

Mehr Servicequalität durch Open Source-Lösung bei Toshiba Europe

## Toshiba realisiert EMEA-weites Call Center-Projekt mit OTRS Help Desk

Bei Toshiba Europe war man sich sicher: Open Source-Software kann sich mit klassischer Software messen – nur dass bei Open Source-Software keine Lizenzkosten anfallen. Als der Wartungsvertrag der alten Call-Center-Software von Toshiba Europe auslief, haben sich die IT-Verantwortlichen der Technical Service & Support-Abteilung von Toshiba Europe in Regensburg darum kurzerhand für eine Open Source-Alternative entschieden: für das lizenzkostenfreie System OTRS Help Desk. Zusammen mit der OTRS AG aus Bad Homburg, dem Hersteller und wichtigsten Dienstleister für OTRS Help Desk, hat Toshiba Europe die Lösung an die eigene IT-Landschaft angepasst. Vom Frühjahr 2009 an wurde die Open Source-Lösung in elf Toshiba Call Centern in der gesamten EMEA-Region eingeführt. Das Projekt mit dem internen Namen „Call Center OTRS“ (CCO) erweist sich schon heute als voller Erfolg. Uwe Feil, General Manager des Technical Service & Support EMEA von Toshiba Europe, macht dazu eine einfache Rechnung auf: „Die Einsparungen, die wir durch OTRS Help Desk bei Lizenzen, Wartung und Support erzielen, bewegen sich im hohen sechsstelligen Bereich.“ Aber die neue Software hat nicht nur die Kosten reduziert – Toshiba Europe hat zugleich die Servicequalität für seine Kunden erhöht.

Toshiba ist einer der weltweit wichtigsten Namen in der IT- und Elektronikbranche. Vor mehr als 125 Jahren gegründet ist die Toshiba Corporation mit Zentrale in Tokio heute eines der bedeutendsten Hochtechnologie-Unternehmen Japans.

Das Produktportfolio reicht von Kraftwerken über Hochgeschwindigkeitszüge bis hin zu Mobiltelefonen. Zum Konzern gehört heute ein globales Netzwerk aus mehr als 740 Unternehmen, die mit weltweit 199.000 Mitarbeitern einen jährlichen Umsatz von über 67 Milliarden US-Dollar erwirtschaften. Das europäische Tochterunternehmen der Toshiba Corporation ist die Toshiba



Europe GmbH (TEG) mit Hauptquartier in Neuss. Von Neuss aus werden die lokalen Vertriebsorganisationen in der EMEA-Region koordiniert. Zum Portfolio zählen IT-Produkte ebenso wie Unterhaltungselektronik – das Spektrum reicht vom Highend-Notebook und anderen mobilen Geräten über Festplatten bis hin zu DVD- und Blu-ray-Playern sowie LCD- und LED-Fernsehern. Die Technical Service & Support-Abteilung von Toshiba Europe, die für die IT im EMEA-Raum verantwortlich ist, hat ihren Sitz in Regensburg.

Anfang 2009 stand bei Toshiba Europe die Entscheidung an, entweder mit der alten Call Center-Software weiterzumachen und in neue Funktionen zu investieren oder einen Schnitt zu vollziehen und auf eine völlig neue Open Source-Lösung umzustellen – mit entsprechend positiven Effekten bei den Lizenz- und Wartungskosten. Für Uwe Feil, General Manager des Technical Service & Support EMEA von Toshiba Europe mit Sitz in Regensburg, war die Entscheidung schon bald gefallen: „Unsere internen IT-Help Desks in Deutschland, Spanien und Portugal arbeiteten schon eine ganze Zeit mit OTRS Help Desk – mit entsprechend positiven Erfahrungen“, so Feil. „Man muss einfach sehen, dass es heute Open Source-Systeme gibt, die mit lizenzkostenpflichtiger Software definitiv mithalten können. Dabei hatte unser Call Center OTRS Projekt, das wir im Februar 2009 begonnen haben, von vorneherein einen ganz anderen Anspruch als unsere alte Lösung.“ Während die alte kommerzielle Call Center-Software bei Toshiba mehr oder weniger als Insellösung lief, sollte OTRS Help Desk in diverse andere IT-Systeme bei Toshiba integriert werden. Es ist die Politik von Toshiba Europe, wenn möglich keine eigenen Operational Units aufzustellen, sondern outzusourcen und diese Zusammenarbeit mit den externen Dienstleistern sorgfältig zu managen. So werden auch die zahlreichen Call Center von Toshiba Europe im EMEA-Raum nicht in Eigenregie betrieben, sondern von einigen größeren Call Center-Anbietern.

