User Scholtz: „Meistens ist innerhalb von 60 bis 90 Minuten nicht nur die Sachlage

„Wir sind jetzt richtig schnell.“

Sascha Plumhoff, IT-Leiter bei der Aucotec AG

eruiert, sondern häufig auch die Lösung gefunden. Der Mehrwert von KIX besteht in der schnellen Verfügbarkeit aller relevanten Informationen und in der optimalen Prozessunterstützung.“

Mit der Lösung eines Kundenproblems wird das Ticket, dies ist eine Besonderheit von Aucotec, nur bedingt geschlossen. Denn der Kunde erhält durch einen von „Generic Agents“ ausgelösten KIX-Prozess automatisch noch zwei E-Mails mit der Nachfrage, ob die vorgeschlagene Lösung erfolgreich war. „Das hat zu einer deutlichen Entlastung und Qualitätsverbesserung beigetragen“, wertet Plumhoff das Verfahren. „Wir haben jetzt diverse automatische Prozesse, die wir vor KIX überhaupt nicht einrichten konnten.“

Das Fazit

Im Supportteam, das schon bei den ersten Workshops dabei war, sind solche Neuerungen auch dank einer eigens angepassten Benutzeroberfläche schnell

auf Zustimmung gestoßen. 2 Stunden Einarbeitungszeit für neue Mitarbeiter reichen, wo früher 2 Tage nötig waren. Scholtz berichtet: „Die Akzeptanz ist im Vergleich zur vorherigen Lösung extrem besser. Die Mitarbeiter finden das Ticketing jetzt sehr gut. Sie fühlen sich durch das System optimal in ihrer Arbeit unterstützt.“

Der Ausblick

Aucotec, nun frei von Störungen durch Altlasten, arbeitet daran, KIX für das Supportteam schrittweise zu erweitern. Die Unternehmensabteilung hat mit dem KPI Dashboard die cape IT-Lösung um ein Statistikmodul erweitert, um den Kundensupport gezielt verbessern zu können. Das Kanbanmodul dient in Verbindung mit dem ERP-System einem gezielten Angebot von weiteren Dienstleistungen.

„KIX ist eine runde Sache“, urteilt IT-Manager Plumhoff. „Die Arbeit damit sagt uns sehr zu.“

Über cape IT

Die c.a.p.e. IT GmbH ist branchenspezifisch der Spezialist für Geschäftsprozesse im IT- und technischen Service auf Open Source Basis. Ihre Mitarbeiter besitzen über 10 Jahre Projekterfahrung, umfassendes Fachwissen und sind ITIL-zertifiziert.

Das Unternehmen ist Hersteller von KIX und KIX Professional, der in langjähriger Praxis

erprobten Open Source Software für den technischen Service & ITSM. Dazu liefern die qualifizierten Fachkräfte praxiserprobte Zusatzmodule zur Daten- und Systemintegration sowie für das Wartungs- und Instandhaltungsmanagement, die Leistungsabrechnung und das Berichtswesen. KIX und seine Zusatzmodule tragen zur nachhaltigen Optimierung der Serviceprozesse bei.

Als führender Dienstleister unterstützt die cape IT bei Analyse, Implementierung, Anpassung, Schulung und Upgrade sowie mit Service, Support und Outsourcing.

cape IT engagiert sich in den entscheidenden Branchenverbänden der Open Source Business Alliance, BITKOM und itSMF.

c.a.p.e. IT GmbH • Schönherrstraße 8 • 09113 Chemnitz • Tel.: 0371 270956-20 • Fax: 0371 270956-25
E-Mail: info@cape-it.de • www.cape-it.de

Alle genannten Marken sind Eigentum der jeweiligen Unternehmen.
Stand: Mai 2019

kixdesk.com