



**Advanced Service & Support  
Information System  
auf Basis der  
Oracle / Siebel Anwendung**

# Siemens AG – A&D Technical Support

## Agenda

- **Siemens AG - Automation & Drives (A&D)**
- **Ansprüche und Anforderungen an die CRM-Applikation**
- **Organisation des A&D Technical Support**
- **Geschäftsprozesse des A&D Technical Support**
- **ASSIST: Wesentliche Funktionen**
- **ASSIST: Schnittstellen**
- **ASSIST: System-Infrastruktur**
- **ASSIST: Kennzahlen**

# Siemens AG – A&D Technical Support

## Siemens AG - Automation & Drives

- 11 Geschäftsgebiete
- 71.000 Mitarbeiter weltweit
- Niederlassungen in 190 Ländern
- ca. 15 Mrd. € Umsatz (GJ 06/07)
- Arbeitsfelder:
  - Fertigungsautomatisierung
  - Prozessautomatisierung
  - Gebäude-Elektroausrüstung
- 137.000 Produkte

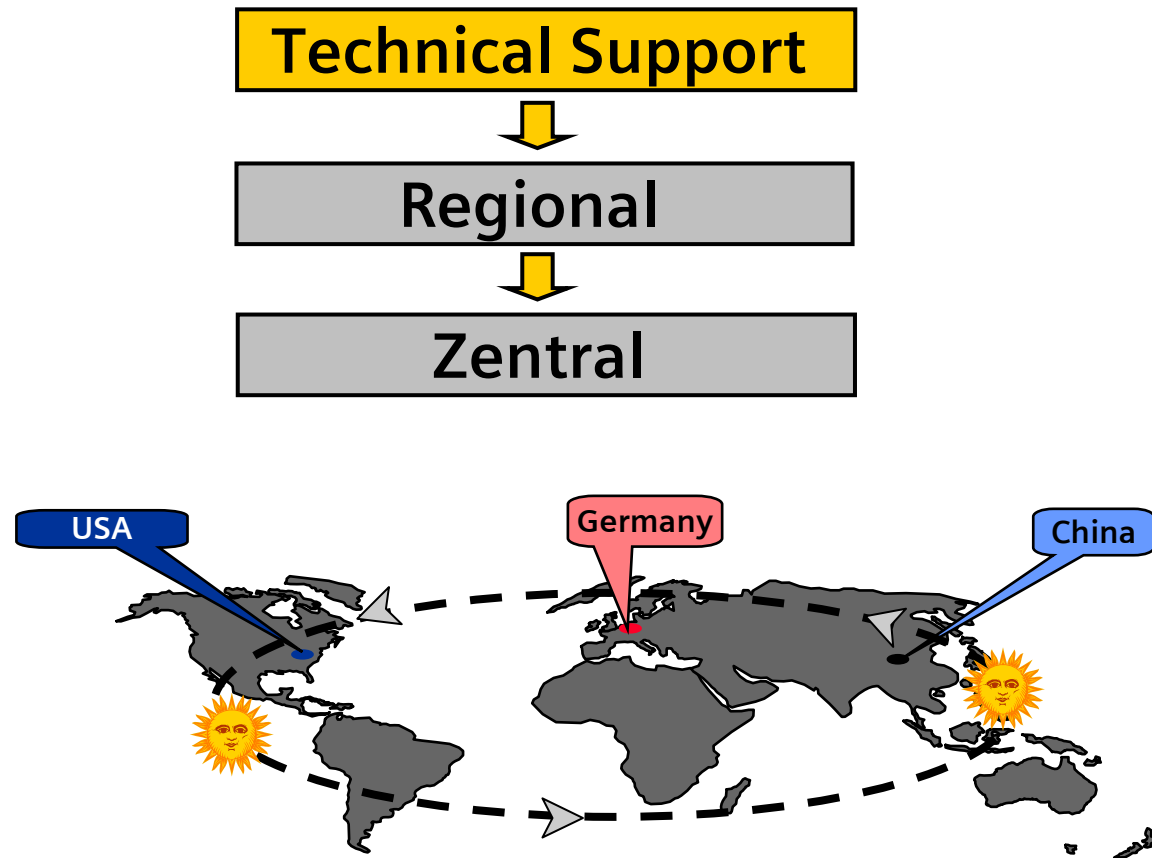
# Siemens AG – A&D Technical Support

## Ansprüche und Anforderungen an eine Applikation für den Technical Support

- Für alle A&D – Produkte,
- rund um die Welt,
- zu jeder Zeit (24/7/365),
- zu allen Problemen und Anfragen,
- den richtigen Ansprechpartner erreichen.