Die OTRS AG, Hersteller und größter Dienstleister für OTRS Help Desk, hatte schon auf Basis des Pflichtenhefts von Toshiba Europe zahlreiche Änderungen an seiner Software vorgenommen und die erforderlichen neuen Schnittstellen zu anderen Toshiba Kernsystemen programmiert. Nachdem die Mitarbeiter der Call Center – die eigentlichen Anwender also – in das Call Center OTRS-Projekt eingebunden wurden, gab es dann weitere Detail-Anpassungen. Die Open Source-Software OTRS Help Desk geht auf das Community-Projekt OTRS.org zurück, das im Jahr 2001 begann. Heute ist die Service Management-Lösung OTRS Help Desk in 27 Sprachen verfügbar und bei über 80.000 Konzernen, KMUs und Institutionen des öffentlichen Sektors auf der ganzen Welt im Einsatz. Auch 60 Prozent der DAX 30-Unternehmen setzen auf das Open Source-Tool. OTRS Help Desk ist zur prozessübergreifenden IT Service Management-Lösung OTRS ITSM erweiterbar, deren Kompatibilität mit ITIL V3 gemäß PinkVERIFY zertifiziert ist. Zu den Dienstleistungen der OTRS AG, die mit Tochterunternehmen inzwischen auch in den USA, Mexiko und den Niederlanden präsent ist, zählen 24/7-En-

terprise Application Support, Consulting, Implementierung, Integration und Customizing der Anwendungen, Training sowie Managed OTRS Services – letztere spielen auch für das Call Center OTRS-Projekt von Toshiba eine wichtige Rolle.

Marion Hammes, Project Manager Service Engineering im Bereich Technical Service & Support EMEA von Toshiba Europe, sagt dazu: „Normalerweise hakt es bei einer Software-Umstellung in einem Call Center zuerst immer ein wenig – hier war das anders. Das Feedback der Call Center nach der Einführung unserer CCO-Lösung ist zu 99 Prozent positiv. Das hat sogar uns überrascht.“



Neben den diversen neuen Schnittstellen hat die OTRS AG nicht zuletzt auch die Maske, die die Call Center bei ihrer Arbeit benutzen, angepasst. In der Maske von OTRS Help Desk sehen die Agenten heute alle wichtigen Informationen zum anrufenden Kunden, während über die Echtzeit-Schnittstellen diverse andere Systeme von Toshiba zur

sofortigen Validierung der Daten angebunden sind. Das alte Call Center-System war mit seinem niedrigeren Integrationsgrad noch weit weniger ambitioniert. „Unser Vertrag für das Altsystem lief Ende April 2010 aus“, berichtet Uwe Feil, General Manager Technical Service & Support von Toshiba Europe. „Wir waren also darauf angewiesen, dass das neue System funktionierte. Und OTRS hat nicht nur alles in time und in budget realisiert, sondern dabei auch noch flexibel auf sich verändernde Anforderungen reagiert. Die technische Zusammenarbeit war wirklich einwandfrei.“ Inzwischen werden über das CCO-System von Toshiba elf Call Center in ganz Europa versorgt, von Standorten in Deutschland, Frankreich und Großbritannien über Schweden, Russland, Polen, Italien, Spanien, Portugal und Marokko bis hin zum Call Center in Beirut im Libanon. „Derzeit bearbeiten EMEA-weit bis zu 220 Call Center Agenten gleichzeitig mit dem neuen System monatlich mehr als 45.000 Tickets und mehr als 15.000 Service Orders“, berichtet Feil. „Und Ergebnisse sind schon sichtbar: Wir haben mit der neuen Lösung die Servicequalität für unsere Kunden definitiv verbessert.“

Nicht nur die Reaktion der Toshiba Kunden auf die bessere und schnellere Betreuung ist positiv, auch in den Call Centern selbst ist das neue System schon voll akzeptiert. Ursprünglich sollte das neue Call Center-System auf Basis von OTRS Help Desk zunächst nur die Abteilung Computer Systems von Toshiba Europe unterstützen.

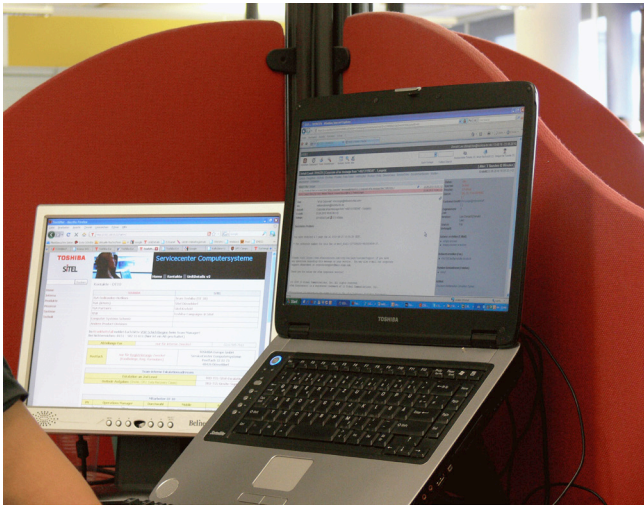
## CASE STUDY

Dort geht es im wesentlichen um hochwertige Notebooks und deren Peripherie. Europaweit und auch im Libanon arbeiten die Toshiba Call Center im Bereich Computer-Produkte heute mit der neuen CCO-Lösung. Aber die Northern European Sales Area von Toshiba Europe wollte das neue System auch für ihre Consumer Products, sodass heute in den Call Centern im englischsprachigen Raum und auch in Spanien ebenfalls Toshiba TV-Geräte und DVD-Player durch die CCO-Lösung abgedeckt werden. „Im Grunde ist solch eine Software nie endgültig fertig, weil sich die von außen kommenden Parameter ständig ändern und weiterentwickeln“, sagt Uwe Feil. „Dass neue Tasks hinzukommen, die die Software dann abbilden muss, ist die Regel.“

Neben neuen Standorten, an denen die Lösung demnächst zum Einsatz kommen soll – etwa in neuen Call Centern in der Schweiz und in der Türkei – sind auch kontinuierliche funktionale Erweiterungen nach wie vor Bestandteil des CCO-Projekts. Die OTRS AG hat im Rahmen des Projekts beispielsweise ein eigenes „Customer Interface“ für OTRS Help Desk entwickelt. Der Hintergrund ist, dass Toshiba Europe gerade in seinem Bereich Computer Systems oft Unternehmen als Kunden hat. Solch ein Großkunde mit hunderten Toshiba Notebooks und entsprechenden Wartungsverträgen bekommt dann einen Zugang zum Intranet von Toshiba Europe. Auf diese Weise kann die IT-Support-Abteilung des Kunden selbst Servicefälle direkt in das zentrale OTRS Help Desk System einloggen, ohne den Umweg über ein Call Center. Bei Toshiba Europe plant man jetzt aber schon den nächsten Schritt: dann soll ein Customer-Frontend in Gestalt eines Web-Formulars ganz allgemein für Endkunden zugänglich werden.

Um die Performance der großen zentralen Call Center-Lösung zu sichern, betreibt Toshiba Europe 16 eigene Server, die mehrfach redundant ausgelegt sind, als hochverfügbares Cluster. Dadurch ließen sich Antwortzeiten erzielen, die von Anfang an gut waren – bei einer Call Center Lösung dieser Größe mit zehntausenden Tickets und Service Orders pro Monat ist das keine Selbstverständlichkeit. Die OTRS AG hat OTRS Help Desk nicht nur umfassend angepasst und über neue Echtzeit-Schnittstellen integriert, OTRS erbringt auch umfassende Managed OTRS Services für Toshiba Europe. So werden von OTRS beispielsweise die Schnittstellen im laufenden Betrieb rund um die Uhr überwacht. Auch dieses proaktive Monitoring ist ein Garant für die erforderliche hohe Verfügbarkeit der Lösung.

Prinzipiell könnte die OTRS AG die Server auch selbst betreiben, aber im Falle von Toshiba gab es rechtliche Gründe, die dagegen sprachen. In Japan gilt das „Securities and Exchange Law“, das auch als J-SOX geläufig ist und die japanische Entsprechung zum US-amerikanischen Sarbanes-Oxley-Act darstellt. J-SOX macht eine sogenannte „Segregation of duties“, eine Trennung der Verantwortlichkeiten, nötig.



Darum betreibt die IT-Abteilung von Toshiba Europe die CCO-Produktionsumgebung selbst, während die OTRS AG durch ihr Monitoring sicherstellt, dass die CCO-Services auch bei den Agents in den Call Centern ankommen. Was die OTRS AG im Rahmen ihrer Managed OTRS Services allerdings selbst betreibt, sind sowohl die Entwicklungsumgebung für Call Center

OTRS als auch die Staging-Umgebung, in der bei Änderungen zunächst User Acceptance Tests mit den Mitarbeitern der Call Center durchgeführt werden – alle Weiterentwicklungen und Change Management-Prozesse im Rahmen der Lösung wickelt OTRS ab. Auch bei allen Problemen rund um das CCO-System ist die OTRS AG der zentrale Ansprechpartner für alle Nutzer und übernimmt damit sozusagen die zentrale Help Desk-Funktion für das CCO-System.

Auch wenn es bei Toshiba Europe eine kontinuierliche Weiterentwicklung von Call Center OTRS gibt, fällt das Fazit zum CCO-Projekt schon jetzt sehr positiv aus. „Unser Business Case für das Projekt beruhte nicht zuletzt auf den möglichen Einsparungen durch den Einsatz der Open Source-Software OTRS Help Desk“, erklärt Uwe Feil von Toshiba Europe. „Und diese Einsparungen im hohen sechsstelligen Bereich sind jetzt Wirklichkeit. Der Return on Invest ist da. Bedenkt man dann noch, dass gleichzeitig der Integrationsgrad der neuen Lösung viel höher ist als der der alten und dass wir unseren Kundenservice dadurch klar verbessert haben, kann man nur sagen, dass unser CCO-Projekt ein voller Erfolg ist.“ Der alten Insellösung mit ihren hohen Lizenzkosten weint jedenfalls niemand mehr nach, weder bei Toshiba Europe, noch in den Call Centern.