# Siemens AG – A&D Technical Support

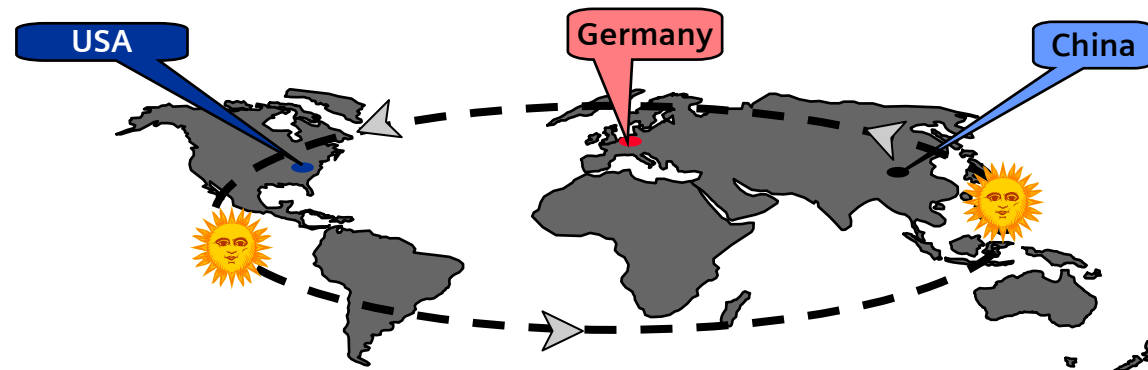
## Organisation des A&D Technical Support



# Siemens AG – A&D Technical Support

## Organisation des A&D Technical Support

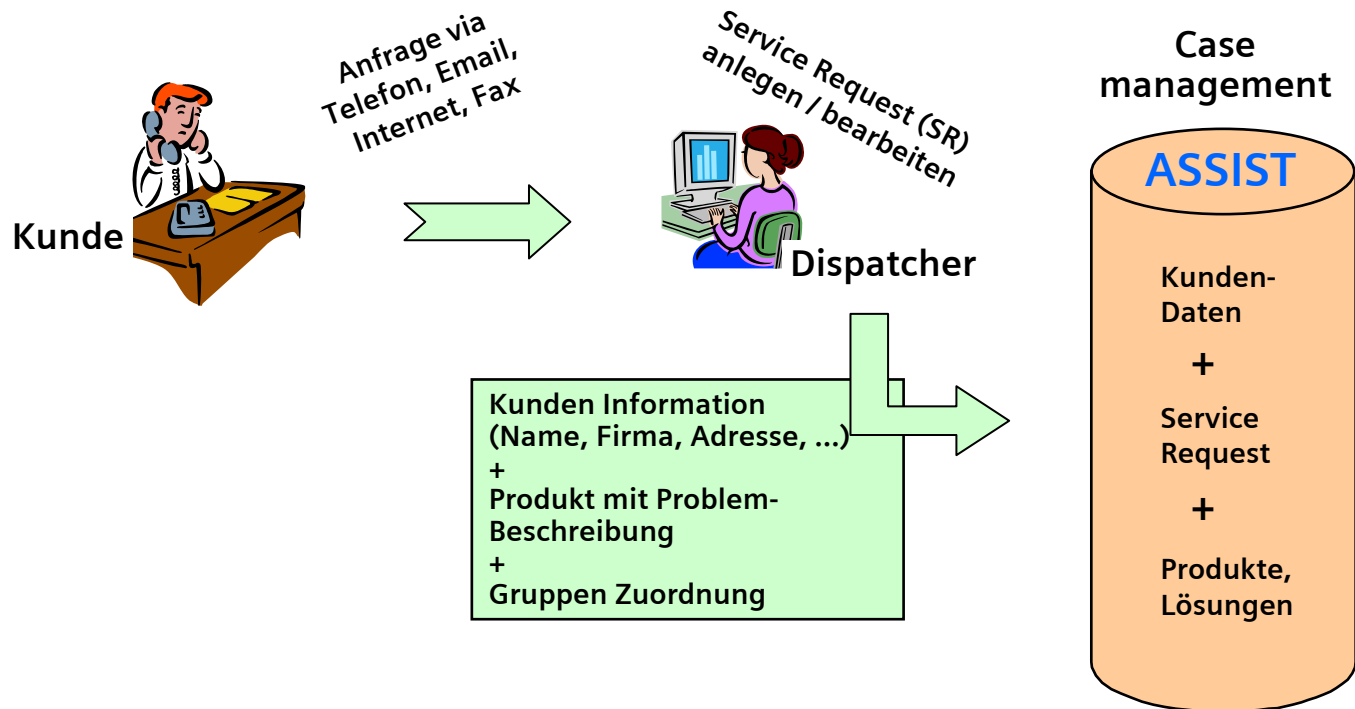
- In den Ländern: regionale Unterstützung in der jeweiligen Landessprache
- Eskalation von technischen Anfragen zum zentralen Technical Support in Europa, Amerika und Asien
- "Follow the sun"-Prinzip: 24 Std. Erreichbarkeit



# Siemens AG – A&D Technical Support

## Geschäftsprozesse des A&D Technical Support

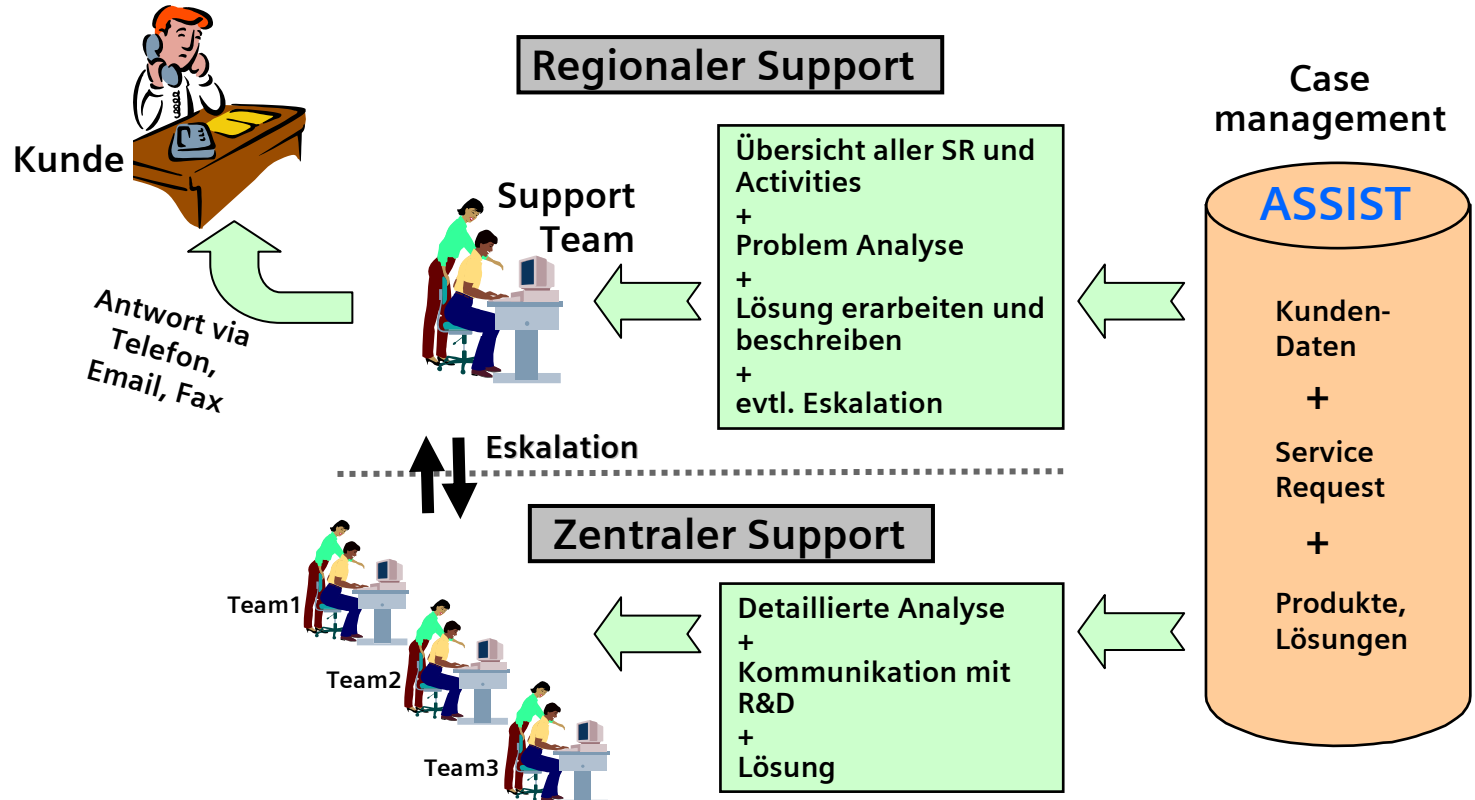
### ➤ Call Center – Prozess für Dispatcher



# Siemens AG – A&D Technical Support

## Geschäftsprozesse des A&D Technical Support

### ➤ Technical Support – Prozess für Hotliner



# Siemens AG – A&D Technical Support

## ASSIST – Advanced Service & Support Information System: Wesentliche Funktionen

- Erfassung und Zuordnung der Anfragen
- Lösungsfindung im integrierten Solutionpool
- Kommunikation (per Email, Fax, Telefon) und Verfolgung des Arbeitsfortschritts
- Aktuelle Kundensituation auf einen Blick
- Eskalationsprozess von der Region über die Zentralen in die Entwicklungsabteilungen

# Siemens AG – A&D Technical Support

## ASSIST – Advanced Service & Support Information System: Wesentliche Funktionen

- Erfassung und Zuordnung der Anfragen
  - Erweiterte Kunden- und Produktsuche nach versch. Kriterien (wie Standort, Sprache, Produktgruppe, ...)
  - Freitextsuche, Alias-Suche
  - Automatisch eingegangene Anfragen per Email oder Internet
  - Priorisierung von Anfragen nach Kundenstatus möglich
  - Anfragen-Zuordnung nach Expertengruppen

# Siemens AG – A&D Technical Support

## ASSIST – Advanced Service & Support Information System: Wesentliche Funktionen

- Lösungsfindung im integrierten Solutionpool
  - Beschreibungen zu Produkten
  - Skillmanagement der Experten (Produktwissen nach Expertengruppen weltweit)
  - FAQ, Lösungsdatenbank

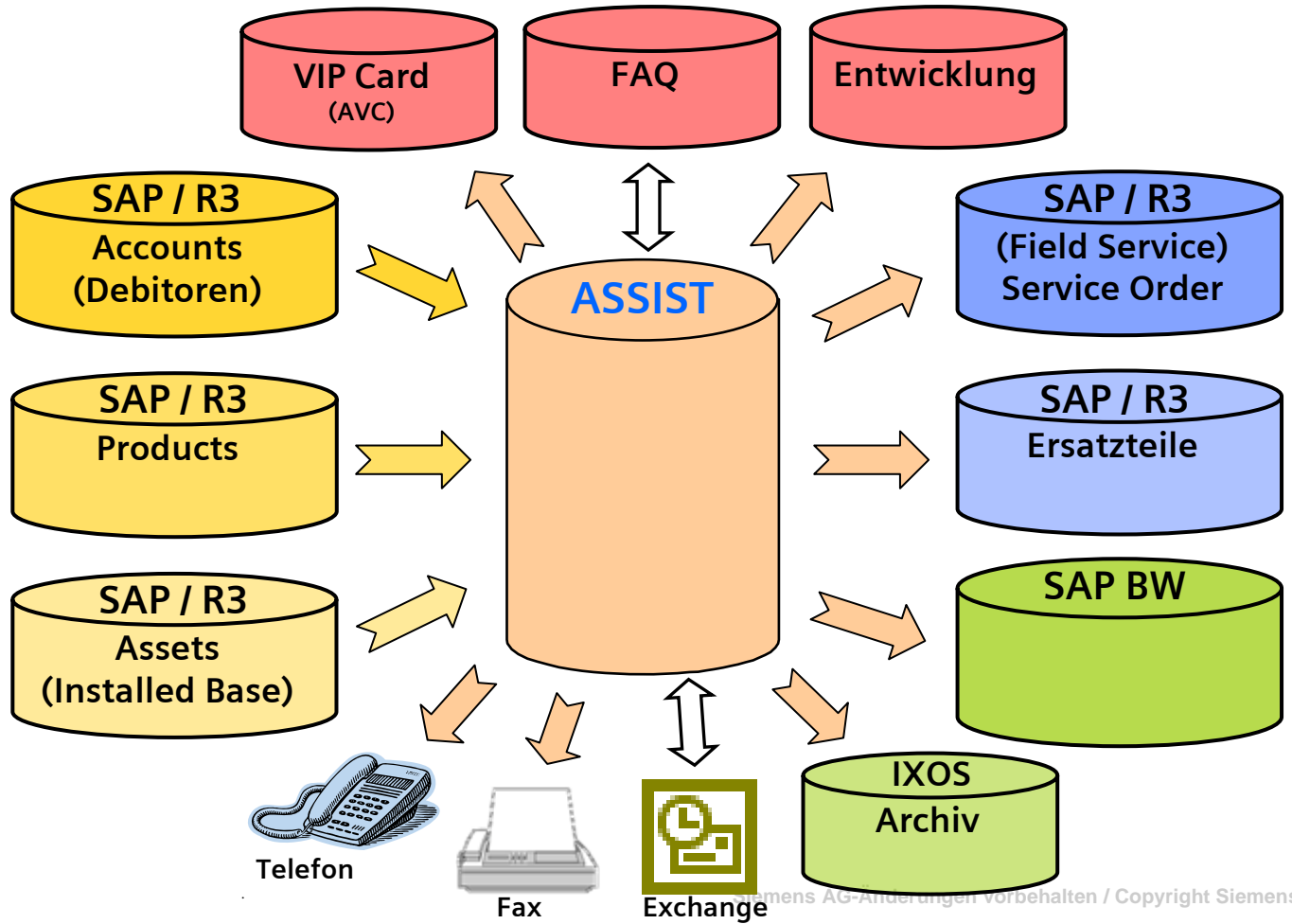
# Siemens AG – A&D Technical Support

## ASSIST – Advanced Service & Support Information System: Wesentliche Funktionen

- Kommunikation (per Email, Fax, Telefon) und Verfolgung des Arbeitsfortschritts
  - Email- / Faxversand direkt aus ASSIST
  - Eingang und Versand von Dateien
  - Update-Flag bei Änderung eines Service Requests
  - Workflow-Funktionalitäten (automatische Information des Bearbeiters bei Änderung des Service Requests)
  - Ampelfunktionalität in Service Request-Liste

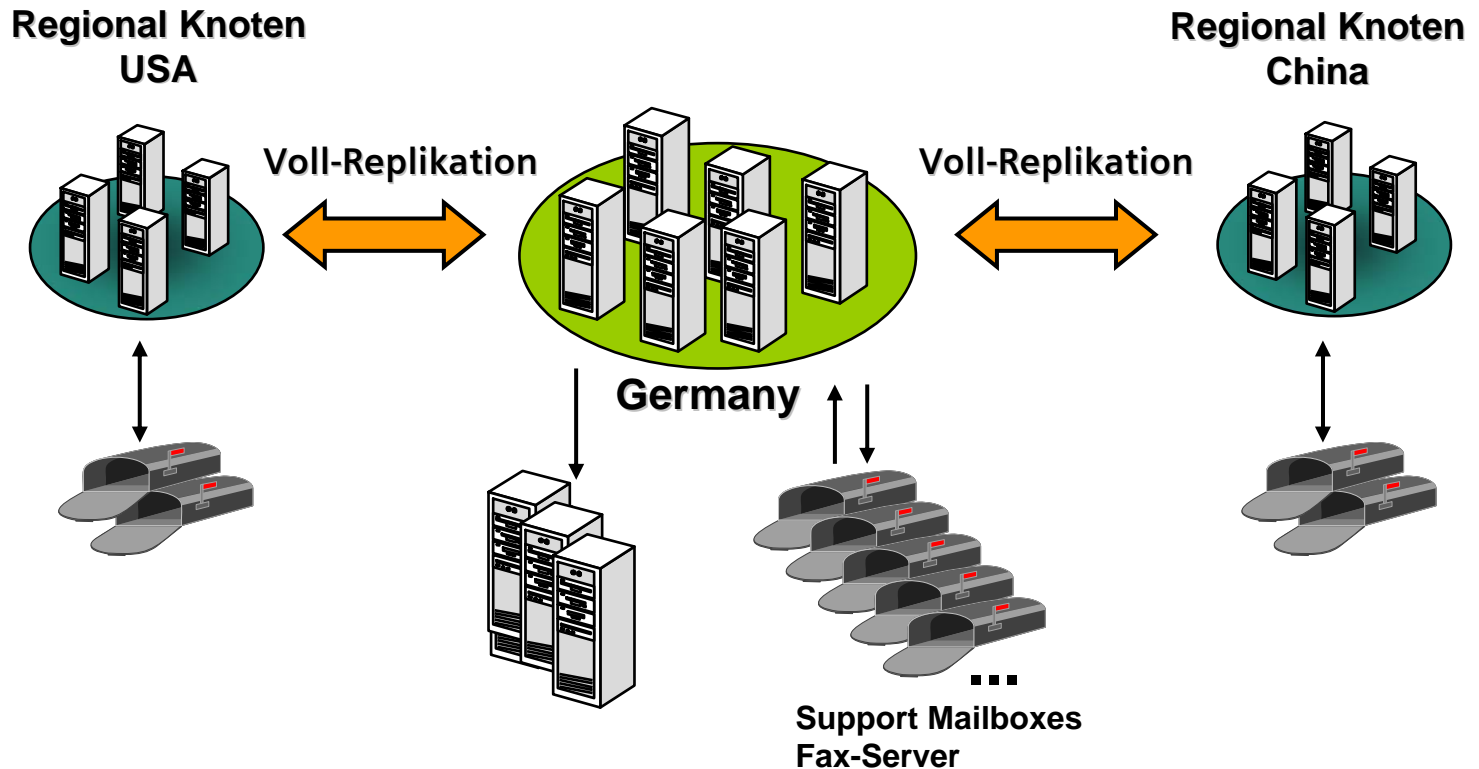
# Siemens AG – A&D Technical Support

## ASSIST – Advanced Service & Support Information System: Schnittstellen



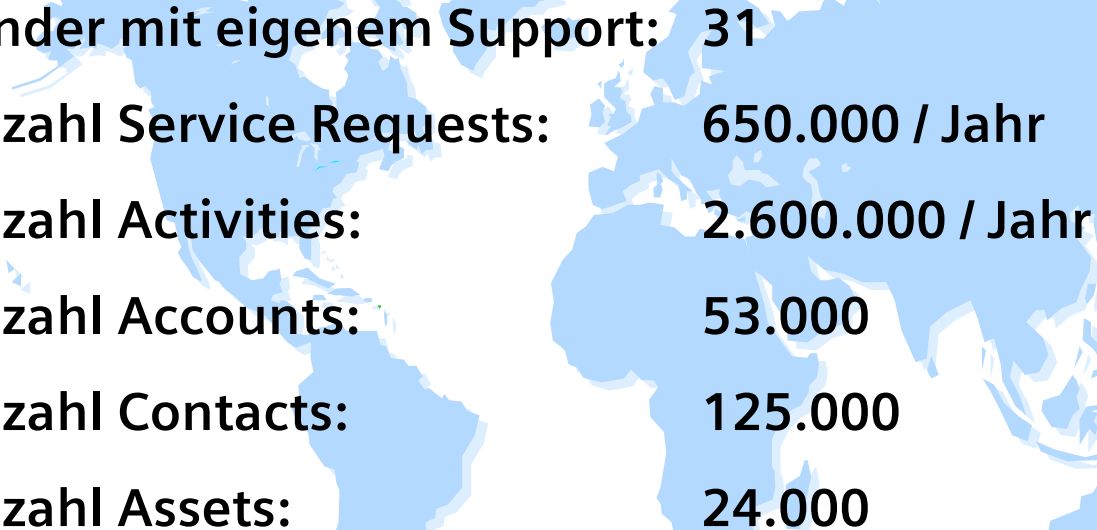
# Siemens AG – A&D Technical Support

## ASSIST – Advanced Service & Support Information System: System-Infrastruktur



# Siemens AG – A&D Technical Support

## ASSIST – Advanced Service & Support Information System: Kennzahlen



Länder mit eigenem Support:	31
Anzahl Service Requests:	650.000 / Jahr
Anzahl Activities:	2.600.000 / Jahr
Anzahl Accounts:	53.000
Anzahl Contacts:	125.000
Anzahl Assets:	24.000

[Stand: GJ 2006/2007]

# Siemens AG – A&D Technical Support

**ASSIST** – Advanced Service & Support Information  
System



**Das ASSIST-Team  
bedankt sich für Ihr Interesse!**